

OSSERVATORIO NORD OVEST – rilevazione novembre 2009

"CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI SEMAFORICI, DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA E DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA POTABILE"

DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO

(in ottemperanza al regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibere 153/02/CSP, allegato A, art. 3, pubblicata su G.U. 185 del 8/8/2002, e 237/03/CSP, allegato A, art. 3, pubblicata su G.U. 285 del 9/12/2003)

Autore: Osservatorio Nord Ovest

Realizzazione del field: Gfk Eurisko

Committente e Acquirente: Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino, Iride, Smat e Aem Torino Distribuzione

Tipo di rilevazione: sondaggio di opinione tramite interviste telefoniche (CATI)

Universo di riferimento: popolazione residente nella città di Torino di età maggiore o uguale ai 18 anni (fonte: ISTAT anno 2008)

Tipo di campione e criteri di estrazione:

Campione comune di Torino per illuminazione pubblica e servizi semaforici rappresentativo dell'universo di riferimento per quote di genere (uomini, donne), classi di età (18-29 anni, 30-59 anni, 60 anni e oltre).

Campione comune di Torino per erogazione dell'energia elettrica rappresentativo dell'universo di riferimento per numero di componenti della famiglia e circoscrizione di residenza.

Campione comune di Torino per distribuzione dell'acqua potabile rappresentativo dell'universo di riferimento per quote di genere (uomini, donne), classi di età (18-29 anni, 30-59 anni, 60 anni e oltre).

Campione provincia di Torino per distribuzione dell'acqua potabile rappresentativo dell'universo di riferimento per quote di genere (uomini, donne), classi di età (18-29 anni, 30-59 anni, 60 anni e oltre), area geografica di residenza (Torino, altri comuni della provincia di Torino).

Le unità sono state estratte dagli elenchi telefonici con una procedura sistematica.

Estensione territoriale: comunale e provinciale di Torino (in allegato A è specificato l'elenco dei luoghi presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista).

Periodo di realizzazione del sondaggio: 11 novembre - 19 novembre 2009

Metodo di raccolta delle informazioni: questionario strutturato; rilevazione CATI.

Testo integrale delle domande rivolte agli intervistati: il testo integrale delle domande e i relativi risultati sono presenti sul sito dell'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino (www.comune.torino.it/agenziaservizi)

Numerosità campionaria:

1. Indagine sui servizi di illuminazione pubblica e servizi semaforici: 1.005 maggiorenni del comune di Torino
2. Indagine sui servizi di erogazione dell'energia elettrica: 1.117 maggiorenni del comune di Torino
3. Indagine sui servizi di distribuzione dell'acqua potabile: 607 maggiorenni del comune di Torino e 412 maggiorenni residenti nei comuni della provincia di Torino cui SMAT distribuisce l'acqua potabile.

Numero persone contattate:

illuminazione pubblica e servizi semaforici

- interviste complete: 1.005 (9,6%)
- rifiuti/sostituzioni: 9.503 (90,4%)
- totale contatti effettuati: 10.508 (100,0%)

erogazione energia elettrica

- interviste complete: 1.117 (8,9%)
- rifiuti/sostituzioni: 11.481 (91,1%)
- totale contatti effettuati: 12.598 (100,0%)

distribuzione acqua potabile

- interviste complete: 1.019 (12,2%)
- rifiuti/sostituzioni: 7.336 (87,8%)
- totale contatti effettuati: 8.355 (100,0%)

Verifica della coerenza delle risposte:

Il controllo è finalizzato a verificare che le condizioni di eleggibilità indicate sui questionari siano rispettate e che l'intervista si svolga regolarmente con l'acquisizione di dati corretti. Il software impiegato nella raccolta delle interviste permette inoltre le verifiche automatiche di congruità delle risposte in base al questionario fornito, controlli di range, di salto e di incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista, oltre al controllo delle quote campionarie.

Rappresentatività dei risultati:

il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio (livello di significatività del 95%) è compreso fra +/- 3,1% per il campione dell'illuminazione pubblica e per quello della distribuzione dell'acqua potabile e fra +/- 2,9% per il campione dell'erogazione dell'energia elettrica.

Risultati della rilevazione

Sono disponibili al seguente indirizzo internet: www.comune.torino.it/agenziaservizi

Allegato A:

Elenco dei luoghi presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista

Ala di Stura	Fiano	Quassolo
Albiano d'Ivrea	Fiorano Canavese	Quincinetto
Almese	Gassino Torinese	Reano
Andezeno	Germagnano	Ribordone
Andrate	Giaveno	Rivalba
Arignano	Givoletto	Rivarossa
Avigliana	Grugliasco	Rivoli
Balangero	Isolabella	Robassomero
Baldissero Torinese	Ivrea	Rocca Canavese
Balme	La Cassa	Romano Canavese
Banchette	La Loggia	Rosta
Bollengo	Lanzo Torinese	Salerano Canavese
Borgaro Torinese	Lemie	Samone
Borgomasino	Lessolo	San Didero
Borgone Susa	Lombardore	San Gillio
Bosconero	Loranze'	San Mauro Torinese
Brandizzo	Maglione	San Raffaele Cimena
Busano	Marentino	Sant'Ambrogio di Torino
Bussoleno	Meana di Susa	Sant'Antonino di Susa
Buttigliera Alta	Mercenasco	Scarmagno
Cafasse	Mezenile	Sciolze
Canischio	Mombello di Torino	Settimo Rottaro
Cantoira	Monastero di Lanzo	Settimo Torinese
Caprie	Moncalieri	Strambino
Caravino	Moncenisio	Susa
Carema	Montaldo Torinese	Tavagnasco
Carignano	Montalto Dora	Trana
Caselle Torinese	Nomaglio	Traversella
Castagneto Po	Osasio	Usseglio
Castiglione Torinese	Parella	Vaie
Ceres	Pavarolo	Valgioie
Chiaverano	Pavone Canavese	Venaria Reale
Chiusa di San Michele	Pecetto Torinese	Verolengo
Cinzano	Perosa Canavese	Vestigne'
Coazze	Pessinetto	Villanova Canavese
Collegno	Pianezza	Villardora
Colleretto Giacosa	Pino Torinese	Vinovo
Condove	Piobesi Torinese	Viu'
Corio	Poirino	Volpiano
Cossano Canavese	Prascorsano	
Druento	Pratiglione	

Allegato B Indagine sui servizi di illuminazione pubblica e servizi semaforici:
 Numero di persone a cui è stata rivolta la domanda e percentuale di mancate risposte e risposte 'non so'.

Domanda	Testo della domanda	Numero dei rispondenti	% non so e mancate risposte
	Da ottobre 2006 AEM Torino e l'AMGA di Genova si sono fuse dando vita al Gruppo Iride. Secondo Lei, il Gruppo Iride, a Torino, si occupa di:		
1.1	produzione, distribuzione e vendita di energia elettrica	1.005	8,8
1.2	gestione dell'illuminazione pubblica e monumentale	1.005	33,8
1.3	raccolta e smaltimento dei rifiuti	1.005	18,6
1.4	gestione degli impianti semaforici	1.005	41,7
1.5	trasporti urbani	1.005	17,9
2	A sua conoscenza Luci d'Artista e Luci in Piazza sono manifestazioni gestite da:	1.005	14,9
	Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa il livello d'illuminazione di alcune zone della sua città con un voto da 1 a 10 (dove 1= soddisfazione minima e 10=soddisfazione massima) quale voto sceglierebbe...		
3.1	per il centro di Torino	1.005	2,2
3.2	per la periferia di Torino	1.005	9,4
3.3	per i monumenti	1.005	4,4
3.4	per i giardini pubblici	1.005	8,2
4	Nel complesso, a suo parere, quante sono le lampade e i lampioni guasti?	1.005	7,6
5	Quanto è soddisfatto dell'aspetto estetico dei sostegni e delle lampade per l'illuminazione pubblica?	1.005	2,7
	Talvolta capita che gli impianti di illuminazione pubblica provochino disagi o inconvenienti nelle abitazioni. Le è mai successo di essere testimone di abusi dei seguenti inconvenienti?		
6.1	luce fastidiosa, eccessiva	1.005	0,2
6.2	rumori prodotti dalle lampade/lampioni	1.005	0,2
6.3	insetti	1.005	0,7
6.4	impianto spento (guasto)	1.005	0,4
6.5	luce insufficiente	1.005	0,6
7	In generale, quanto è soddisfatto dell'illuminazione delle strade nella zona in cui abita?	1.005	1,9
8	E quanto è soddisfatto dell'illuminazione pubblica della Città di Torino?	1.005	1,5
9	Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto?	91	0,0
10	È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica?	1.005	0,4
11	Se ha utilizzato il numero verde per segnalare eventuali guasti all'illuminazione pubblica, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta in quella occasione (o in più occasioni)?	270	2,6
12	È a conoscenza dell'esistenza del sito www.iride-servizi.it per recepire informazioni sull'illuminazione pubblica?	1.005	0,7
13	Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto di illuminazione pubblica da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride Servizi nell'intervenire?	1.005	4,6
14	Tramite la Carta dei Servizi, presente sul suo sito internet, Iride Servizi indica quali sono i livelli di qualità che si impegna ad offrire negli impianti di illuminazione pubblica. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare tale Carta?	1.005	0,5
15	Iride Servizi gestisce, oltre all'illuminazione pubblica, anche l'illuminazione monumentale della Città di Torino. Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembrano meglio illuminate?	1.005	11,4
	Passiamo ora a parlare degli impianti semaforici della Città di Torino. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa gli impianti semaforici della Città di Torino con un voto da 1 a 10 (dove 1= soddisfazione minima e 10=soddisfazione massima) quale voto sceglierebbe ..		
16.1	per il quartiere in cui abita	1.005	1,4
16.2	nel centro di Torino	1.005	7,1
16.3	in periferia	1.005	11,1
17	Ora pensi alla diffusione degli impianti semaforici sul territorio cittadino. Secondo Lei, a Torino:	1.005	1,9

Domanda	Testo della domanda	Numero dei rispondenti	% non so e mancate risposte
18	Nel complesso, a suo parere, quanti sono i semafori guasti?	1.005	5,4
19	La gestione telematica del traffico permette di ridurre i tempi di viaggio dei veicoli. A sua conoscenza a Torino esiste questo servizio?	1.005	27,0
20	Quanto è soddisfatto del servizio?	340	7,4
21	Secondo la Sua esperienza, la temporizzazione attuale delle fasi dei semafori, ossia il tempo di permanenza di ciascuno dei tre colori, è adeguato alle esigenze del traffico?	1.005	3,9
22	Secondo lei, che impatto ha il servizio semaforico della città di Torino sul traffico cittadino?	1.005	4,8
23	E l'inserimento di molte rotonde, secondo lei:	1.005	7,0
24	È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici?	1.005	0,6
25	Se ha utilizzato il numero verde per segnalare eventuali guasti agli impianti semaforici, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta in quella occasione (o in più occasioni)?	121	5,0
26	Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervenire?	1.005	7,4
27	Tramite la Carta dei Servizi, presente sul sito internet, Iride Servizi indica quali sono i livelli di qualità che si impegna ad offrire nei servizi relativi agli impianti semaforici. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare tale Carta?	1.005	2,1
28	È a conoscenza che Iride Servizi ha realizzato in questi ultimi anni la graduale sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED, che permette una riduzione dei consumi energetici dell'80%?	1.005	2,1
29	Come valuta o come valuterrebbe l'utilità di quest'iniziativa?	1.005	2,9

Allegato C Indagine sui servizi di erogazione dell'energia elettrica:

Numero di persone a cui è stata rivolta la domanda e percentuale di mancate risposte e risposte 'non so'.

Domanda	Testo della domanda	Numero dei rispondenti	% non so e mancate risposte
1	Parliamo ora del servizio di fornitura dell'energia elettrica. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di energia elettrica (assenza di interruzioni, sbalzi, riparazioni in caso di guasti , ecc.)?	1.117	0,6
2	Quanto è soddisfatto del modo con cui l'azienda erogatrice di elettricità si relaziona con la clientela (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.)?	1.117	13,0
3	Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione di elettricità?	1.039	10,8
4	In che misura secondo lei la bolletta dell'energia elettrica è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?	1.117	5,0
5	Secondo lei, AEM Torino Distribuzione:	1.117	15,5
6	Secondo lei, AEM Torino Distribuzione si occupa di:	1.117	35,6
7	Secondo lei, la rete di distribuzione dell'energia elettrica a Torino è attualmente gestita:	1.117	13,9
	Le elencherò ora alcune caratteristiche del servizio erogato da AEM Torino Distribuzione. Potrebbe dirmi qual è il suo giudizio su ciascuna di esse? Esprima il suo giudizio con un voto compreso da 1 (del tutto negativo) a 10 (del tutto positivo). Se non sa rispondere, dica non so.		
8.1	Tempestività ed efficacia nell'esecuzione dei lavori richiesti (ad esempio allacciamento, aumento di potenza, ecc.)	1.117	42,0
8.2	Tempestività ed efficacia nel ripristino del servizio, quando manca la luce per un guasto sulla rete	1.117	19,4
8.3	Servizio telefonico per assistenza guasti	1.117	46,2
9	Qual è, nel complesso, il suo giudizio sul servizio elettrico fornito da AEM Torino Distribuzione? Lo indichi con un voto compreso fra 1 (del tutto negativo) e 10 (del tutto positivo).	1.117	3,2
10	Il giudizio espresso nella risposta precedente significa che, rispetto al servizio elettrico fornito da AEM Torino Distribuzione, lei è complessivamente:	1.117	2,1
	Le leggerò ora alcune affermazioni su AEM Torino Distribuzione che hanno fatto altri intervistati. Quanto è d'accordo con ognuna di esse?		
11.1	E efficiente	1.117	9,5
11.2	E tecnologicamente avanzata	1.117	31,6
11.3	E attenta ai problemi dell'ambiente	1.117	33,9
11.4	Informa con chiarezza i Clienti di ciò che fa	1.117	12,9
11.5	E seria	1.117	8,5
11.6	Ispira fiducia	1.117	8,8
11.7	Ha personale cortese con i Clienti	1.117	25,2
11.8	E ben organizzata	1.117	22,3
11.9	Ha personale efficiente	1.117	26,4
11.10	Ha impianti sicuri	1.117	27,4
12	Ricorda quante interruzioni nell'erogazione della corrente ci sono state nel suo stabile negli ultimi 12 mesi?	1.117	8,1

Allegato D Indagine sui servizi di distribuzione dell'acqua potabile:

Numero di persone a cui è stata rivolta la domanda e percentuale di mancate risposte e risposte 'non so.'

Domanda	Testo della domanda	Numero dei rispondenti	% non so e mancate risposte
1	Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede?	1.019	0,5
2	Nel complesso, quanto è soddisfatto/a della vita che conduce attualmente? Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso fra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima)	1.019	2,5
3	Lei beve:	1.019	0,0
4	Puo' dirmi perche lei beve prevalentemente o solo acqua minerale?	481	0,6
5	Parliamo adesso del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto di questo servizio?	1.019	0,4
6	Pensando all'acqua dei rubinetti della sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è..	1.019	1,1
7	E in che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia limpida?	1.019	0,5
8	E in che misura ritiene che vi sia del calcare?	1.019	3,9
9	E in che misura ritiene che l'acqua del rubinetto contenga residui?	1.019	8,6
10	E in che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia inodore?	1.019	1,1
11	In generale, quanto è soddisfatto/a della qualità dell'acqua dei rubinetti della sua abitazione?	1.019	0,1
12	Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)?	1.019	0,1
13	Se ha richiesto l'allacciamento alla pubblica fognatura, a suo avviso, il rilascio dell'autorizzazione è avvenuto in tempi:	1.019	4,2
14	Se ha richiesto l'allacciamento all'acquedotto, a suo avviso, i tempi di allacciamento in seguito al pagamento del preventivo sono stati:	1.019	3,5
15	Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornite dall'azienda che gestisce il servizio sono state...	1.019	1,2
16	Negli ultimi 12 mesi, ha avuto modo di visionare la bolletta dell'azienda che eroga l'acqua potabile?	1.019	1,4
17	In che misura secondo lei la bolletta dell'acqua è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?	299	4,3
18	Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua?	1.019	15,2
19	Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di recarsi presso gli Sportelli di Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?	1.019	0,1
20	Il tempo di attesa è stato:	9	11,1
21	Il personale addetto agli sportelli è stato...	9	11,1
22	Quanto è soddisfatto/a di come il personale addetto allo Sportello di Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?	9	11,1
23	A Suo avviso l'attuale orario degli sportelli è...	9	11,1
24	La SMAT CARD è una carta che offre una duplice copertura assicurativa: una che risarcisce le eccedenze di consumo dovute alla rottura delle tubazioni nel tratto privato che dal contatore arriva alla sua abitazione e l'altra che garantisce l'assistenza gratuita, sino a tre ore lavorative, in caso di allagamento. Lei possiede la SMAT CARD?	1.019	3,6
25	Ha avuto occasione di utilizzarla negli ultimi 12 mesi?	47	6,4
26	Se l'ha utilizzata, è rimasto soddisfatto/a?	2	0,0
27	Il Garante del Cliente è una figura dell'azienda che eroga l'acqua potabile, a cui ci si può rivolgere in caso di problemi e disservizi. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare questo servizio?	1.019	0,2
28	In che misura secondo lei le informazioni fornite dal Garante del Cliente sono state chiare?	10	10,0
29	E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?	10	10,0
30	Quanto è soddisfatto/a di come il Garante del Cliente ha risposto al Suo problema?	10	10,0
31	Conosce il sito internet Smat?	1.019	0,6
32	Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare i servizi internet (ad. es. per acquisire informazioni del servizio, scaricare la modulistica) messi a disposizione da Smat?	68	0,0
33	In generale, quanto è soddisfatto/a di questi servizi?	23	0,0
34	Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?	1.019	0,1
35	Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato:	33	0,0
36	In che misura secondo lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti sono state chiare?	33	0,0

Domanda	Testo della domanda	Numero dei rispondenti	% non so e mancate risposte
37	E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?	33	0,0
38	Quanto è soddisfatto/a di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?	33	0,0
39	Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?	1.019	0,2
40	Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato:	12	0,0
41	In che misura secondo lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti sono state chiare?	12	8,3
42	E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?	12	0,0
43	Quanto è soddisfatto/a di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti ha risposto al Suo problema?	12	0,0
44	Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?	1.019	0,3
45	Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato:	5	0,0
46	In che misura secondo lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state chiare?	5	0,0
47	E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?	5	0,0
48	Quanto è soddisfatto/a di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto al Suo problema?	5	0,0
	Le elenchiamo ora alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua. Indichi quanto ritiene importante ognuna di esse con un voto da 1 a 10 (dove 1 = per nulla importante e 10 = molto importante).		
49.1	Completezza delle informazioni fornite	1.019	7,6
49.2	Efficienza dell'assistenza tecnico-commerciale fornita	1.019	10,2
49.3	Efficienza del servizio telefonico per i rapporti con il pubblico (cioè la possibilità di ottenere informazioni, fare operazioni contrattuali, ecc.)	1.019	8,5
49.4	Efficienza del servizio telefonico per assistenza guasti	1.019	10,2
49.5	Campagne informative per il risparmio dell'acqua potabile	1.019	3,8
49.6	Predisposizione della fatturazione su lettura comunicata dal cliente	1.019	15,5
49.7	Disponibilità e competenza del personale addetto ai rapporti con il pubblico	1.019	9,0
49.8	Chiarezza e semplicità delle bollette	1.019	9,2
49.9	Offerta al pubblico di sistemi di pagamento differenziati	1.019	14,5
50	Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	1.019	1,0