

ANNO 2013

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



CUSTOMER SATISFACTION 2013:

Sesta realizzata dall'A.to6 (anni 2000-2003-2004-2006-2008)

Novità: 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.



1. L'INDAGINE

1.1 IMPOSTAZIONE DELLA RILEVAZIONE

1.2 CONDUZIONE DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



La **fase di impostazione della rilevazione** si è svolta nel mese di **settembre 2013**.

Congiuntamente si è messo a punto il **questionario**: le domande delle indagini precedenti sono state personalizzate e attualizzate anche secondo le esigenze dei Gestori.

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.

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

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

Per 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
- sull'adeguatezza dei tempi di esecuzione degli interventi

L'**indagine si è svolta** nei mesi di ottobre e novembre 2013.

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

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.

Il metodo di campionamento ha ricalcato quello delle precedenti C.S.: per rappresentare al meglio le diverse e molteplici realtà presenti nell'ATO6, costituito da **148 Comuni** e da una popolazione di circa **323.000 abitanti**, 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.

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

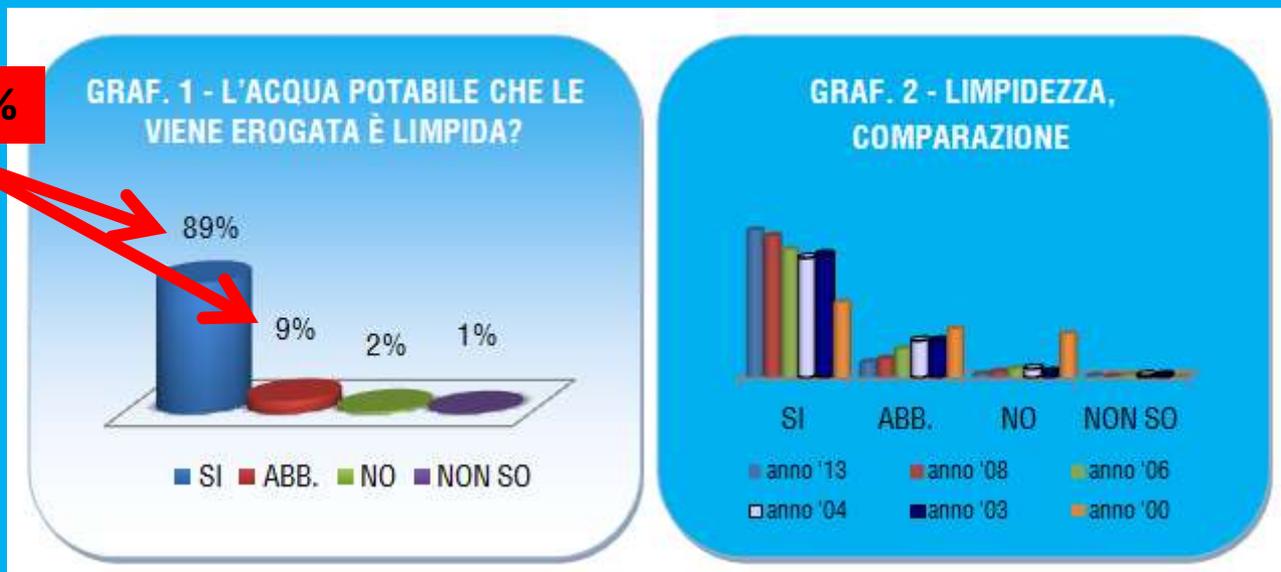


Percezione della qualità dell'acqua potabile

Agli intervistati sono state innanzitutto poste domande sui parametri organolettici che classificano l'apprezzamento dell'acqua destinata a scopi potabili:

- limpidezza
- gradevolezza di sapore
- odore dell'acqua

SI + ABB, 98%



SI + ABB, 55%

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

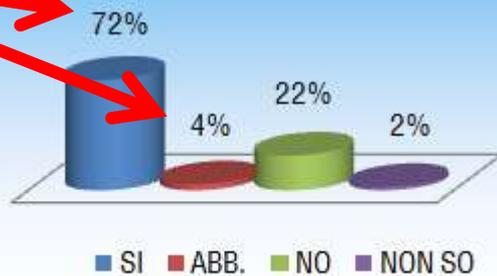


GRAF. 4 - GRADEVOLEZZA, COMPARAZIONE



SI + ABB, 76%

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



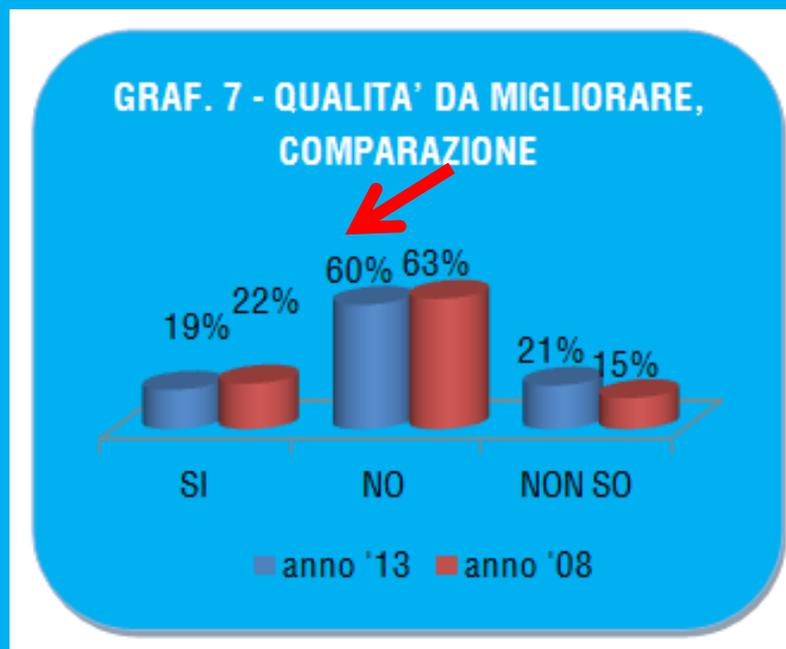
GRAF. 6 - INODORE, COMPARAZIONE



QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA

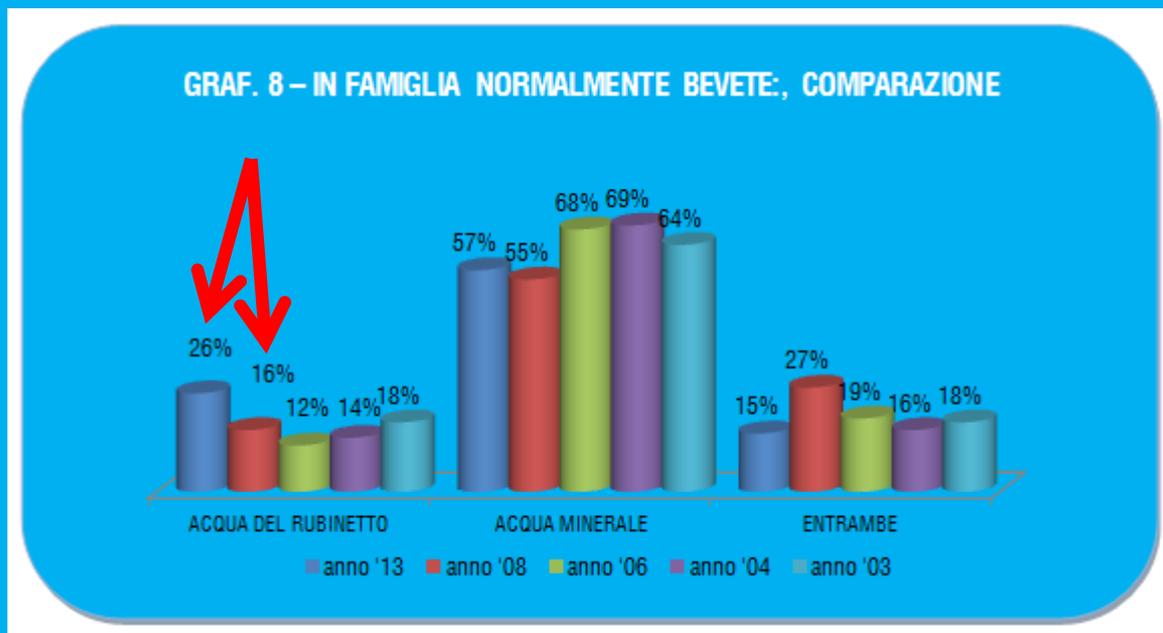
Qualità dell'acqua. Elemento da migliorare?

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 (GRAF. 7).



Le scelte alimentari: acqua potabile o acqua minerale?

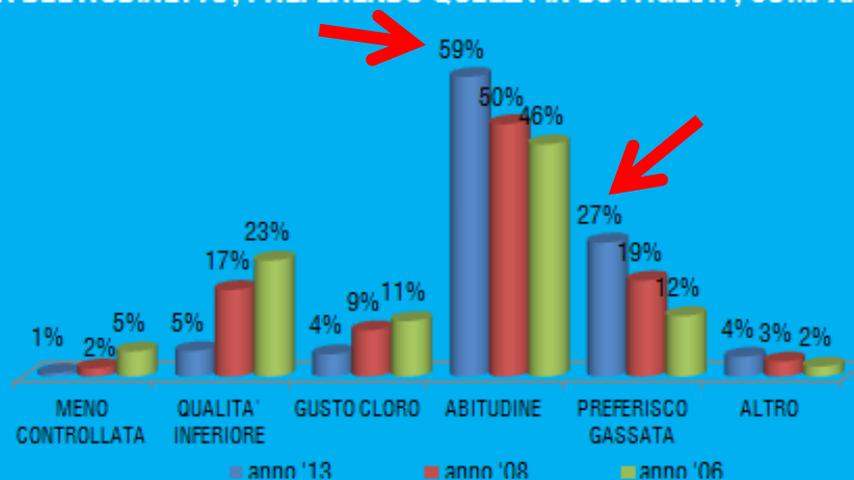
Per sondare le scelte alimentari degli Utenti contattati, è stato loro domandato cosa bevessero normalmente in famiglia: l'acqua minerale risulta l'opzione principale, anche se è possibile evidenziare rispetto agli anni passati un leggero incremento di coloro che scelgono di bere esclusivamente acqua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



L'abitudine rimane il motivo primario alla base del consumo di acqua minerale (GRAF. 9). Anche la preferenza nei confronti del 'gassato' va progressivamente aumentando. Cala 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 il numero degli intervistati che considerano l'acqua del rubinetto meno controllata rispetto all'acqua in bottiglia: tale risultato è particolarmente confortante.

GRAF. 9 - QUAL E' IL MOTIVO PRINCIPALE PER CUI NON BEVE ABITUALMENTE ACQUA DEL RUBINETTO, PREFERENDO QUELLA IN BOTTIGLIA?, COMPARAZIONE



Le fontanelle erogatrici di acqua potabile

Progetto “Acqua buona dal rubinetto”

Nel 2004, per riavvicinare gli Utenti all'utilizzo dell'acqua potabile per bere, si predispose un progetto per l'installazione di fontanelle erogatrici di acqua potabile refrigerata, de-clorizzata e/o addizionata con anidride carbonica, da posizionarsi nei principali centri zona ed in altri piccoli Comuni, in accordo con le Amministrazioni Comunali. Il progetto rappresentava uno sforzo concreto dell'A.to6 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.



QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA

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 Scivia	2005-2011	1.466.000
Guazzora	2005-2011	273.000

TABELLA 2

Dal 2010 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

Per valutare interesse da parte degli Utenti nei confronti delle fontanelle erogatrici 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.

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

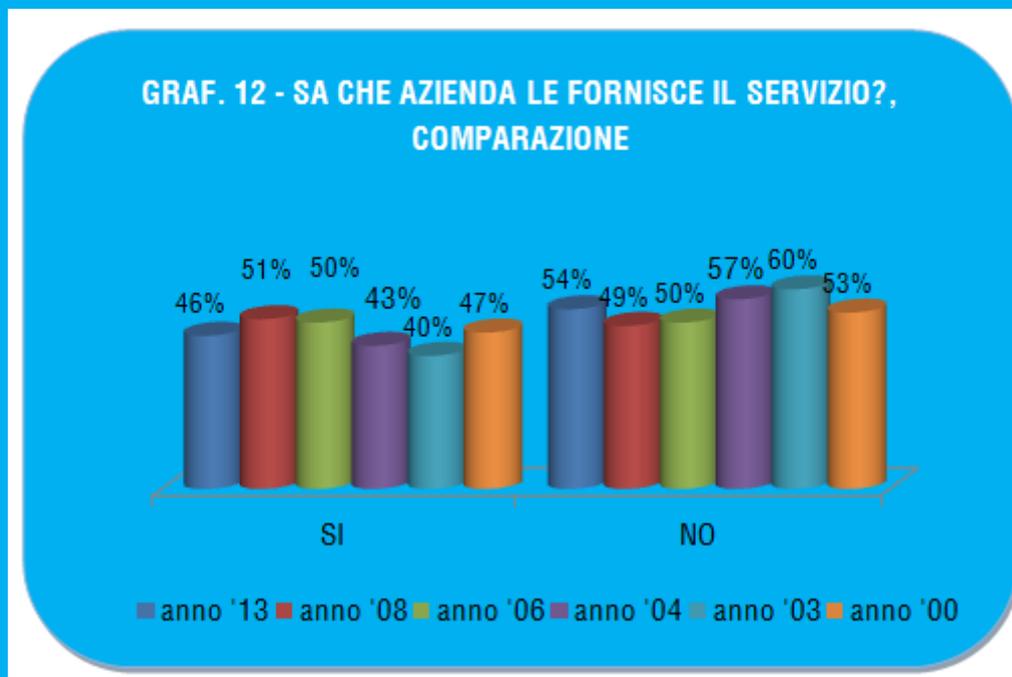


Con un'ulteriore domanda si è chiesto se, laddove sia stata installata, se ne faccia uso: il 37% dichiara di servirsene (GRAF.11).

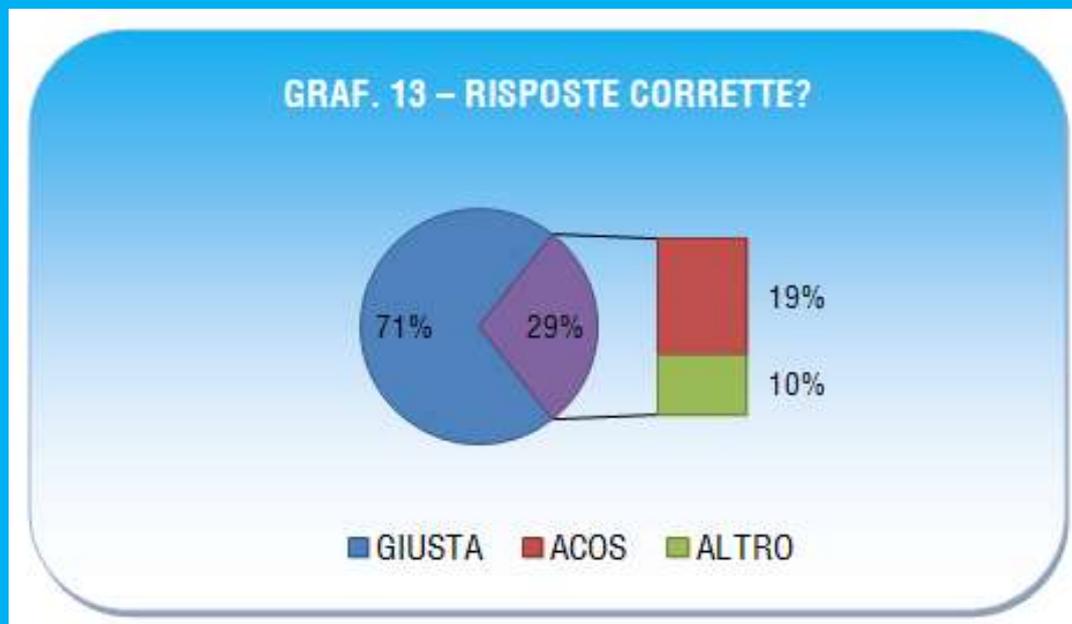


Conoscenza dell'Azienda e soddisfazione

Agli Utenti è stato domandato se conoscessero l'Azienda fornitrice del servizio: poco meno della metà risponde positivamente (GRAF. 12).



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% fa riferimento al vecchio nome del Gestore, ovvero 'Acos'.



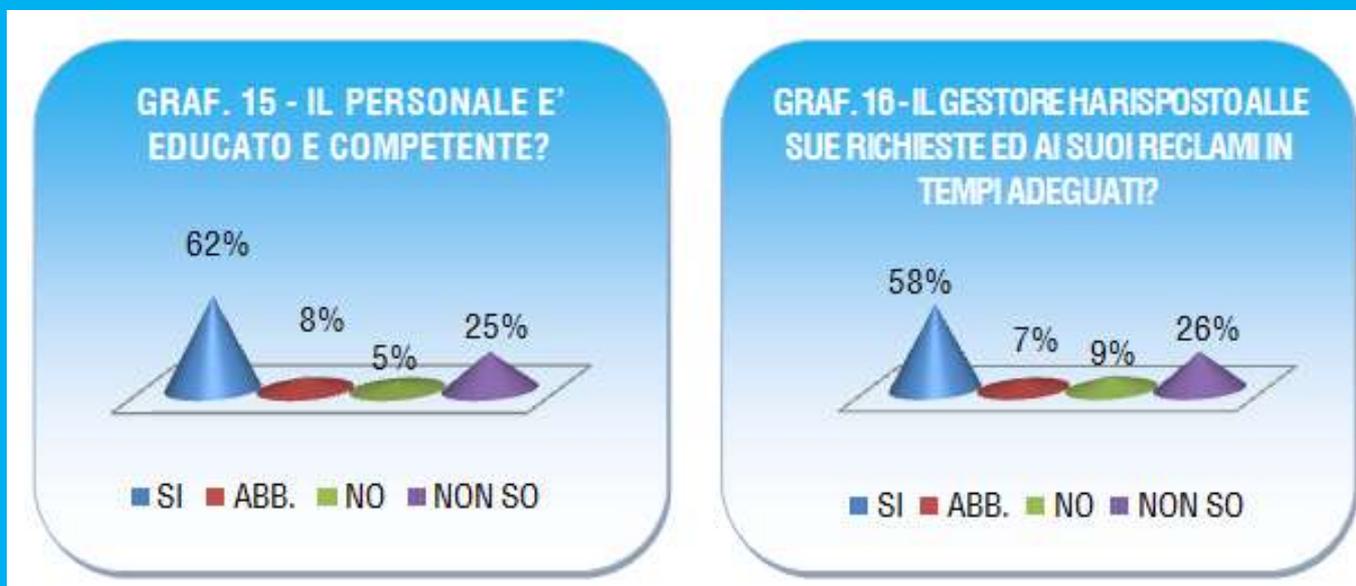
Risulta difficile per il fruitore del Servizio identificare il proprio Gestore, forse anche perché in pochissimi casi vi è stata la necessità di contattarlo: solo un esiguo 5% infatti dichiara di aver mai avuto rapporti con l'azienda (GRAF. 14).

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.

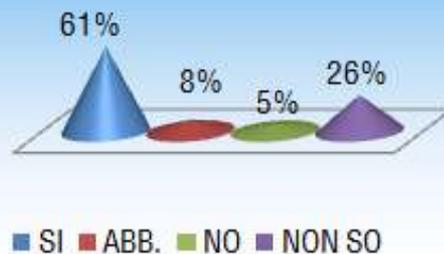


A coloro che dichiarano di conoscere l'Azienda che fornisce il Servizio sono state formulate alcune sottodomande supplementari, per indagare a fondo il grado di soddisfazione nei confronti del trattamento ricevuto.

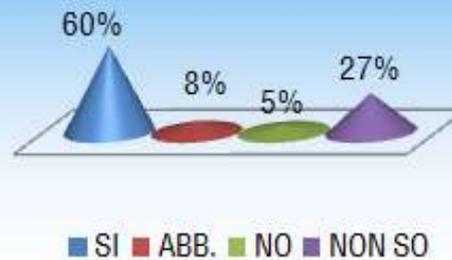
Le risposte alle diverse domande sono perfettamente in linea: le percentuali dei soddisfatti (SI + ABBASTANZA) si aggira intorno al 70%, mentre un quarto degli intervistati non sa esprimere un'opinione.



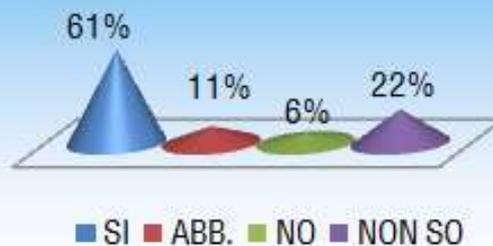
GRAF. 17 - RITENE CHE I TEMPI DI ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI DEL GESTORE SIANO ADEGUATI?



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



GRAF. 19 - IN GENERALE DITALE 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?

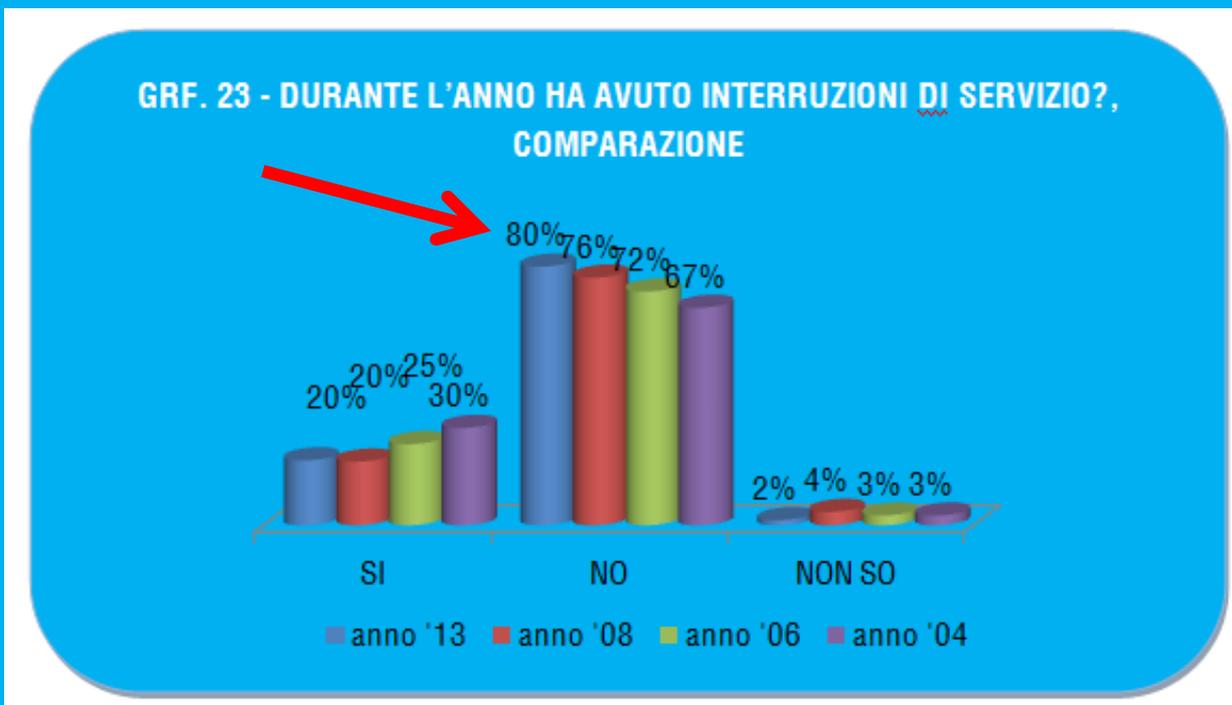


GRAF. 22 - E' SODDISFATTO DEL CONTATTO?

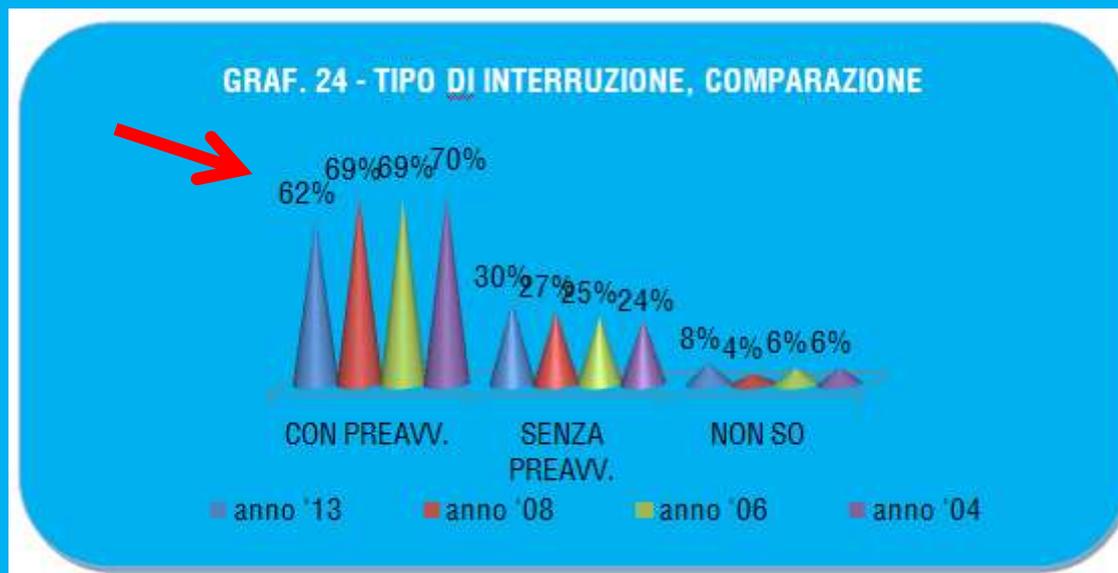


Continuità nell'erogazione del servizio acquedotto

La continuità nell'erogazione è una qualità del servizio garantita e migliorata nel tempo (GRAF. 23).



In linea con le indagini precedenti il dato riguardante il preavviso in caso di interruzione del servizio (GRAF. 24). Il 30% degli intervistati che risponde 'senza preavviso', in alcuni casi si riferisce a guasti improvvisi o lavori di manutenzione straordinaria, 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?

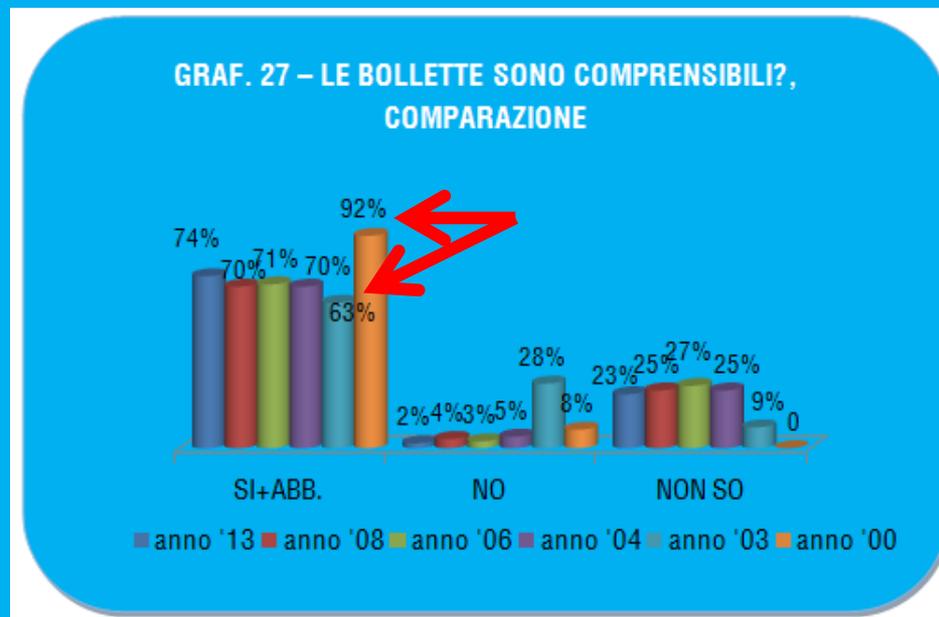
Per verificare ulteriormente la percezione degli Utenti circa i servizi erogati da parte dell'Azienda, sono state inserite due domande di controllo.



Bollette comprensibili?

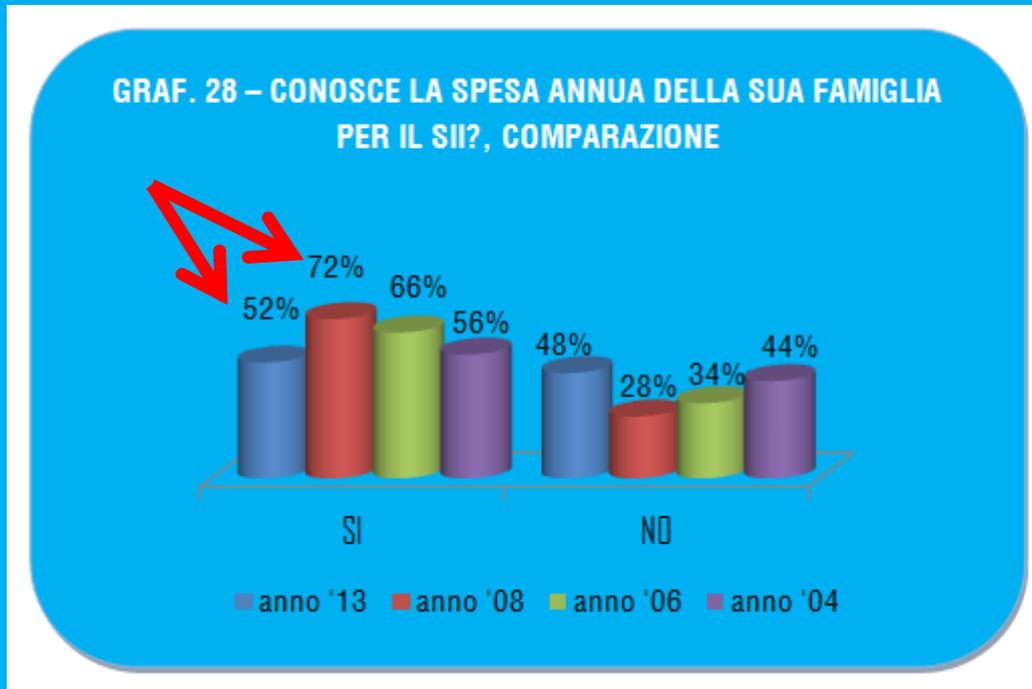
Dalle indagini svolte nel passato è emerso come dal 2004 in poi gli Utenti abbiano cominciato ad abituarsi alla nuova strutturazione tariffaria (entrata in vigore dal 2003).

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.



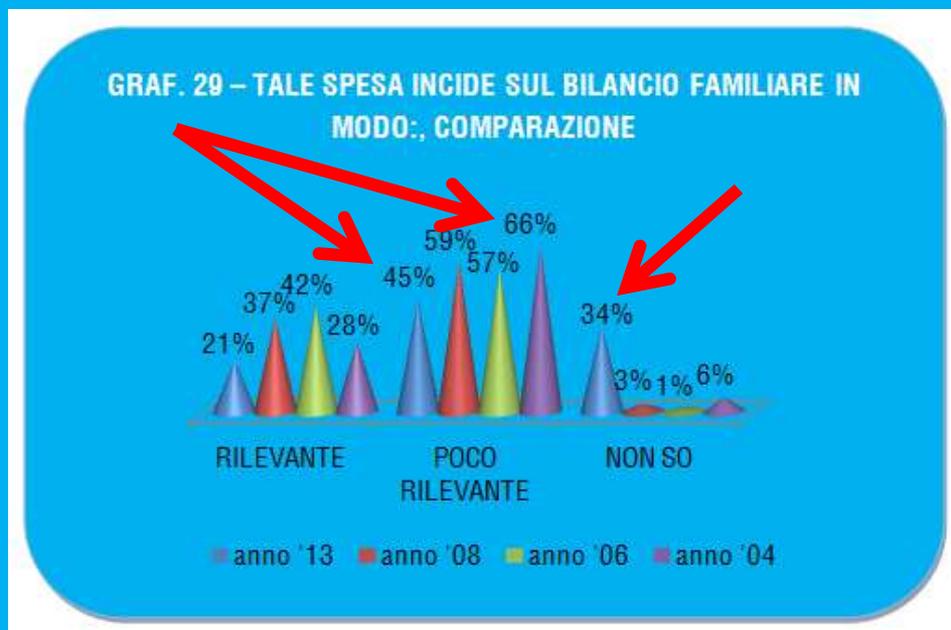
Conoscenza della spesa del SII

E' 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).

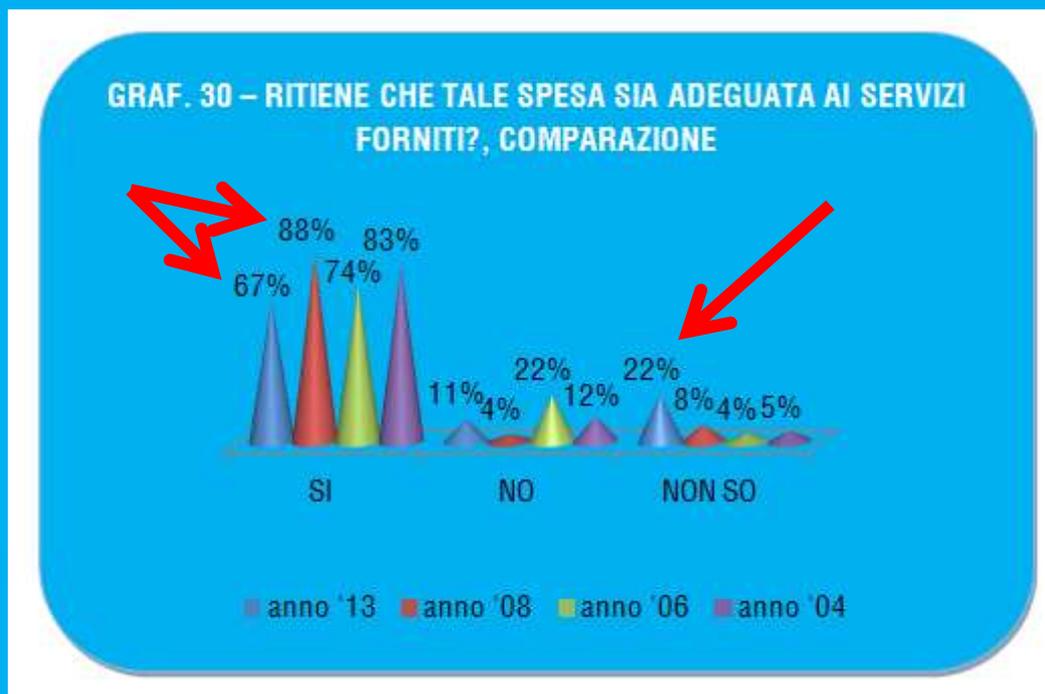


Chi ha dichiarato di conoscere la spesa annua della propria famiglia per il SII è stato sottoposto a due ulteriori domande di approfondimento. È stato domandato in che modo il costo della bolletta dell'acqua incida sul bilancio familiare (GRAF. 29), e se tale esborso sia adeguato ai servizi forniti (GRAF.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

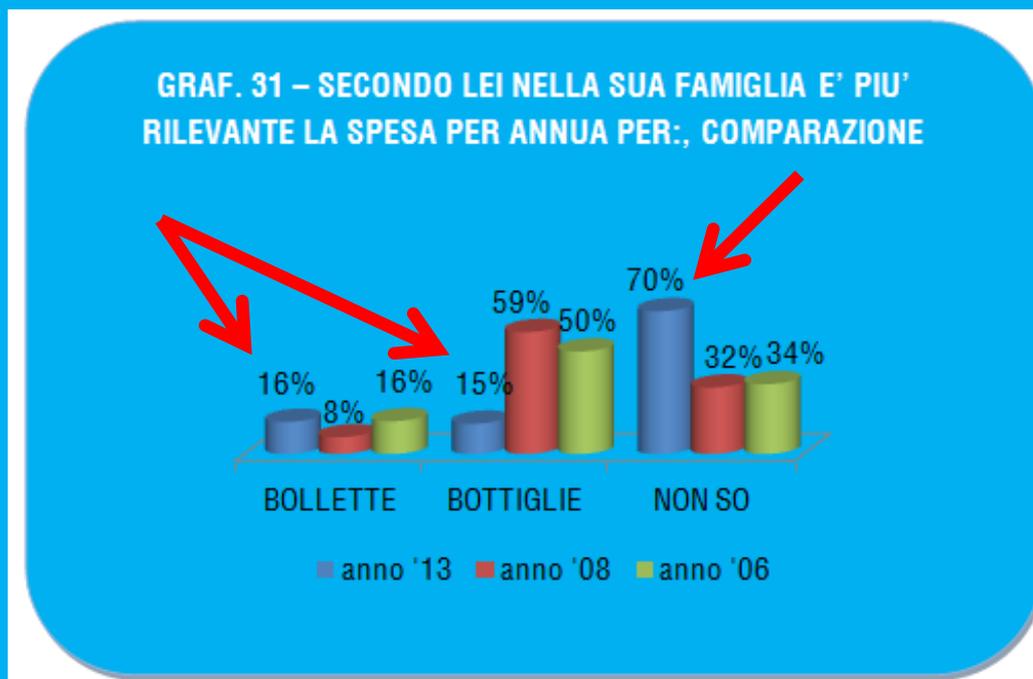


Il costo delle bollette è percepito come adeguato dal 67% degli intervistati, percentuale in diminuzione rispetto al 2008. In aumento il numero di chi non sa dare una risposta (22%).



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

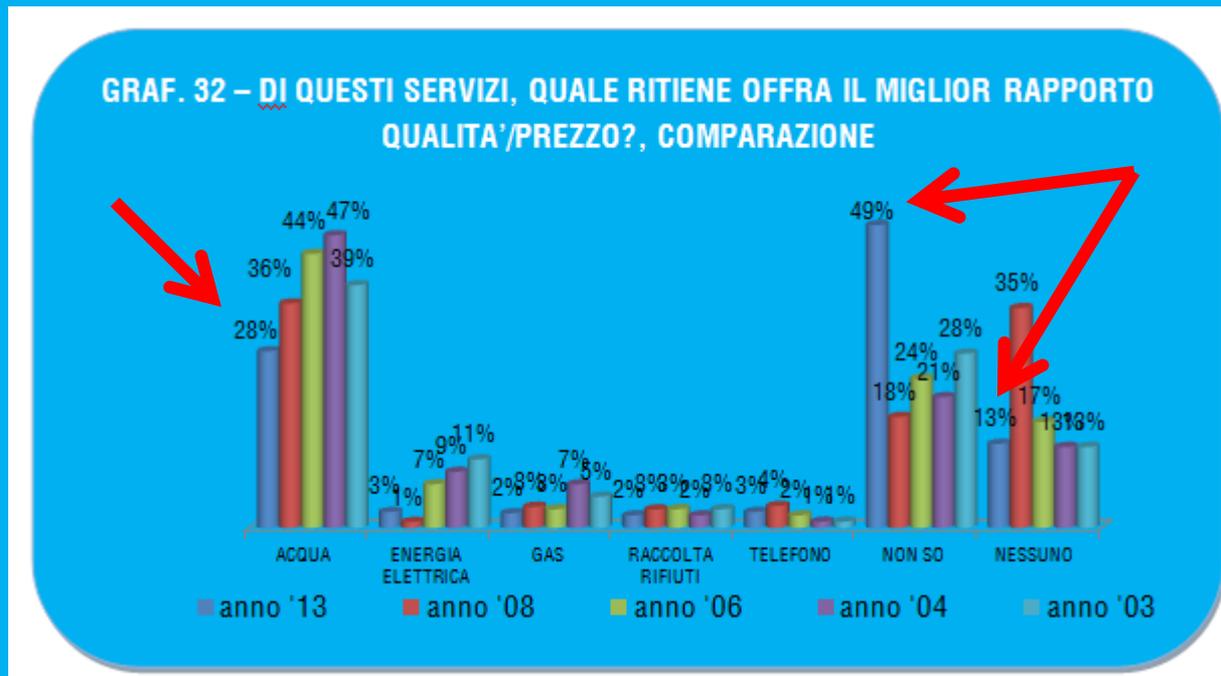
A coloro che dichiarano di consumare acqua minerale si è chiesto se sia più rilevante la spesa per l'acquisto di quest'ultima o per il pagamento della bolletta (GRAF. 31): in deciso aumento, ancora una volta, il numero di coloro che non sanno esprimere un giudizio, mentre si equivalgono le percentuali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



I servizi fondamentali a confronto

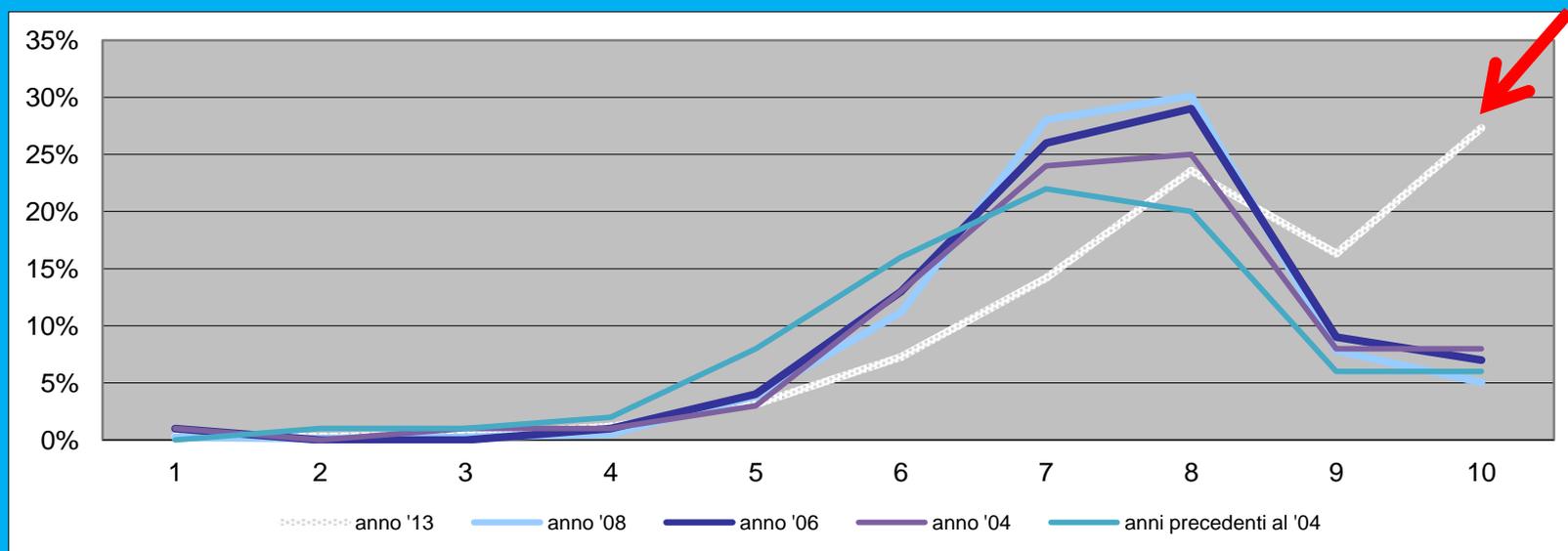
Paragonando i diversi servizi erogati, quello dell'acqua risulta essere caratterizzato dal miglior rapporto qualità/prezzo (28% contro il 3% dell'energia elettrica ed il telefono, ed il 2% di gas e raccolta rifiuti, GRAF. 32).

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

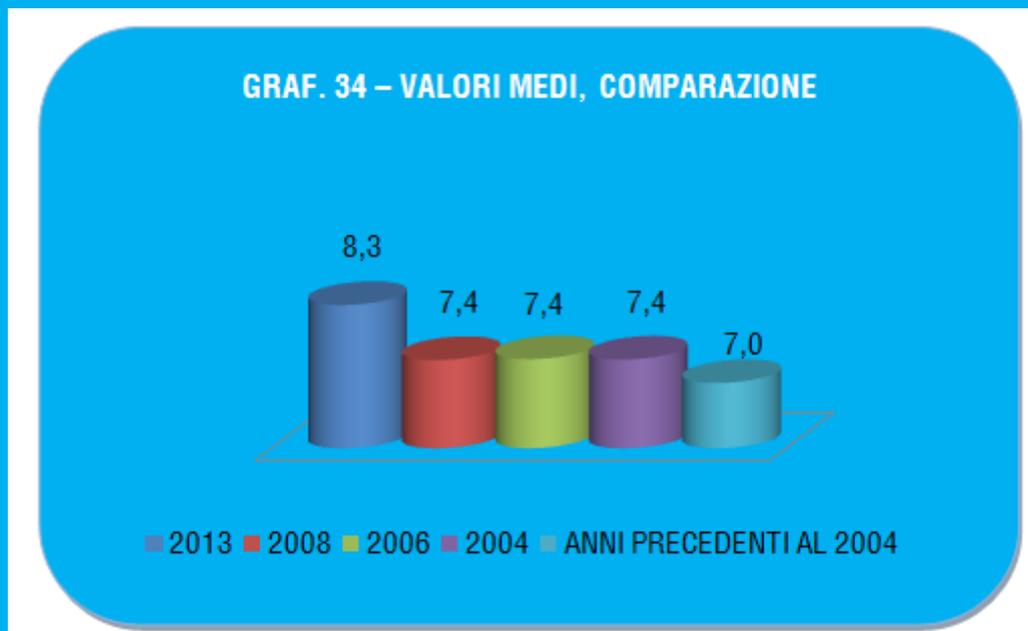


Un voto per il Servizio Idrico Integrato

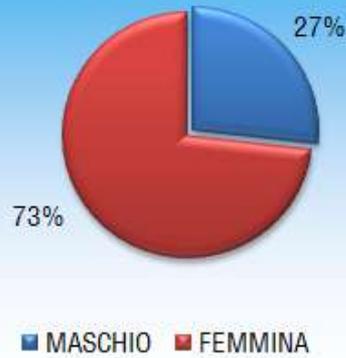
Agli Utenti intervistati è stato chiesto di esprimere un voto, da uno a dieci, sul Servizio Idrico Integrato nel suo complesso. Dall'andamento del grafico 33 pare evidente come siano in continuo aumento i voti di eccellenza ed in diminuzione quelli che indicano situazioni di assoluta carenza di servizio.



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. 35 – SESSO DEL CAMPIONE



GRAF. 36 – SESSO DEL CAMPIONE, COMPARAZIONE



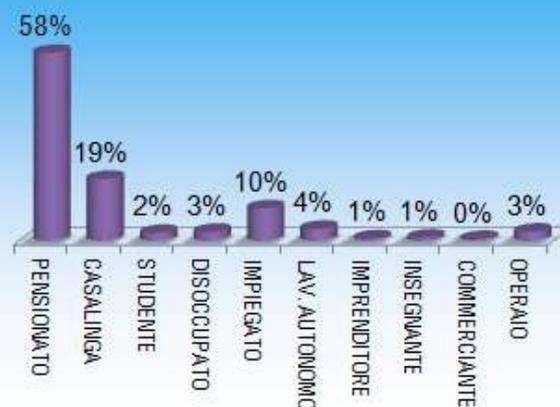
GRAF. 37 – ETA' DEL CAMPIONE INTERVISTATO



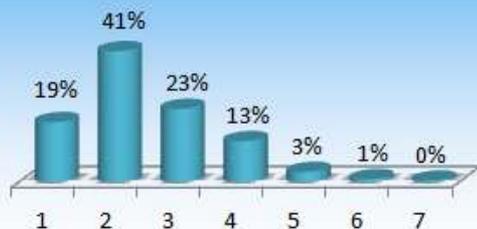
GRAF. 38 – ETA' DEL CAMPIONE, COMPARAZIONE



GRAF. 39 – OCCUPAZIONE DEL CAMPIONE INTERVISTATO



GRAF. 40 – NUMERO COMPONENTI DELLA FAMIGLIA DEL CAMPIONE INTERVISTATO



GRAF. 41 – TIPOLOGIA DI ABITAZIONE DEL CAMPIONE INTERVISTATO

