



Istituto Piepoli

**INDAGINE NAZIONALE
SULLA PERCEZIONE DEL
SERVIZIO IDRICO DA
PARTE DEI CONSUMATORI**



Giugno 2012

METODOLOGIA E CAMPIONE

L'indagine ha previsto la somministrazione di **2.400 interviste telefoniche**, con sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), a un campione rappresentativo delle famiglie italiane, con stratificazione per Grandi Ripartizioni Geografiche e Ampiezza Centri. La persona intervistata è quella che all'interno della famiglia si occupa dei rapporti con l'azienda che eroga il servizio idrico, ad esempio per il pagamento delle bollette, problemi tecnici, reclami o richieste di informazioni.

Le interviste sono state effettuate **dal 10 al 19 giugno 2012**.

La presente indagine è stata eseguita nel rispetto del codice deontologico ASSIRM ed ESOMAR. Il documento relativo alla ricerca sarà pubblicato sul sito www.agcom.it

GRG	
Nord-Ovest	26%
Nord-Est	19%
Centro	19%
Sud e Isole	36%

AMPIEZZA CENTRI	
Fino a 5.000 abitanti	19%
Da 5.001 a 50.000 abitanti	46%
Piu di 50.000 abitanti	35%



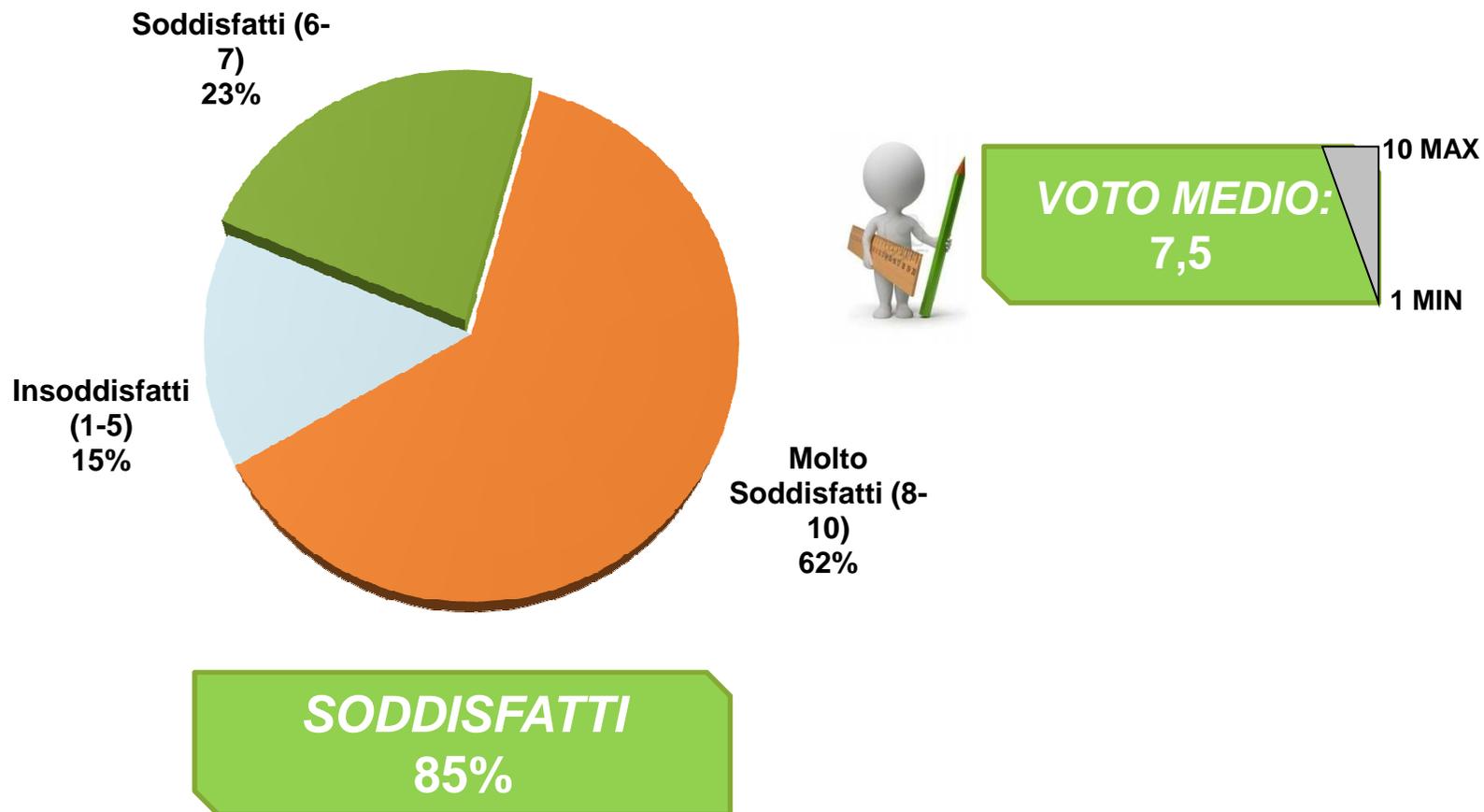
Istituto Piepoli

Il giudizio complessivo sul servizio idrico

IL GIUDIZIO GLOBALE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO (OVERALL) – 1/2

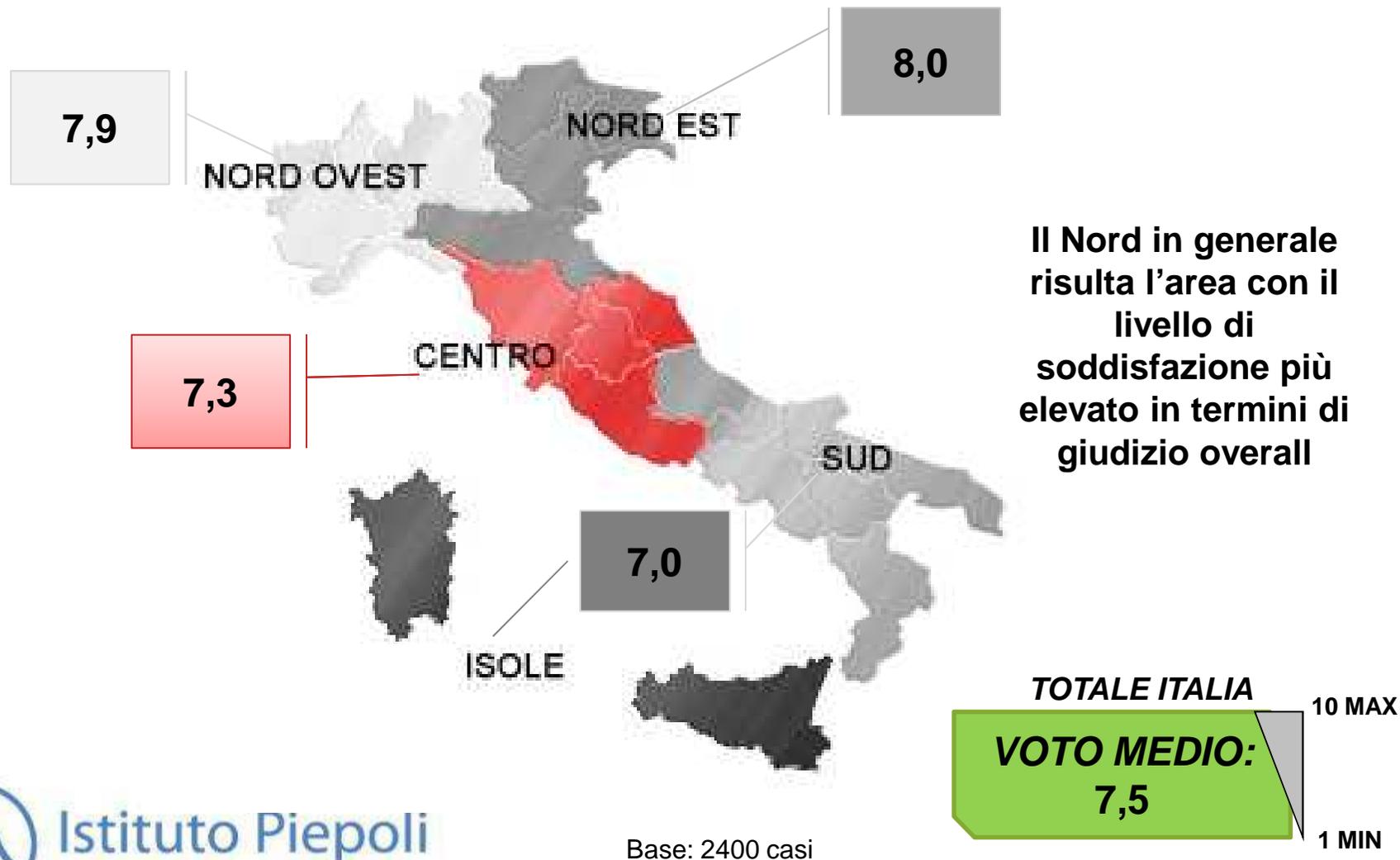
Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale sulla qualità del servizio idrico, dando un voto da 1 a 10, su una scala di tipo scolastico, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo

TOTALE ITALIA



IL GIUDIZIO GLOBALE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO (OVERALL) – 2/2

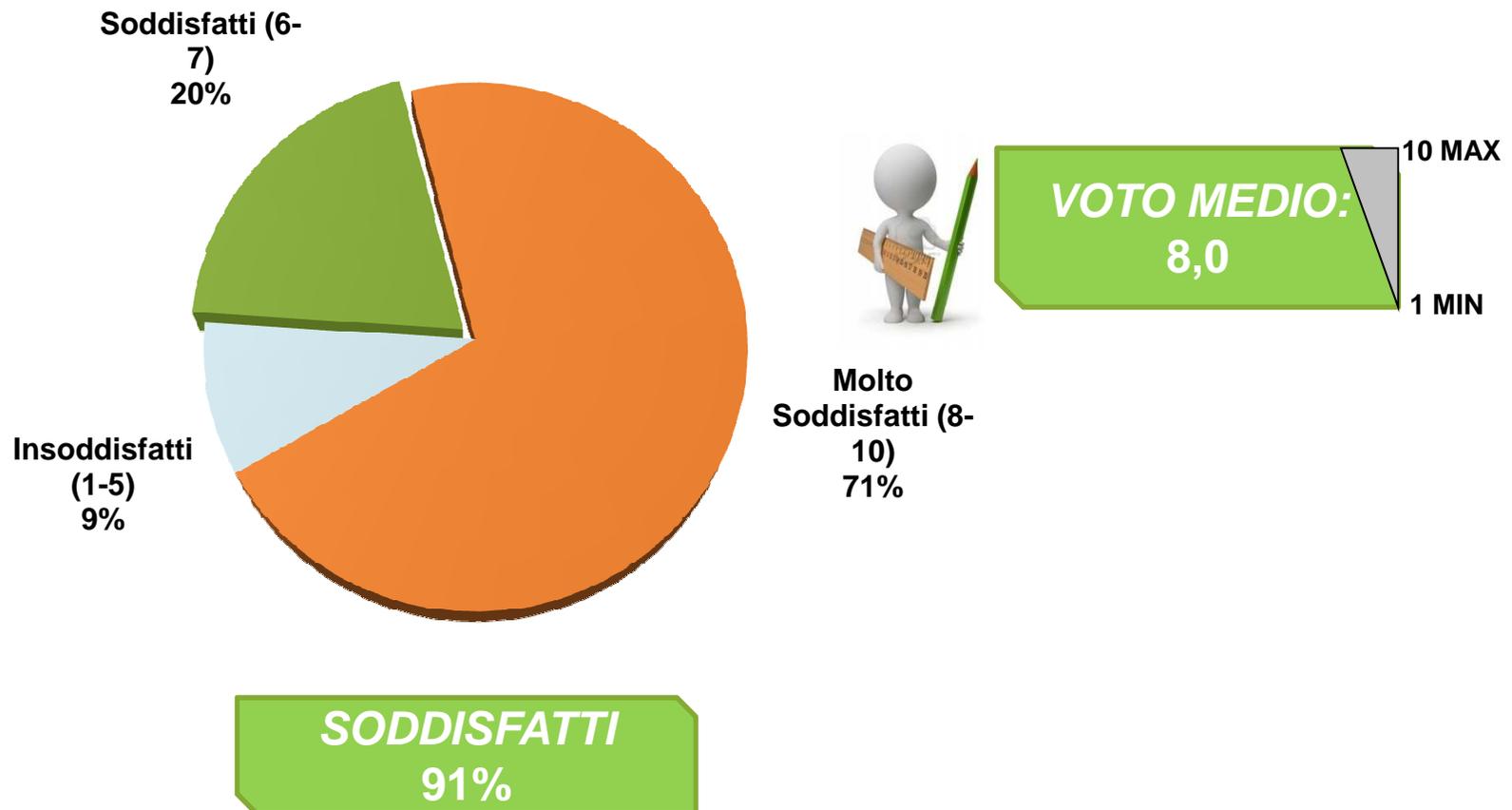
Dettaglio per Area Geografica (voto medio)



IL GIUDIZIO GLOBALE SUGLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO IDRICO – 1/2

Considerando complessivamente gli aspetti tecnici (cioè l'assenza di interruzioni e il livello di pressione dell'acqua) che voto dà al suo fornitore, su una scala da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo?

TOTALE ITALIA

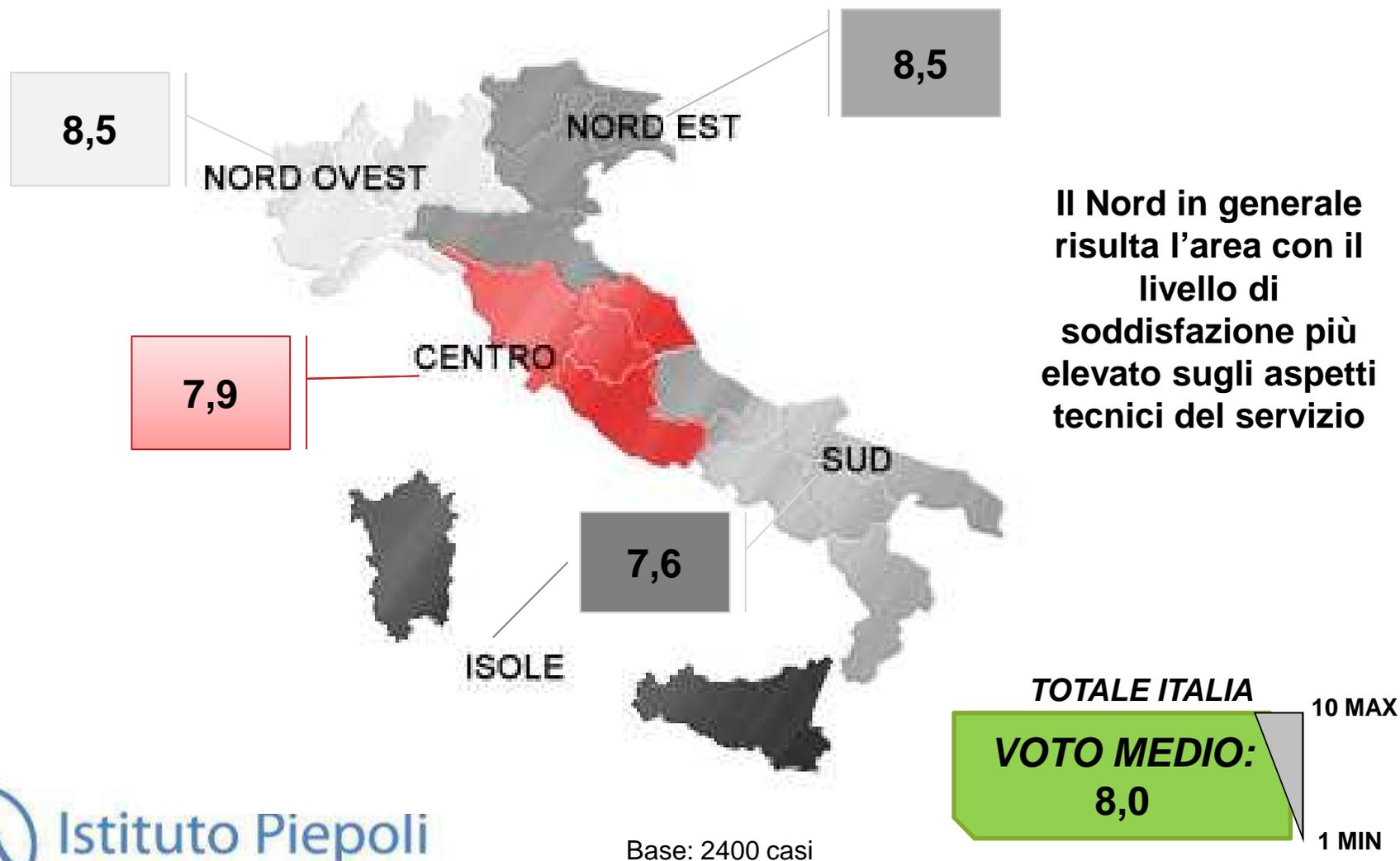


Istituto Piepoli

Base: 2400 casi

IL GIUDIZIO GLOBALE SUGLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO IDRICO – 2/2

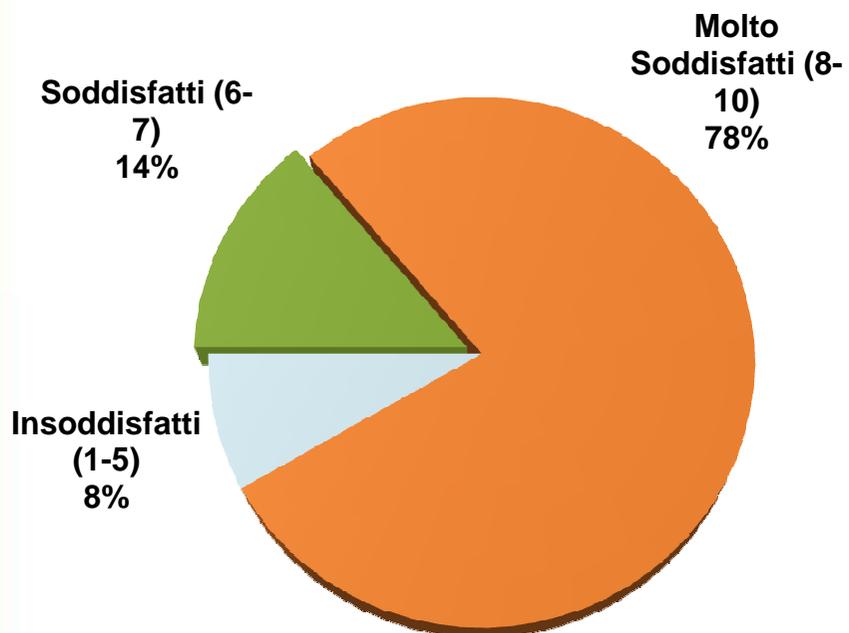
Dettaglio per Area Geografica (voto medio)



SODDISFAZIONE NEI SINGOLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO IDRICO

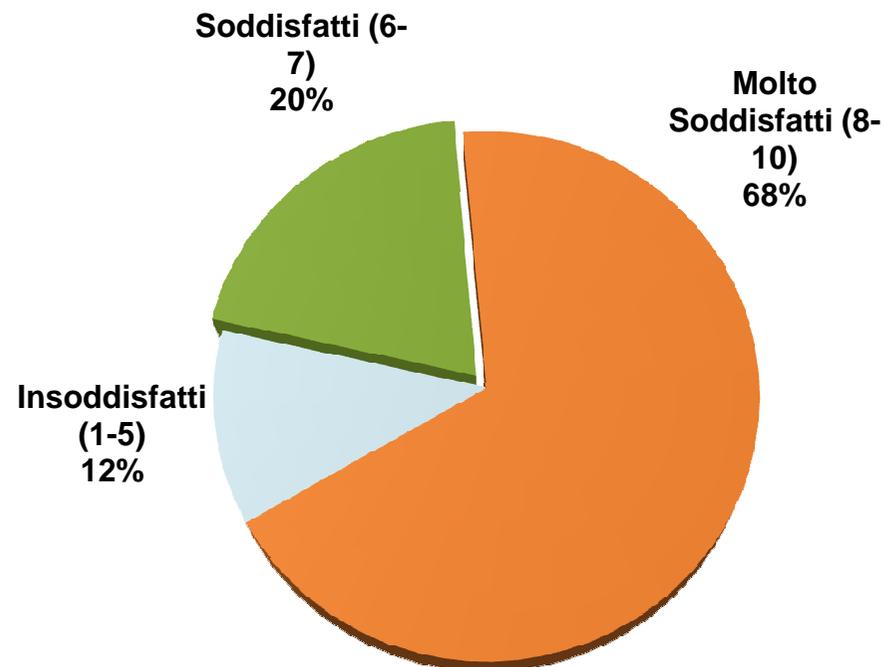
ASSENZA DI INTERRUZIONI DI FORNITURA DELL'ACQUA

TOTALE ITALIA



LIVELLO DI PRESSIONE DELL'ACQUA

TOTALE ITALIA



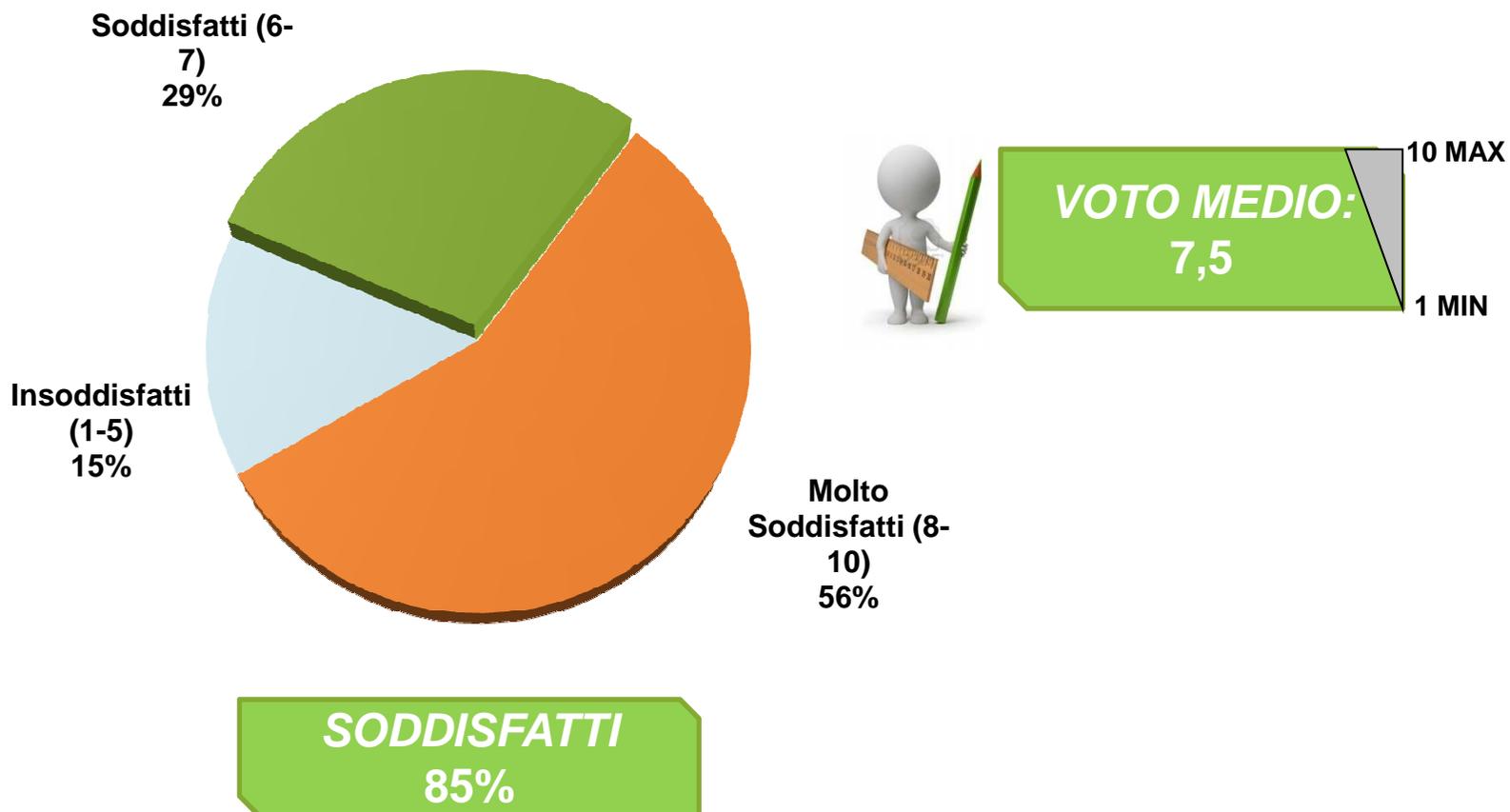
Istituto Piepoli

Base: 2400 casi

IL GIUDIZIO GLOBALE SUGLI ASPETTI DI FATTURAZIONE (OVERALL) – 1/2

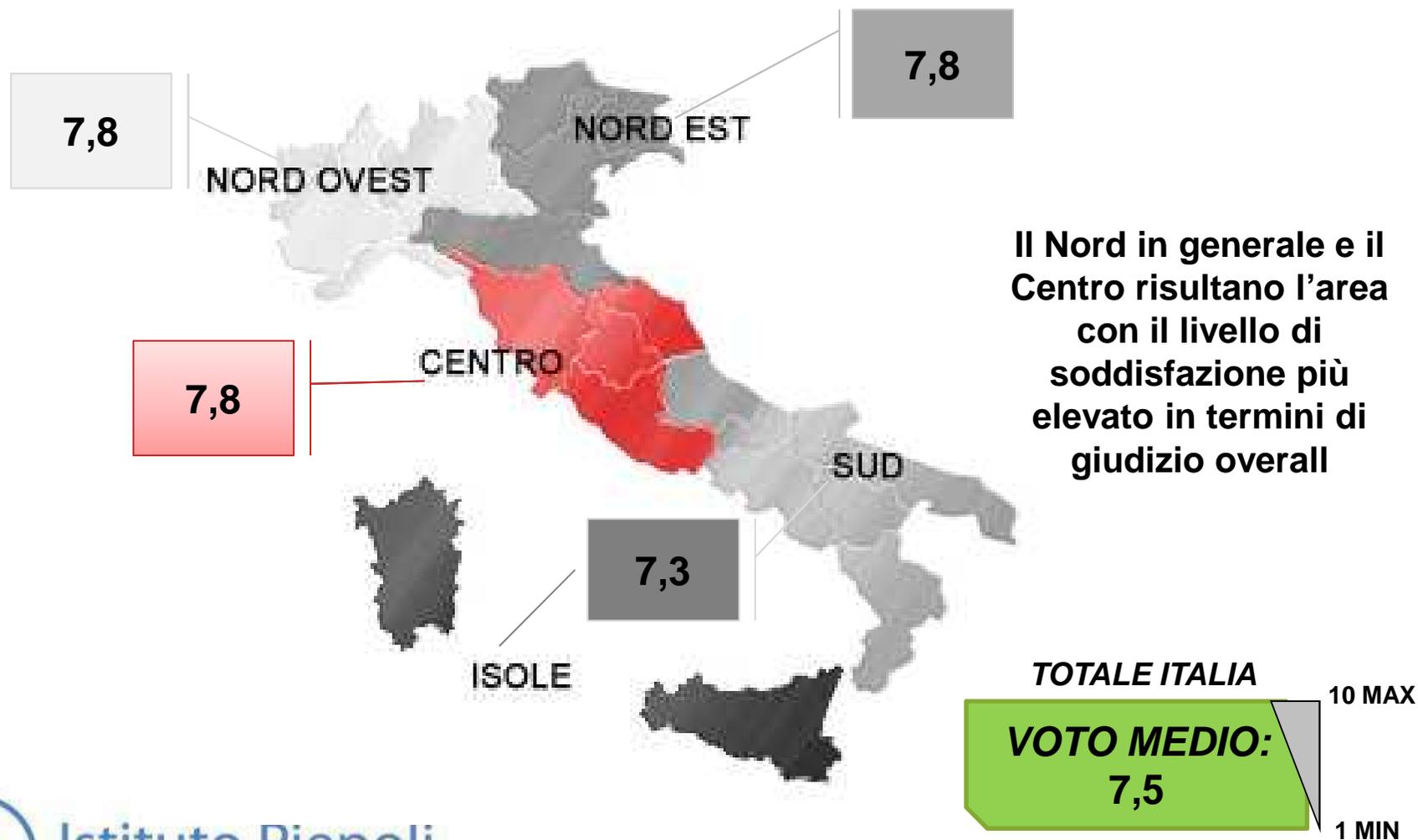
Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione che voto dà al suo fornitore su una scala da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo?

TOTALE ITALIA



IL GIUDIZIO GLOBALE SUGLI ASPETTI DI FATTURAZIONE – 2/2

Dettaglio per Area Geografica (voto medio)



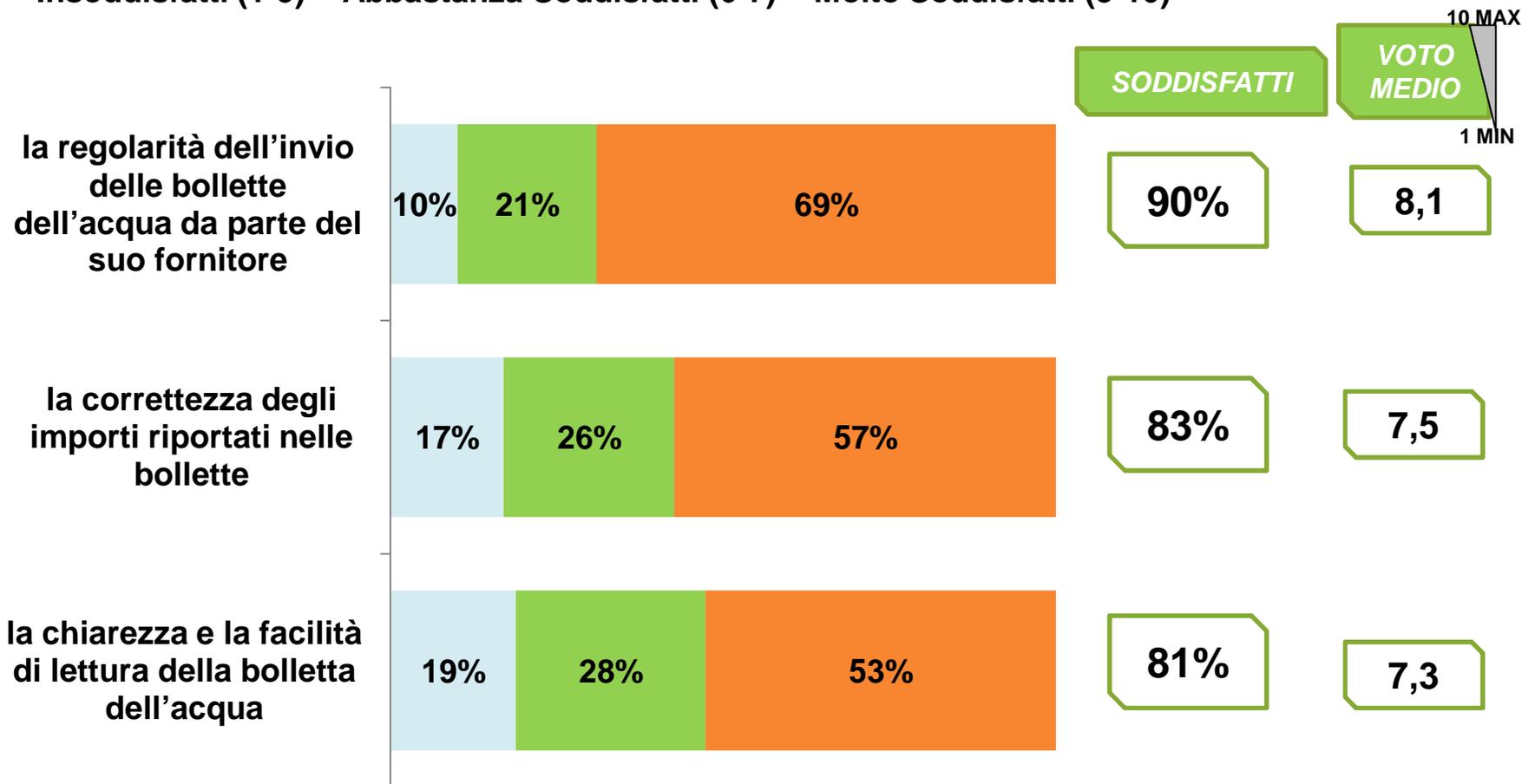
Istituto Piepoli

Base: UTENZA SINGOLA NON CON CONTRATTO CONDOMINIALE (1776 CASI)

SODDISFAZIONE NEI SINGOLI ASPETTI DI FATTURAZIONE

TOTALE ITALIA

■ Insoddisfatti (1-5) ■ Abbastanza Soddisfatti (6-7) ■ Molto Soddisfatti (8-10)



Istituto Piepoli

Base: UTENZA SINGOLA NON CON CONTRATTO CONDOMINIALE (1776 CASI)

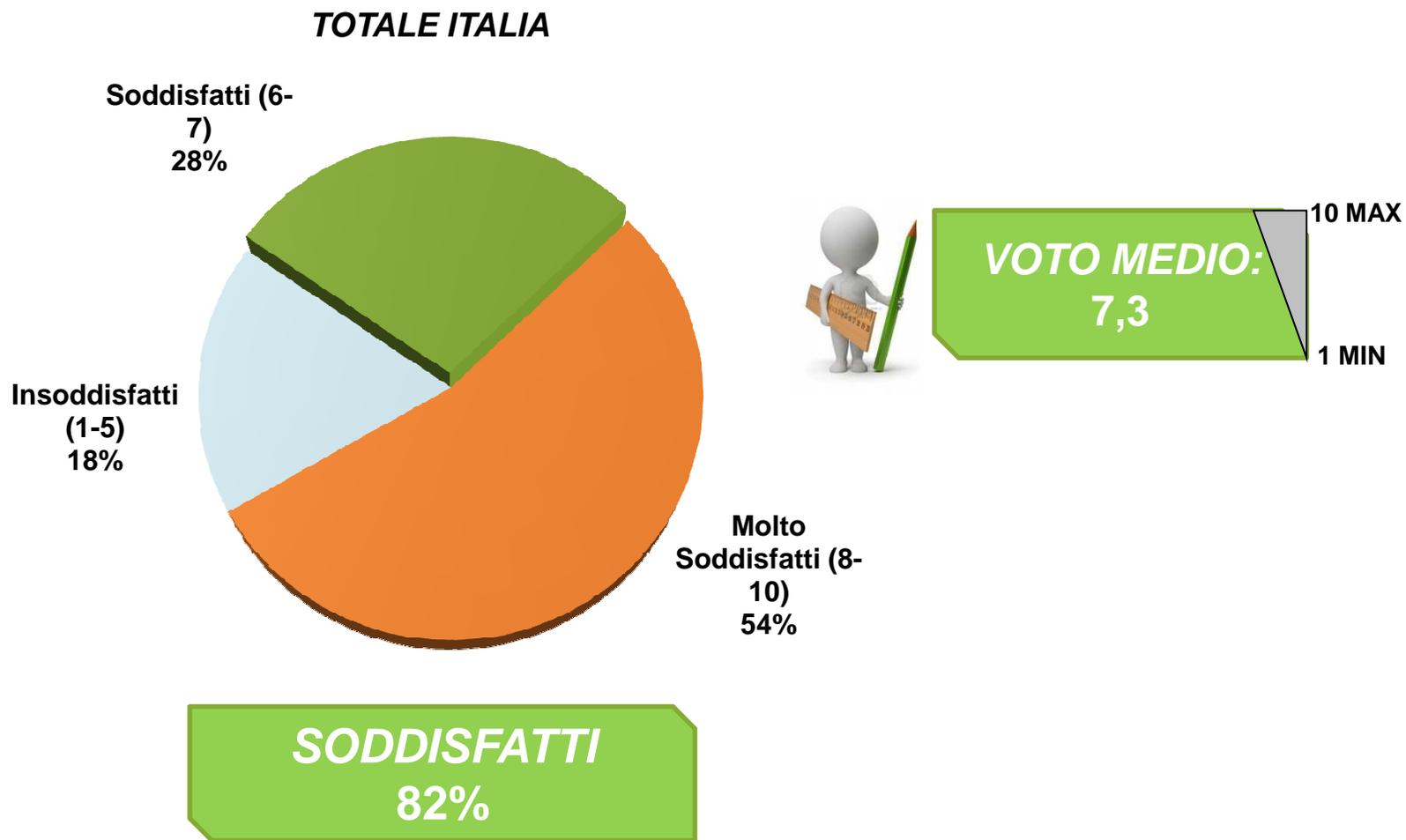


Istituto Piepoli

Qualità dell'acqua

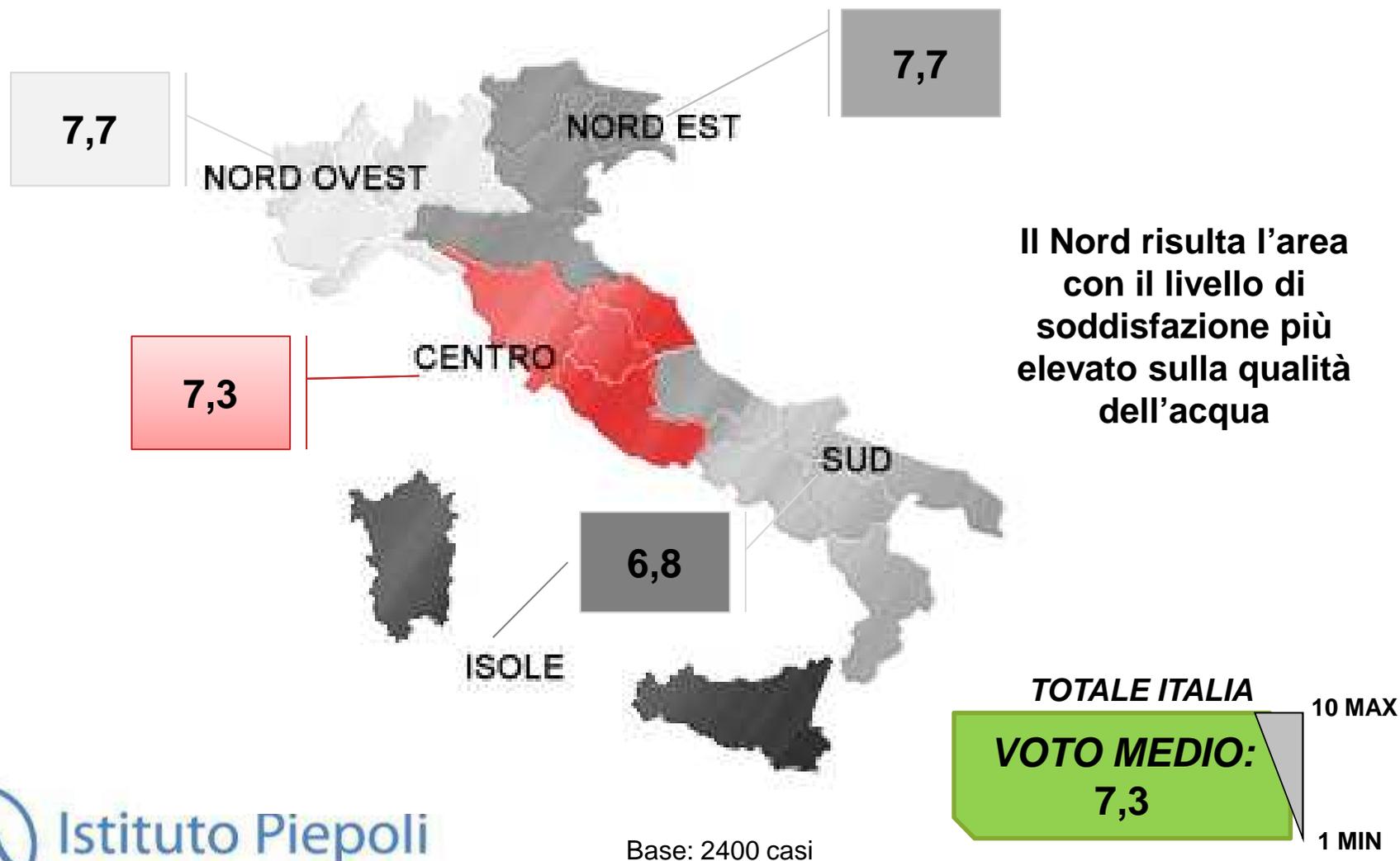
IL GIUDIZIO GLOBALE SULLA QUALITA' DELL'ACQUA- 1/2

Considerando complessivamente l'odore, il sapore, la limpidezza dell'acqua potabile che arriva a casa sua, che voto dà al suo fornitore, da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo?



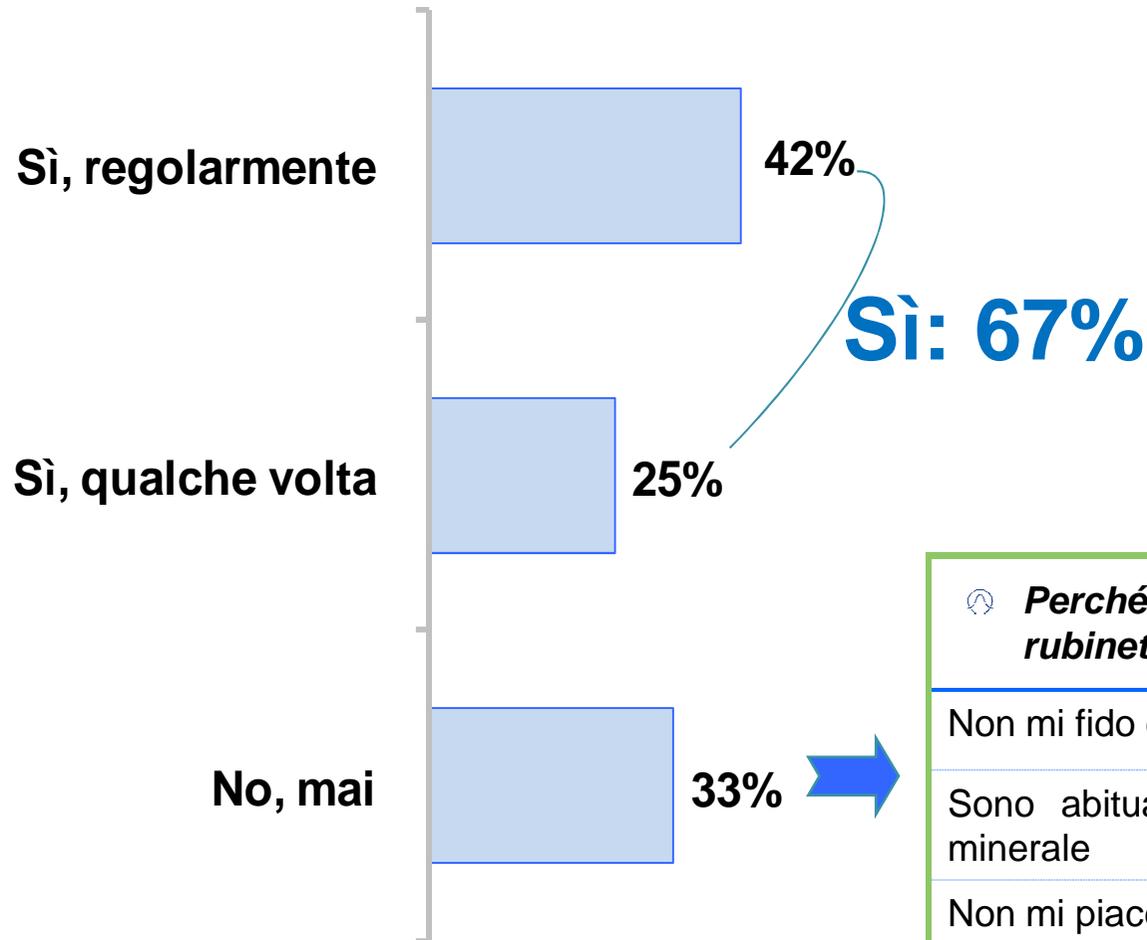
IL GIUDIZIO GLOBALE SULLA QUALITA' DELL'ACQUA – 2/2

Dettaglio per Area Geografica (voto medio)



USO DELL'ACQUA – 1/2

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?

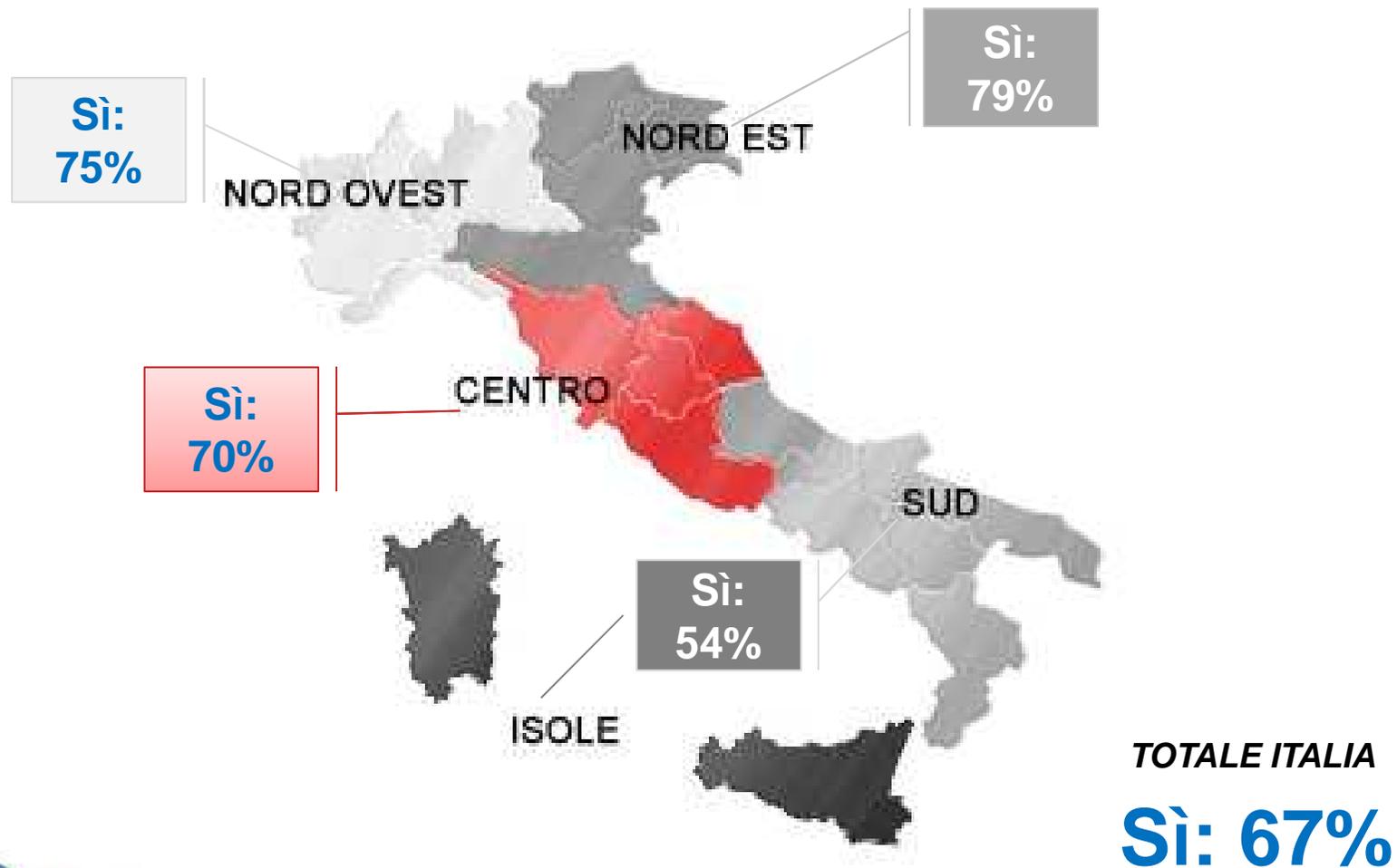


Perché non beve mai l'acqua del rubinetto? (risposta multipla)

Non mi fido degli aspetti igienici	46%
Sono abituato a bere l'acqua minerale	36%
Non mi piace il suo sapore	28%
Altro	4%

USO DELL'ACQUA – 2/2

Dettaglio per Area Geografica (% Sì)



Istituto Piepoli

Base: 2400 casi



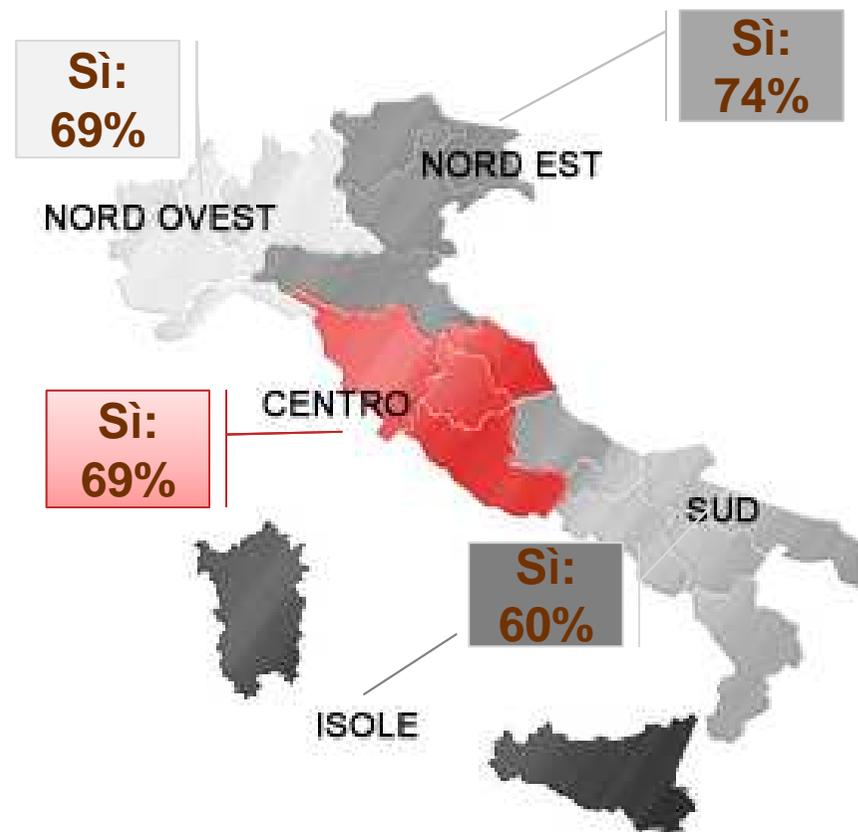
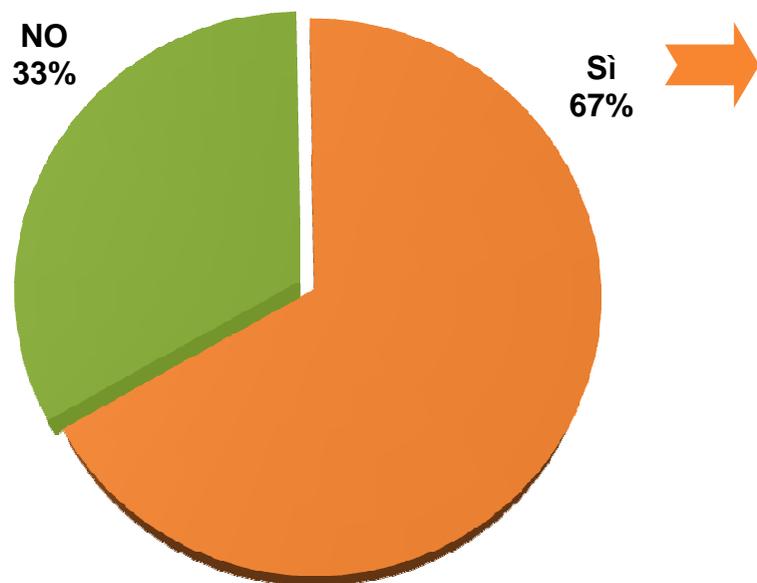
Istituto Piepoli

**Opinioni sulla gestione del
servizio idrico**

IL REFERENDUM

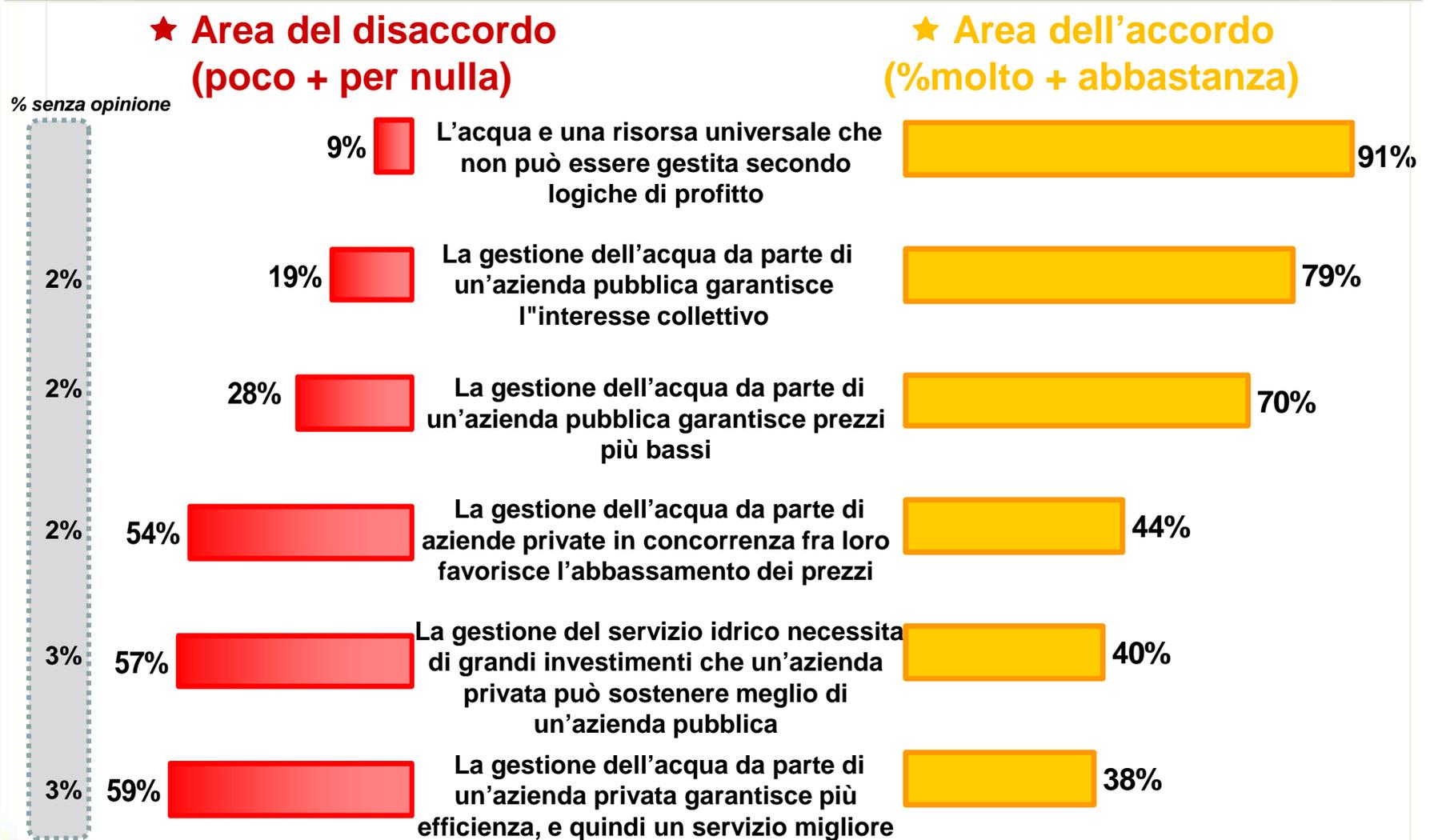
Lei sa che nel giugno del 2011 si è tenuto un referendum con alcuni quesiti relativi alla fornitura dell'acqua?

TOTALE ITALIA



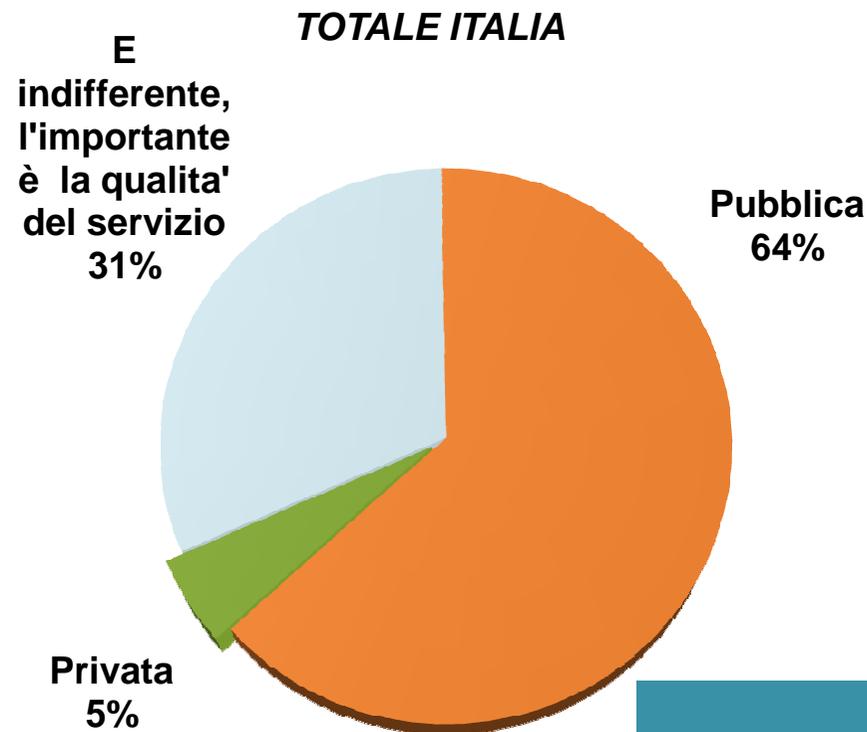
LA GESTIONE DELL'ACQUA – 1/2

Ora le leggerò una serie di affermazioni sulla gestione dell'acqua. Per ognuna di esse mi dovrebbe dire in che misura è d'accordo, se molto, abbastanza, poco o per nulla



LA GESTIONE DELL'ACQUA – 2/2

Lei ritiene che l'azienda che gestisce il servizio dell'acqua debba essere:



Dettaglio per Area Geografica

	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud e Isole
Pubblica	64%	59%	69%	63%
Privata	5%	7%	4%	5%
E indifferente, l'importante e la qualità del servizio	31%	34%	27%	32%

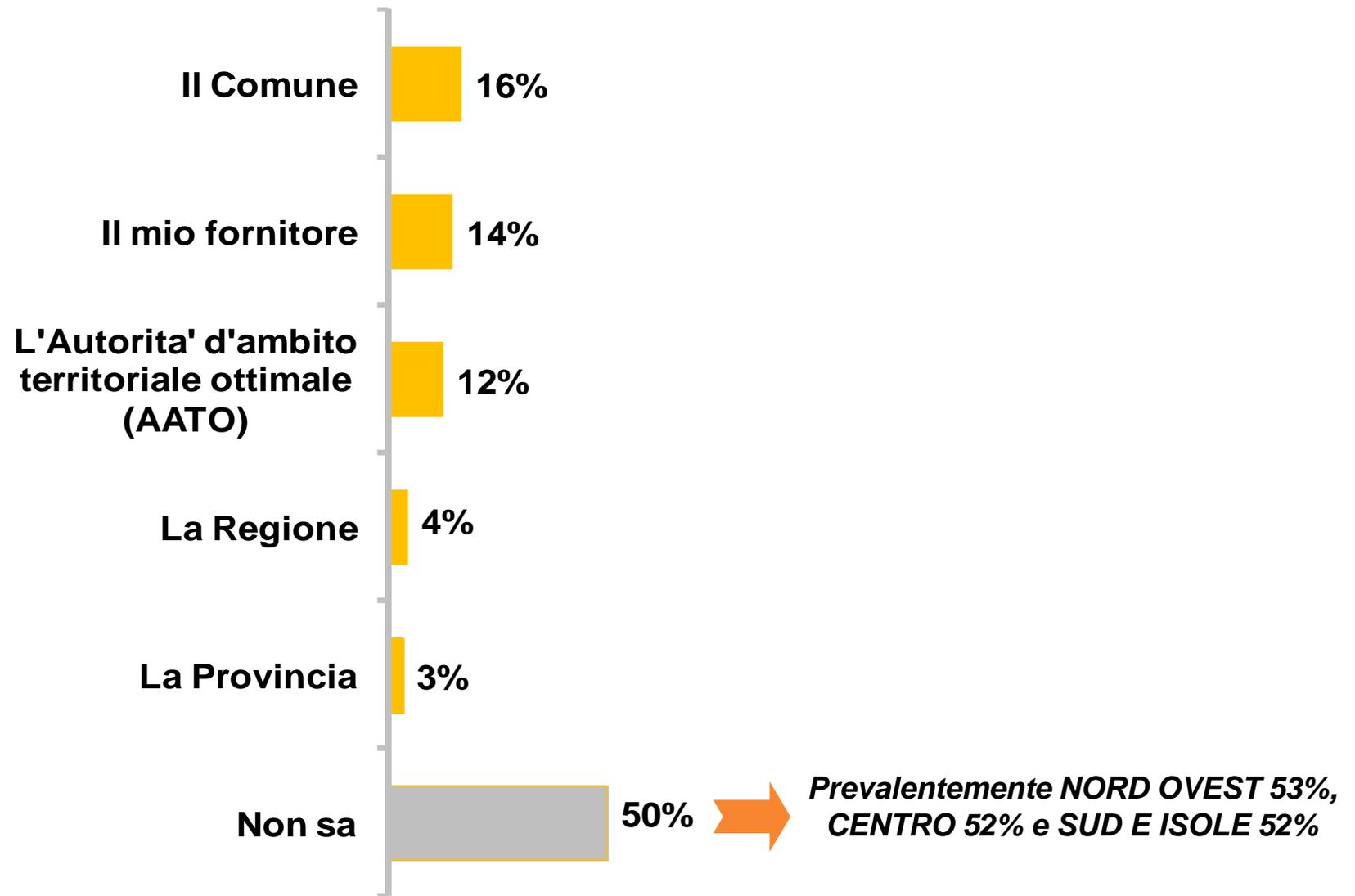


Istituto Piepoli

Base: 2400 casi

SOGGETTO CHE DETERMINA LE TARIFFE

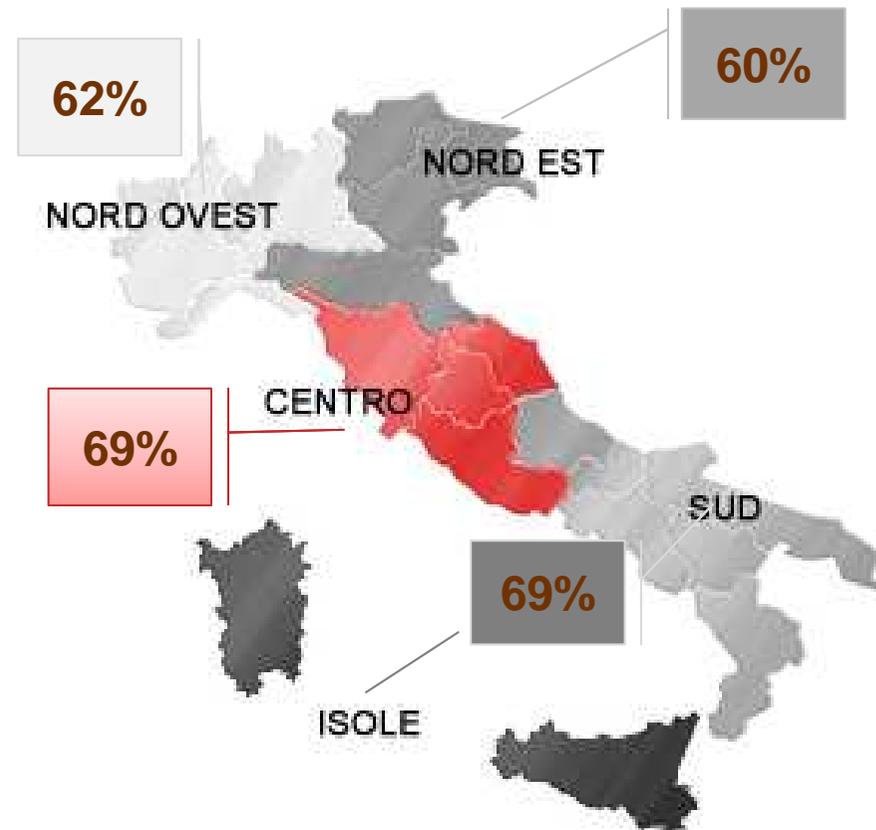
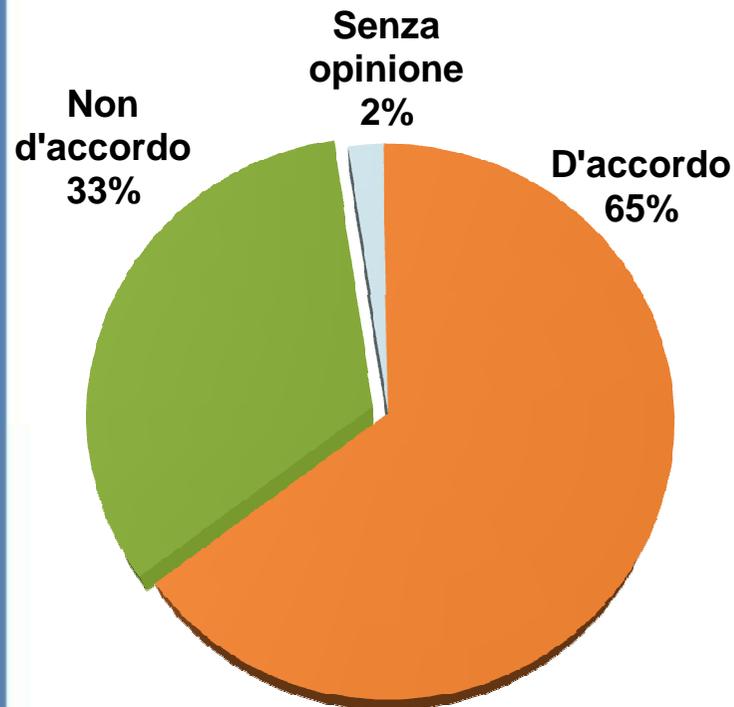
Lei sa qual è il soggetto che stabilisce la tariffa del servizio idrico nella zona in cui vive?



TARIFFA UNICA SU TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE

Le tariffe dell'acqua in Italia variano a seconda dell'area territoriale in cui si vive. In che misura lei sarebbe d'accordo con l'istituzione di una tariffa unica valida per tutto il territorio nazionale?

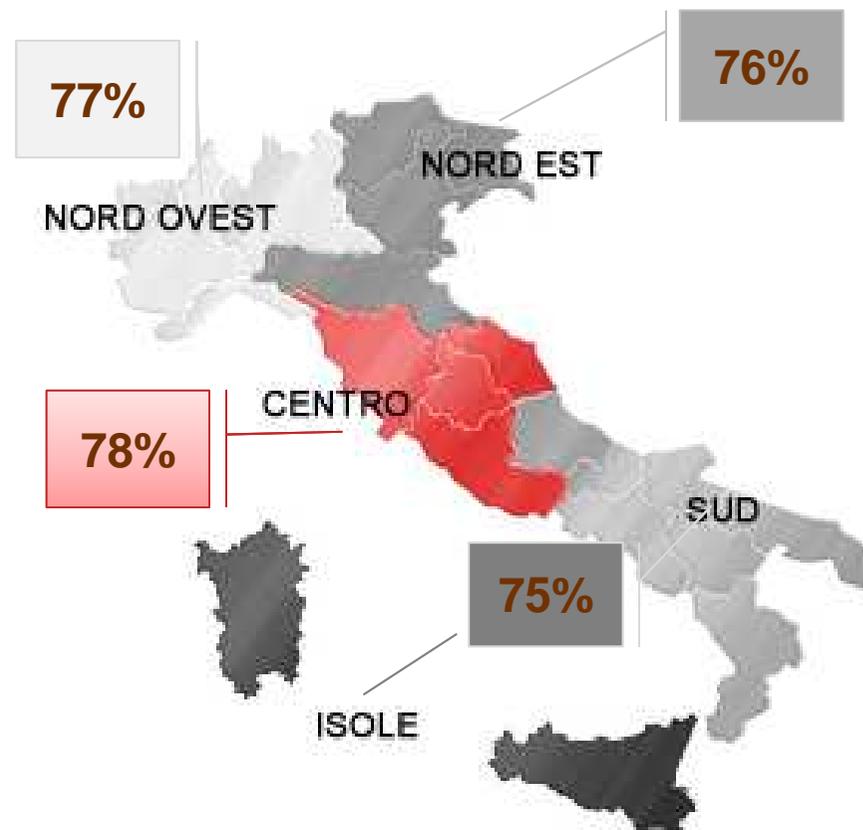
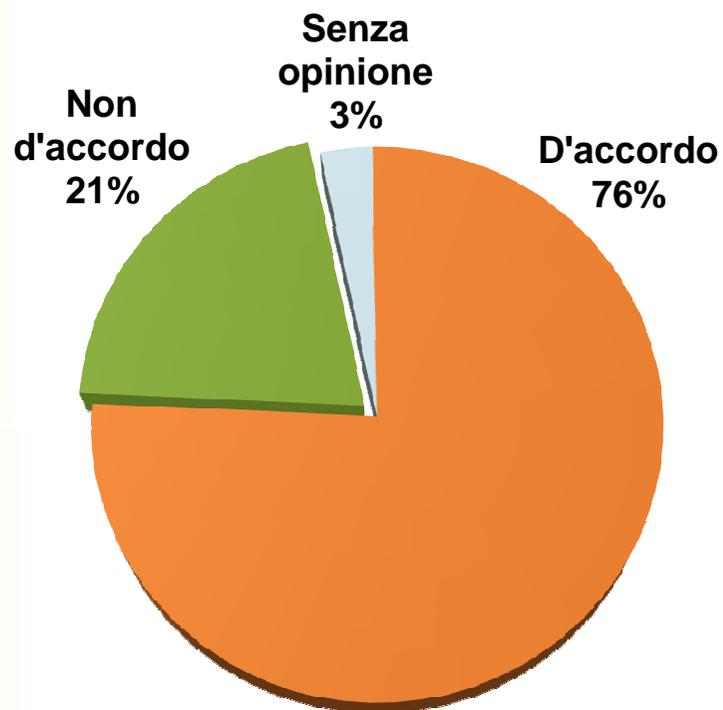
TOTALE ITALIA



AUTORITA' NAZIONALE PER LA REGOLAMENTAZIONE

Quanto è d'accordo sull'istituzione di un'Autorità nazionale per la regolamentazione del servizio idrico?

TOTALE ITALIA

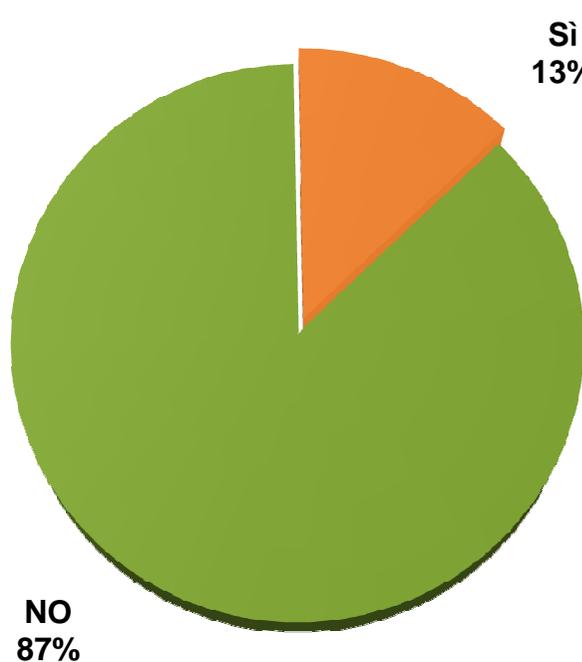


Istituto Piepoli

Base: 2400 casi

LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

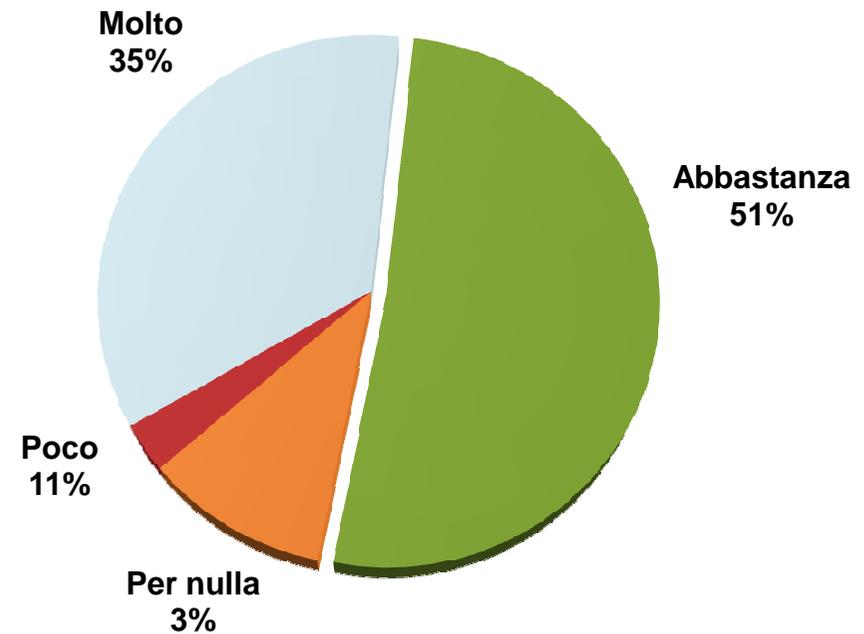
Alcune aziende hanno attivato la Procedura di Conciliazione che è un mezzo per risolvere le problematiche tra i clienti e l'azienda sul servizio di fornitura dell'acqua senza ricorrere alle vie legali. Lei ne era conoscenza?



Base: 2400 casi

Sì
13%

In che misura considera utile tale strumento?



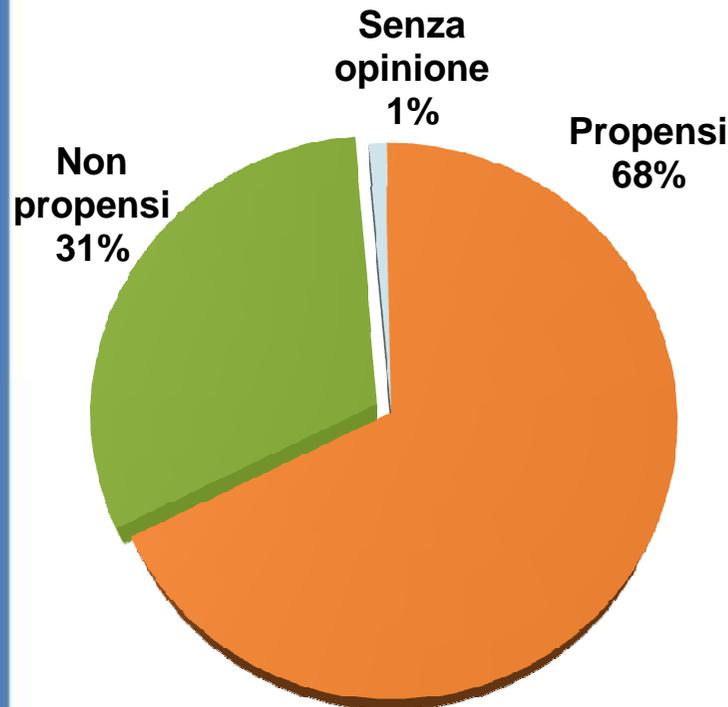
UTILE
86%



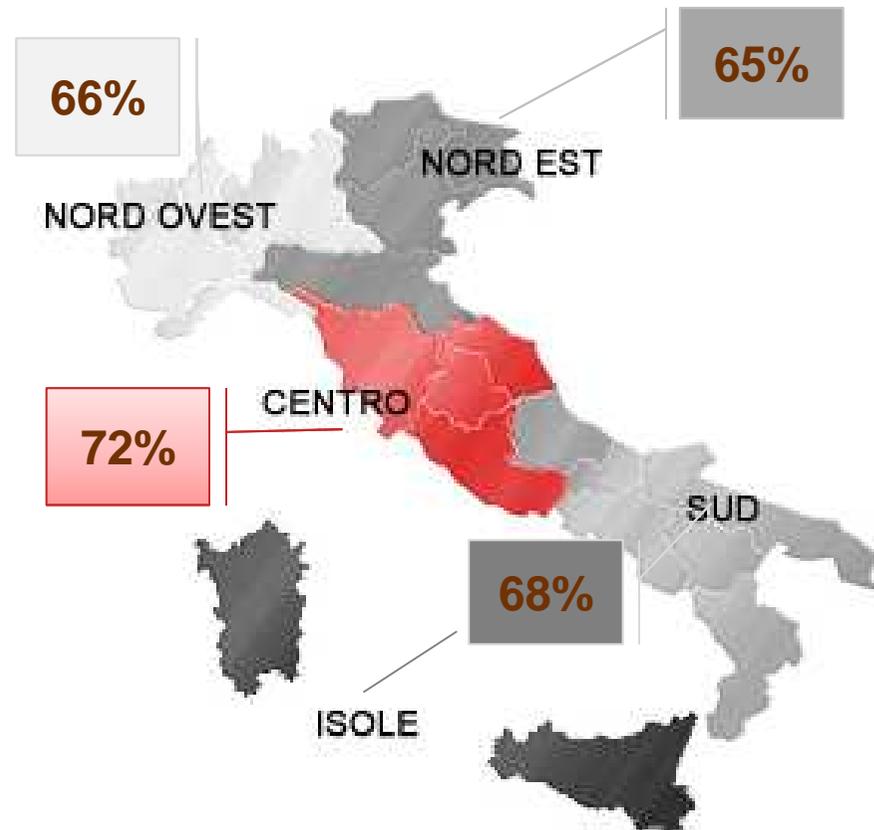
UN FONDO DI SOLIDARIETA'

Lei sarebbe disponibile a pagare 1 centesimo in più sulla bolletta dell'acqua da destinare alla costituzione di un fondo di solidarietà a sostegno delle fasce dei consumatori più svantaggiate?

TOTALE ITALIA



**PROPENSI
68%**



Istituto Piepoli

Base: 2400 casi

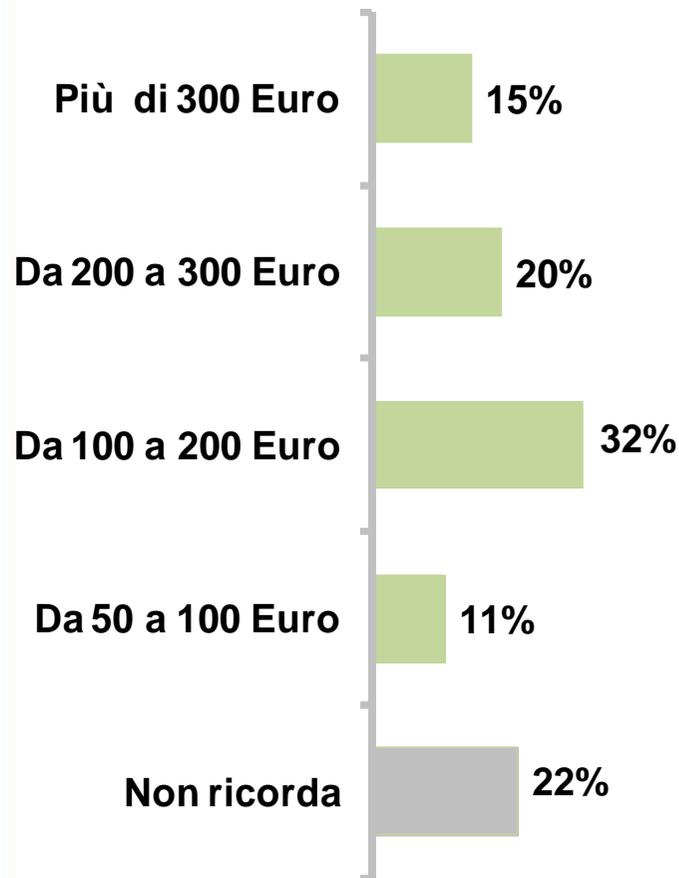


Istituto Piepoli

**Il prezzo e i miglioramenti
richiesti**

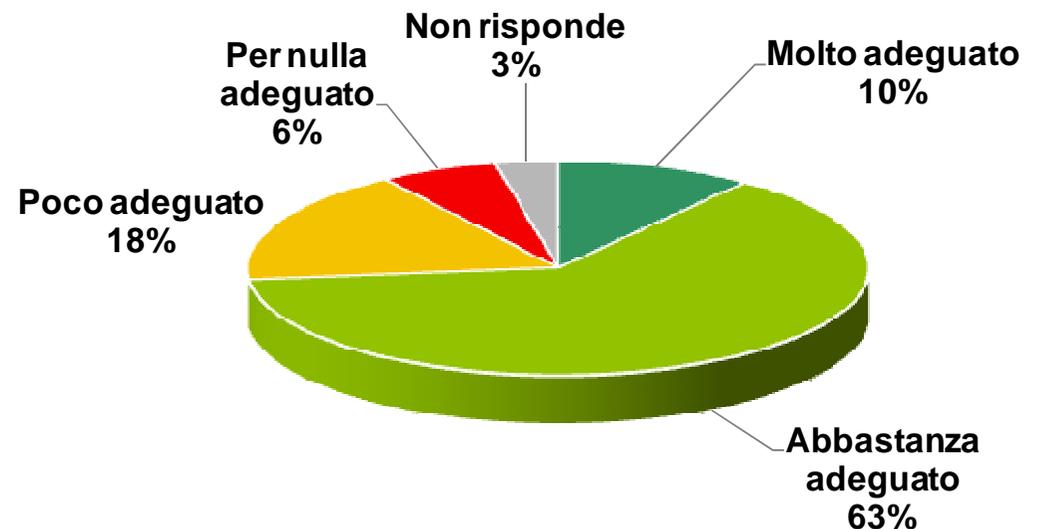
COSTO DEL SERVIZIO IDRICO

Parliamo ora del costo del servizio di fornitura dell'acqua. La sua famiglia quanto spende mediamente in un anno per i servizi idrici ricevuti?



**Media: circa 200
Euro all'anno**

Rispetto alla qualità del servizio che riceve il costo sostenuto dalla sua famiglia per il servizio di fornitura dell'acqua le sembra...



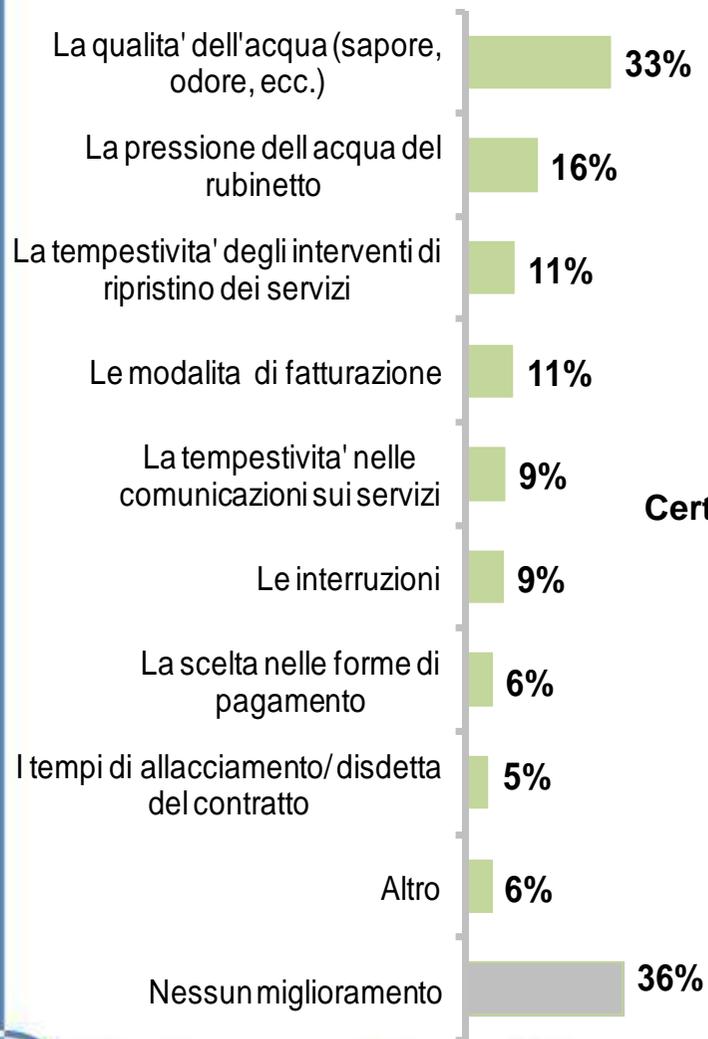
**ADEGUATO
73%**

Base: 2400 casi

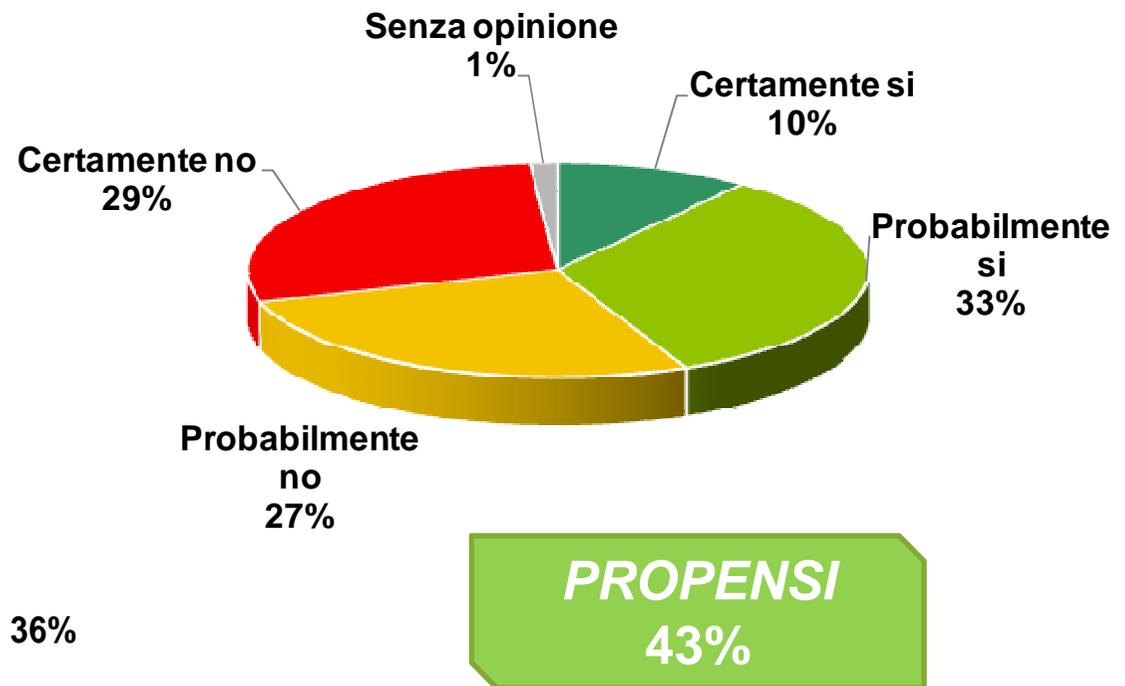


I MIGLIORAMENTI

Quali aspetti del servizio fornito ritiene che debbano essere migliorati?



(a chi ha chiesto miglioramenti) Sarebbe disposto a pagare di più per ottenere i miglioramenti richiesti?

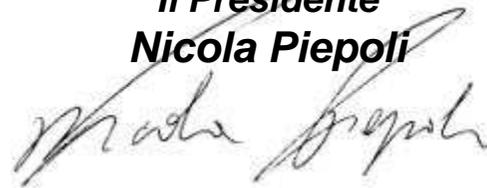


Istituto Piepoli

Base: 2400 casi

Vi ringraziamo per l'attenzione.

**Il Presidente
Nicola Piepoli**



Istituto Piepoli