



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI.

PRESENTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

ATO 5 ha affidato a Medec (Centro demoscopico metropolitano della Provincia di Bologna), mediante gara, la realizzazione di un'indagine sulla soddisfazione degli utenti del servizio idrico integrato e del servizio gestione rifiuti.

Sono state intervistate telefonicamente 2.000 famiglie della provincia di Bologna, a cui è stato sottoposto un questionario piuttosto ampio, i cui temi principali erano i seguenti:

- Servizio idrico integrato
 - o consumo di acqua potabile (uso per bere, usi diversi, accorgimenti per il risparmio e loro motivazioni)
 - o conoscenza del gestore e valutazione dell'operato
 - o costo del servizio
 - o eventuali problematiche della rete idrica (interruzioni, guasti, ecc.)
 - o eventuali problematiche legate alla rete fognaria

- Servizio gestione rifiuti
 - o pulizia strade
 - o raccolta differenziata dei rifiuti (raccolte effettuate, soddisfazione su vari aspetti del servizio ecc.)
 - o raccolta indifferenziata dei rifiuti
 - o raccolta dei rifiuti ingombranti e pericolosi
 - o utilizzo della Stazione ecologica attrezzata
 - o conoscenza del gestore e valutazione dell'operato
 - o costo del servizio

- conoscenza della Carta dei servizi.

Principali risultati dell'indagine.

Servizio idrico integrato.

La maggioranza delle famiglie non beve acqua del rubinetto (quasi mai/mai=62,9%; spesso/sempre: 37,1%), per ragioni legate soprattutto al sapore, ma anche all'abitudine di comprare acqua in bottiglia. Tuttavia la qualità complessiva dell'acqua di rubinetto è valutata abbastanza positivamente (voto 7/10= 63,1%).

Relativamente agli accorgimenti per il risparmio idrico, appaiono piuttosto diffusi il preferire la doccia al bagno (82,6%), chiudere il rubinetto mentre ci si lava i denti o ci si rade (82%), mettere in funzione lavatrice o lavastoviglie solo a pieno carico (87,2%). Restano margini di intervento significativi per l'applicazione dei frangigetto (46,8%) e di sciacquoni a due tasti (39%).

Secondo il 66,8% degli intervistati è molto o abbastanza giusto penalizzare (modulando opportunamente la tariffazione) chi consuma acqua oltre un certo limite. Va segnalato che questa opinione è inversamente correlata con l'intensità dichiarata di consumo familiare: chi più consuma meno trova giusta la penalizzazione tariffaria.



In caso di interruzione del servizio (avvenuta negli ultimi 12 mesi per il 21,7% degli intervistati) i giudizi sull'operato del gestore sono controversi: positivi su velocità di intervento (soddisfatti=71,2%) e rispetto della durata della sospensione (soddisfatti=70%), meno sui tempi di preavviso (soddisfatti= 56,1%).

A tutti quelli che si sono rivolti all'azienda (qualsiasi fosse la ragione) è stato chiesto di dichiarare, con un voto da 1 a 10, la propria soddisfazione o meno per il tenore della risposta ricevuta (in termini di competenza, cortesia, accessibilità, chiarezza, ecc.): il 58,3% dei rispondenti si è detto pienamente soddisfatto (voto 7-10), mentre il 28,7% si è dichiarato per nulla soddisfatto (voto 1-5).

Il 50% degli intervistati pensa che la comunicazione e le informazioni che il gestore dà agli utenti sia chiara, completa, esaustiva e la promuove; il 29,9% la bocchia.

La bolletta è totalmente comprensibile per il 45,4% e totalmente incomprensibile per l'11,7%

Nelle opinioni dei cittadini della provincia di Bologna la qualità complessiva attribuita al servizio idrico ed all'azienda che se ne occupa è risultata alquanto elevata (molto soddisfatto=49,2% abbastanza soddisfatto=43,3%, poco o per niente= 6%). Per chi non è totalmente soddisfatto, i motivi sono il costo del servizio (46,4%), la scarsa qualità dell'acqua (24,5%), il tenore delle informazioni, percepite come scarse o poco chiare (15%) e le bollette poco comprensibili (7,9%).

Il 19,8% dei cittadini interpellati valuta che il costo rispetto alla qualità percepita sia molto alto, il 27,2% leggermente alto, il 40,4% adeguato. Poco apprezzati eventuali aumenti tariffari finalizzati ad incrementare la qualità del servizio e conseguire una migliore tutela ambientale (poco/per niente d'accordo: 69,4%).

Servizio gestione rifiuti urbani e assimilati.

Complessivamente buona la percezione di spazzamento e lavaggio strade (voto 7-10=65%; voto 1-5=18,5%).

Appaiono piuttosto alte le percentuali degli intervistati che affermano di effettuare la raccolta differenziata di carta (sempre/costantemente=81,7%), vetro (sempre/costantemente=79,5%) e plastica (sempre/costantemente=75,4%), La separazione dell'organico incontra invece più difficoltà delle altre: solo il 39,7% delle famiglie provvede a differenziarlo costantemente, contro il 54,1% che non lo fa mai; si presume che tale situazione possa ricondursi sia a ragioni attitudinali (non sondate) sia a motivi tecnici, dal momento che fra le cause addotte da chi non separa mai l'umido quasi la metà (46,9%) fa riferimento alla mancanza di servizio.

Il 72,8% è complessivamente soddisfatto (voto 7/10) del servizio di raccolta differenziata esistente nel proprio comune. Resta un 13,8% di moderatamente soddisfatti (voto 6) ed un 13,5% di insoddisfatti (voto da 1 a 5). Questi ultimi motivano il giudizio negativo con la disposizione in strada dei cassonetti (27,2%), la loro frequenza di svuotamento (20,4%) le ridotte dimensioni della pattumiera fornita per collocare i rifiuti organici (10,7%).

Come incentivare la raccolta differenziata? Il 38% suggerisce di aumentare il numero dei contenitori dedicati, il 28,9% propone di informare maggiormente i cittadini, il 16% di realizzare più campagne televisive, radiofoniche e giornalistiche, il 26,4% propone di agevolare economicamente chi fa la raccolta differenziata, il 16,6% di penalizzare (economicamente) chi non la fa. Solo il 3,9% degli intervistati propone come soluzione l'introduzione della raccolta "porta a porta".

Il 74,4% degli intervistati non riscontra problemi di cassonetti troppo pieni. Tra chi invece vi si imbatte, si verificano con una certa frequenza comportamenti non corretti (il 34,3% ammuccia i propri rifiuti sopra il cassonetto, il 19,6% li posa a fianco).

La raccolta (a domicilio) dei rifiuti ingombranti ottiene un buon apprezzamento: il 65,9% di chi chiama gli addetti alla raccolta si è detto molto soddisfatto del servizio ottenuto.

Se a dover essere smaltiti sono i rifiuti pericolosi (pile, batterie, farmaci, toner, olio esausto, ecc.) prevalgono gli atteggiamenti corretti (il 78,6% li conferisce nei luoghi adeguati come farmacie, esercizi commerciali, ecc., il 6,8% li porta alla stazione ecologica attrezzata)

Secondo quanto risulta dalla ricerca, la concreta conoscenza fra gli abitanti della provincia, della Stazione ecologica attrezzata (so dov'è, so cos'è) non è molto radicata: il 51,7% delle persone intervistate non sa dove si trovi né cosa sia. Il 32,1% ne conosce l'esistenza e la collocazione sul territorio e la ritiene anche facilmente raggiungibile per le proprie esigenze; il 16,2% ne conosce l'esistenza e la collocazione sul territorio, ma la ritiene meno facilmente raggiungibile perché lontana dall'abitazione. Buona la soddisfazione della gestione delle SEA (molto/abbastanza=68,7%, poco/per niente=7,2%).

Il 65,4% di quelli che si sono rivolti al gestore è soddisfatto per il tenore della risposta ricevuta (voto da 7 a 10), il 20,4% ne è invece insoddisfatto (voto da 1 a 5). Il 50,6% dei cittadini della provincia giudica buona (voto 7-10) la chiarezza, l'eshaustività e l'accessibilità delle informazioni e delle comunicazioni veicolate ai cittadini da parte delle aziende che gestiscono il servizio di igiene urbana; il 27,6% ritiene invece le stesse caratteristiche scarsamente presenti nella comunicazione fra l'azienda e i suoi utenti.

Valutando il costo del servizio (l'importo della tassa o della tariffa) rispetto alla qualità percepita del servizio erogato, il 69,9% delle persone contattate ritiene che sia alto (molto=36,5%; leggermente=33,2%); il 23,2% pensa che sia adeguato; l'1% lo reputa basso (molto o leggermente).

L'idea di prevedere agevolazioni economiche per le famiglie più disagiate al fine di ridurre l'impatto dei costi, sia per il servizio idrico integrato che per il servizio gestione rifiuti, incontra il favore dei quattro/quinti degli abitanti della provincia (54,4% molto giusto; 27,3% abbastanza giusto).

La Carta dei Servizi.

Il 26,6% risulta a conoscenza dell'obbligo per i gestori dei servizi idrico e rifiuti di doversi dotare di una Carta dei Servizi; il 33% non risulta a conoscenza di quest'obbligo (ma conosce l'oggetto), il 39,3% non sa cosa sia una Carta dei Servizi.

Indipendentemente dalla risposta fornita alla domanda precedente, l'utilità della Carta dei Servizi come strumento a tutela del consumatore per garantire servizi di qualità è risultata molto alta (molto importante=44,1%; abbastanza importante= 35,6%).