

DOCUMENTO COMPLETO AI SENSI DELL'ART. 3 DELLA DELIBERA N. 153/02/CSP
DELL'AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Soggetto realizzatore: SWG srl

Committente e acquirente: Iride Acqua Gas

Data di esecuzione: dal 15 al 29 gennaio 2010

Oggetto della rilevazione: Customer satisfaction sul servizio idrico

Tipo di rilevazione: Sono stati intervistati 3 campioni:

==> **1.033 utenti finali** (su 3.770 contatti), composti dalle famiglie residenti in provincia di Genova;

==> **150 operatori economici** (su 684 contatti), del settore alberghi, bar e ristoranti, stabilimenti balneari.

==> **71 amministratori condominiali** (su 300 contatti), che hanno in carica la gestione delle utenze condominiali in provincia di Genova.

Il campione di **famiglie-utenti finali** intervistato è stato un campione per quote, in modo da garantire una rappresentatività minima a Genova comune-resto della Provincia; successivamente i dati sono stati ponderati per restituire alle due zone il peso reale nell'ambito del territorio provinciale secondi i più recenti dati ISTAT disponibili.

Il campione degli **operatori economici** intervistato è stato un campione per quote, rispetto ai tre settori interessati dall'indagine.

Il campione di **amministratori condominiali** comprende quanti sono stati disponibili all'intervista sul totale degli **amministratori** condominiali presenti in elenchi pubblici.

Le interviste sono state realizzate:

==> parte telefonicamente (800 casi) e parte online (233) per il campione di famiglie-utenti finali;

==> telefonicamente per gli altri due campioni.

Campionamento: I punti di campionamento si trovano nella Provincia di Genova (Allegato A elenco dei punti di campionamento)

Le unità da intervistare sono state estratte da elenchi telefonici con una procedura sistematica e dal panel online Swg.

Margine d'errore massimo: $\pm 3,1\%$ (famiglie), $\pm 8,0\%$ (op. economici), $\pm 9\%$ (amm. condominio).

Verifica delle coerenze: l'utilizzo del sistema CATI e CAWI sviluppato dal gruppo SWG garantisce il controllo della qualità e della coerenza delle risposte, in quanto il software utilizzato predispone a priori le "regole" che debbono essere seguite nella compilazione del questionario.

Non si possono verificare pertanto errori derivanti da risposte non dovute o mancanti.

La raccolta dei dati è stata monitorata mediante un costante lavoro di supervisione in tempo reale nel rispetto degli standard qualitativi dell'ASSIRM.

Il sistema di qualità è certificato secondo le norme ISO 9001: 2000 da Det Norske Veritas Italia.

(Testo integrale di tutte le domande, base e % dei non rispondenti)

Le chiedo' di esprimere la sua soddisfazione rispetto alle CARATTERISTICHE DELL'ACQUA. Mediante un punteggio da 1 a 10 (dove 1=per niente sodd. e 10=completamente sodd.) mi dica quanto e' SODDISFATTO DELLA QUALITA' DELL'ACQUA RISPETTO A SAPORE, ODORE E LIMPIDEZZA?

Rispondenti [base] 1000

1-10

non rispondenti 0,0

E quanto l'acqua e' PRIVA DI DEPOSITI DI CALCARE?

Rispondenti [base] 1000

1-10

non rispondenti 11,0

E quanto e' SODDISFATTO DEL RAPPORTO QUALITA'/PREZZO DELL'ACQUA:

Rispondenti [base] 1000

1-10

non rispondenti 10,0

E quanto e' SODDISFATTO DELLA CONTINUITA' DELLA FORNITURA DI ACQUA SENZA INTERRUZIONI O CALI DI PRESSIONE?

Rispondenti [base] 1000

1-10

non rispondenti 0,0

E quanto e' TEMPESTIVA LA COMUNICAZIONE AGLI UTENTI DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE DEL SERVIZIO ACQUA?

Rispondenti [base] 1000

1-10

non rispondenti 11,0

E quanto e' SONO RISPETTATI I TEMPI DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE DEL SERVIZIO ACQUA?

Rispondenti [base] 1000

1-10

non rispondenti 13,0

Le chiedo' ora di esprimere la sua soddisfazione rispetto alle BOLLETTE DELL'ACQUA. Mediante un punteggio da 1 a 10 (dove 1=per niente sodd. e 10=completamente sodd.) mi dica ora quanto e' SODDISFATTO DELLA CHIAREZZA DELLE BOLLETTE?

Rispondenti [base] 350

1-10

non rispondenti 18,0

E quanto e' SODDISFATTO DELL'ESATTEZZA DELLE BOLLETTE?

Rispondenti [base] 350

1-10

non rispondenti 17,0

E quanto e' SODDISFATTO DELLA PUNTUALITA' DI ARRIVO DELLE BOLLETTE, IN ANTICIPO RISPETTO ALLA DATA DI SCADENZA DEL PAGAMENTO?

Rispondenti [base] 350

1-10

non rispondenti 18,0

E quanto e' SODDISFATTO DELLE MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE BOLLETTE?

Rispondenti [base] 350

1-10

non rispondenti 16,0

Rispetto alla qualita' del servizio Lei valuta le tariffe dell'acqua:

Rispondenti [base] 1000

troppo alte rispetto alla qualita' del servizio

proporzionate alla qualita' del servizio

troppo basse rispetto alla qualita' del servizio

non rispondenti 4,0

Lei sa quanto costa l'acqua al metro cubo, ovvero 1000 litri di acqua? Indichi una cifra un euro.

Rispondenti [base] 727

Nel corso dell'ultimo anno ha richiesto interventi tecnici per guasti al servizio acqua?

Rispondenti [base] 1000

si

no

non rispondenti 1,0

E quanto e' SODDISFATTO DELLA TEMPESTIVITA' DI INTERVENTO DI EMERGENZA IN CASO DI GUASTI?

Rispondenti [base] 55

1-10

non rispondenti 0,0

In una scala da 1 a 10, che voto darebbe complessivamente AL SERVIZIO ACQUA?

Rispondenti [base] 1000

1-10

non rispondenti 1,0

Nella sua famiglia, bevete l'acqua di rubinetto:

Rispondenti [base] 998

abituamente

spesso

raramente

mai

non rispondenti 0,0

Per quale motivo nella sua famiglia bevete raramente o non bevete mai l'acqua di rubinetto?

Rispondenti [base] 359

ha un cattivo sapore

ha un cattivo odore

contiene calcare/sabbia

e' imbevibile

quella in bottiglia offre una maggior sicurezza

preferiamo bere l'acqua gassata

altro (specificare)

non rispondenti 5,0

Parliamo ora degli investimenti che verranno effettuati nei prossimi anni per migliorare il servizio idrico; tra quelli che le elencherò quale ritiene più urgente?

Rispondenti [base] 1000

rifare le reti vecchie per ridurre le perdite di acqua

potenziare la rete per risolvere il problema siccità

costruire nuovi depuratori

rifare gli impianti fognari

non rispondenti 9,0

Per finanziare questi investimenti, la legge prevede che ci siano degli aumenti delle tariffe entro limiti prestabiliti del 5% in piu' ogni anno. Posto che nessuno vorrebbe pagare di piu', secondo Lei questo sacrificio economico e' giustificato dall'urgenza degli investimenti?

Rispondenti [base] 1000

si completamente

si in parte

no

non rispondenti 5,0

Allegato A: elenco dei punti di campionamento

Genova
Arenzano
Avegno
Bargagli
Bogliasco
Borzonasca
Busalla
Camogli
Campo Ligure
Campomorore
Carasco
Casarza
Casella
Castiglione c.
Ceranesi
Chiavari
Cicagna
Cogoleto
Cogorno
Coreglia
Crocefieschi
Davagna
Fascia
Favale
Fontanigorda
Gorreto
Islola del Cantone
Lavagna
Leivi
Lorsica
Lumarzo
Masone
Mele
Mezzanego
Mignanego
Moconesi
Moneglia
Montebruno
Montoggio
Ne
Neirone
Orero
Pieve Ligure
Portofino
Propata
Rapallo
Recco
Rezzoaglio
Ronco Scrivia
Rondanina
Rossiglione
Rovegno
S. Colombano
S. Margherita
S. Olcese
S. Stefano d'Aveto
Savignone
Serra Ricco'
Sestri Levante
Sori
Tiglieto
Torriglia
Tribogna
Uscio
Valbrevenna
Zobbia
Zoagli