

**Abteilung 8 - Landesinstitut für Statistik**Kanonikus-Michael-Gamper-Str. 1 • 39100 Bozen
Tel. 0471 41 84 04-05 • Fax 0471 41 84 19Auszugsweiser oder vollständiger Nachdruck mit Quellenangabe (Herausgeber und Titel) gestattet
Sped. in a.p. - Art. 2, comma 20/c legge 662/96 (Bolzano)Halbmonatliche Druckschrift, eingetragen mit Nr. 10 vom 06.04.89 beim Landesgericht Bozen
Verantwortlicher Direktor: Dr. Alfred Aberer

Gedruckt auf Recyclingpapier - Druck: ALTO ADIGE, Bozen

www.provinz.bz.it/astat
astat@provinz.bz.it**Ripartizione 8 - Istituto provinciale di statistica**Via Canonico Michael Gamper 1 • 39100 Bolzano
Tel. 0471 41 84 04-05 • Fax 0471 41 84 19Riproduzione parziale o totale autorizzata con la citazione della fonte (titolo ed edizione)
Sped. in a.p. - Art. 2, comma 20/c legge 662/96 (Bolzano)Pubblicazione quindicinale iscritta al Tribunale di Bolzano al n. 10 del 06.04.89
Direttore responsabile: Dr. Alfred Aberer

Stampato su carta riciclata - Stampa: ALTO ADIGE, Bolzano

www.provincia.bz.it/astat
astat@provincia.bz.it**astat info****27**

Nr. Juni / Giugno 2008

Zufriedenheit mit der Strom- und Gasversorgung

Ergebnisse der Mehrzweckerhebung - 2007

Soddisfazione sulla fornitura di energia elettrica e gas

Risultati dell'Indagine Multiscopo - 2007

96,1% der Haushalte sind mit der Stromversorgung zufrieden

69,5% der Südtiroler Haushalte erklären, von einem lokalen Elektrizitätswerk mit Strom versorgt zu werden, und zwar 93,5% der Haushalte in den Stadtgemeinden und 47,5% der Haushalte in den Landgemeinden. Die restlichen Haushalte (30,5%) werden vom Enel mit Strom beliefert.

Il 96,1% delle famiglie è soddisfatto del servizio di fornitura di energia elettrica

Il 69,5% delle famiglie altoatesine dichiara di essere rifornito d'energia elettrica da un'azienda locale, e precisamente il 93,5% delle famiglie residenti nei comuni urbani ed il 47,5% delle famiglie nei comuni rurali. Il restante 30,5% delle famiglie viene rifornito d'energia elettrica da parte dell'Enel.

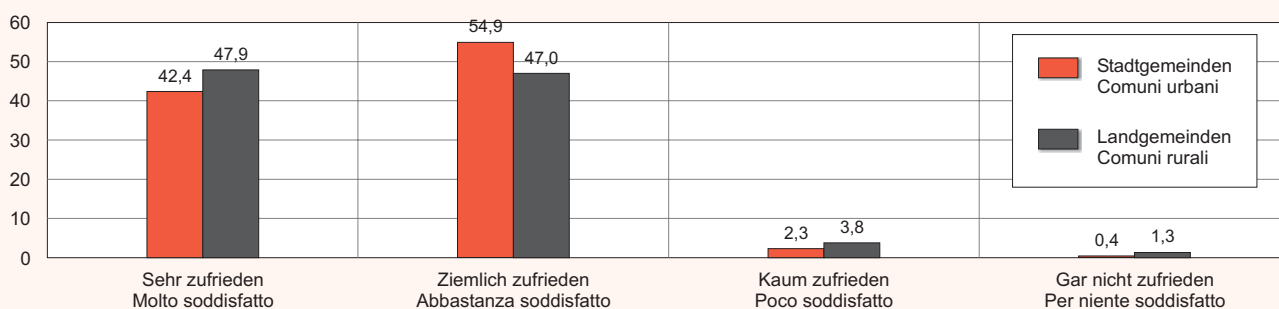
Graf. 1

Inwieweit sind Sie mit der Stromversorgung zufrieden? - 2007

Prozentwerte

Completivamente, quanto è soddisfatto del servizio di fornitura di energia elettrica? - 2007

Valori percentuali



© astat 2008 - sr

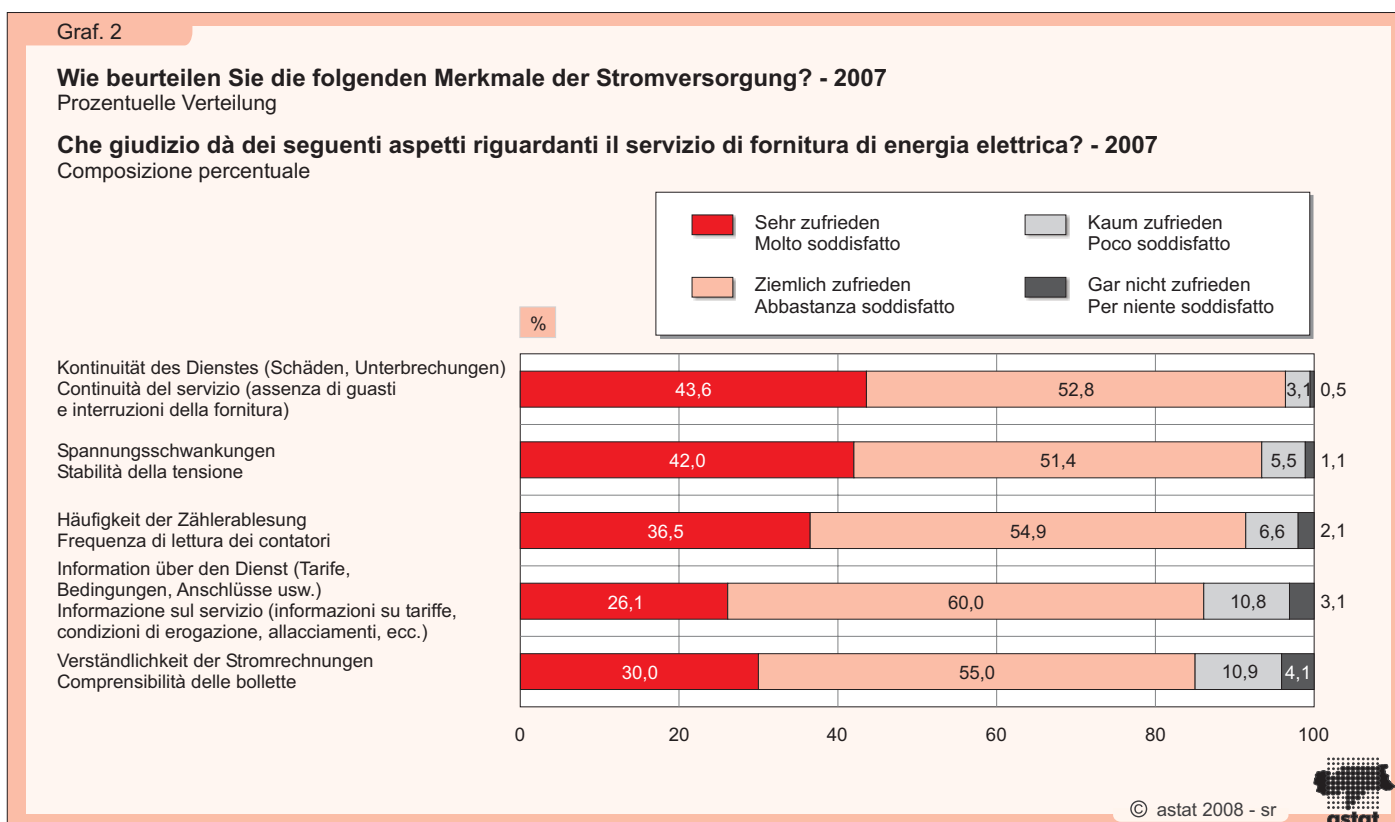


Der Großteil der Haushalte (96,1%) erklärt, mit der Stromversorgung im Allgemeinen zufrieden zu sein (sehr und ziemlich zufrieden). Dabei sind keine nennenswerten Unterschiede zwischen Stadt- und Landgemeinden festzustellen.

Was die Beurteilung einiger technischer Aspekte der Stromversorgung betrifft, sind 96,4% der Südtiroler Haushalte mit der Kontinuität des Dienstes (Schäden, Unterbrechungen) und 93,4% mit der Spannungsstabilität zufrieden. In Bezug auf den kommerziellen Aspekt scheinen 91,4% der Haushalte mit der Häufigkeit der Zählerablesung zufrieden zu sein; etwas geringer ist der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die Informationen über den Dienst (86,1%) und die Verständlichkeit der Stromrechnungen (85,0%).

La maggior parte delle famiglie (96,1%) dichiara di essere complessivamente soddisfatta del servizio di fornitura di energia elettrica (molto e abbastanza soddisfatto). Non ci sono particolari differenze tra i comuni rurali e quelli urbani.

Per quanto riguarda il giudizio su alcuni aspetti tecnici del servizio di fornitura di energia elettrica, il 96,4% delle famiglie altoatesine è soddisfatto della continuità del servizio (guasti e interruzioni alla fornitura) ed il 93,4% della stabilità della tensione. Per quanto concerne gli aspetti commerciali, il 91,4% delle famiglie sembra essere soddisfatto della frequenza di lettura dei contatori; leggermente più basso è il tasso di soddisfazione in merito alle informazioni sul servizio (86,1%) e alla comprensibilità delle bollette (85,0%).



54,1% der Haushalte in den Städten sind an das Verteilernetz der Gasversorgung angeschlossen

35,6% der Südtiroler Haushalte erklären, an das Gasnetz angeschlossen zu sein; 19,3% kaufen das Gas in Gasflaschen. Bei 5,2% der Haushalte befindet sich außerhalb der Wohnung ein Gasbehälter, der regelmäßig gefüllt wird, und 39,9% verfügen über keinerlei Gasversorgung.

In den Stadtgemeinden ist mehr als die Hälfte der Haushalte (54,1%) an das Verteilernetz angeschlossen, in den Landgemeinden sind es 18,2%. Hier verfügt der Großteil der Haushalte über kein Gas, 26,2% kaufen es in Gasflaschen.

Il 54,1% delle famiglie residenti nei comuni urbani è allacciato alla rete di distribuzione del gas

Il 35,6% delle famiglie altoatesine dichiara di essere allacciato alla rete di distribuzione del gas, mentre il 19,3% compra il gas in bombole. Presso il 5,2% delle famiglie è installato un "bombolone" esterno con rifornimento periodico ed il 39,9% non dispone di gas.

Nei comuni urbani più della metà (54,1%) delle famiglie è allacciata alla rete di distribuzione del gas, nei comuni rurali lo è il 18,2%. In questi ultimi la maggior parte delle famiglie non dispone di gas e il 26,2% lo acquista in bombole.

Tab. 1

Wie kommt das Gas in die Wohnung? - 2007

Prozentwerte

Come arriva il gas all'abitazione? - 2007

Valori percentuali

SOZIO-DEMOGRAFISCHE MERKMALE	Die Wohnung ist an das Verteilernetz angeschlossen L'abitazione è allacciata alla rete di distribuzione	Das Gas wird in Gasflaschen gekauft Il gas viene acquistato in bombole	Außerhalb der Wohnung befindet sich ein Gasbehälter, der regelmäßig gefüllt wird È installato un "bombolone" esterno con rifornimento periodico	Die Wohnung verfügt weder über Gas noch über eine Gasflasche oder eine externe Stahlflasche L'abitazione non dispone di gas, né di bombola, né di "bombolone" esterno	CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE
Art der Gemeinde (a)					Tipo di comune (a)
Stadtgemeinden	54,1	12,0	2,0	31,9	Comuni urbani
Landgemeinden	18,2	26,2	8,3	47,3	Comuni rurali
Insgesamt	35,6	19,3	5,2	39,9	Totale

(a) Für die Beschreibung dieser Variable siehe die Anmerkungen am Ende der Mitteilung.
Per la descrizione di questa variabile si vedano le osservazioni al termine del notiziario.

98,4% der an das Verteilernetz angeschlossenen Haushalte sind mit der Gasversorgung im Allgemeinen zufrieden (sehr und ziemlich), 97,9% mit den geringen bzw. nicht vorkommenden Druckschwankungen und 92,6% mit der Häufigkeit der Zählerablesungen. Der Zufriedenheitsgrad sinkt geringfügig, wenn man die kommerziellen Aspekte betrachtet: 89,6% der Haushalte sind mit der Verständlichkeit der Gasrechnungen zufrieden, nahezu derselbe Anteil (89,7%) mit den Informationen über den Dienst.

Il 98,4% delle famiglie allacciate alla rete di distribuzione del gas è complessivamente soddisfatto del servizio di fornitura (molto o abbastanza), il 97,9% è soddisfatto dell'assenza di sbalzi di tensione ed il 92,6% con la frequenza di lettura dei contatori. Il grado di soddisfazione scende di poco se si considerano gli aspetti commerciali: l'89,6% è soddisfatto della comprensibilità delle bollette del gas e la stessa percentuale (89,7%) delle informazioni sul servizio.

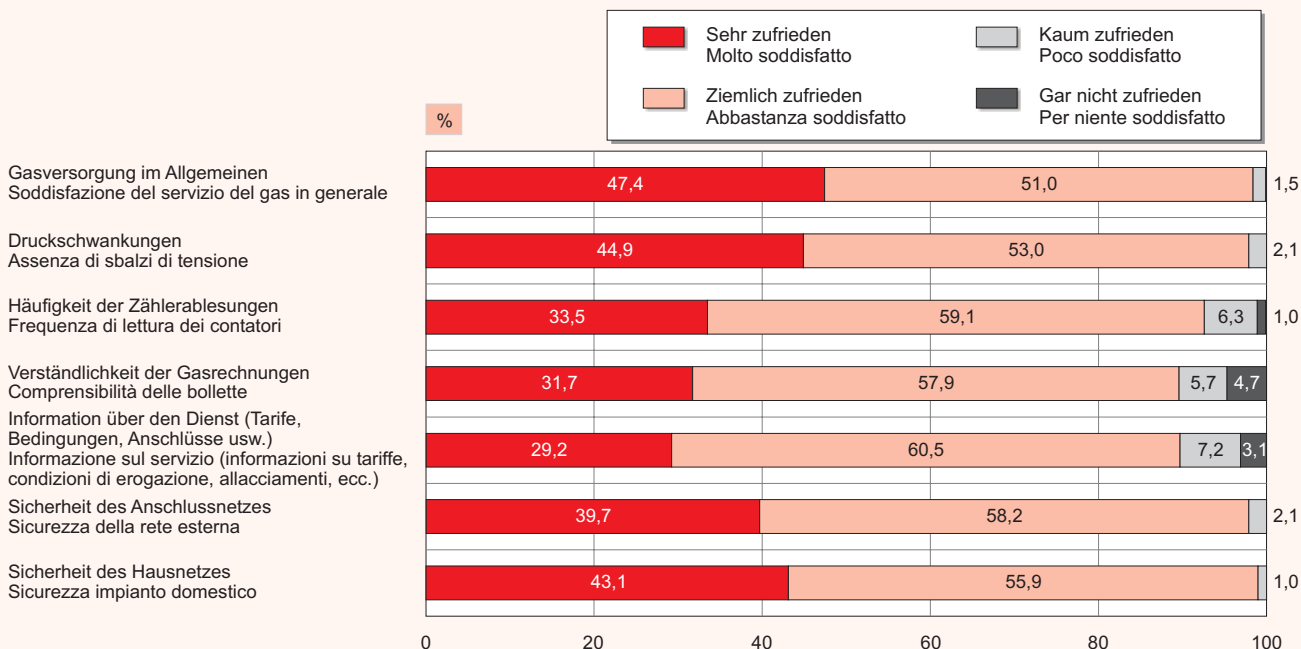
Graf. 3

Wie beurteilen Sie die folgenden Merkmale der Gasversorgung? - 2007

Prozentuelle Verteilung; Wohnungen, die an das Verteilernetz angeschlossen sind

Che giudizio dà dei seguenti aspetti riguardanti il servizio di fornitura del gas? - 2007

Composizione percentuale; abitazioni che sono allacciate alla rete di distribuzione



© astat 2008 - sr



27,2% der an das Gasnetz angeschlossenen Haushalte sind über die Möglichkeit informiert, den Gaslieferanten zu wechseln. Nur 1,6% davon haben auch schon Angebote von einem neuen Lieferanten erhalten.

Il 27,2% delle famiglie allacciate alla rete di distribuzione del gas è a conoscenza del fatto di avere la possibilità di cambiare il fornitore; di questi, solo l'1,6% ha già ricevuto offerte da un nuovo fornitore. Il

ten; 72,8% wissen hingegen über diese Möglichkeit nicht Bescheid.

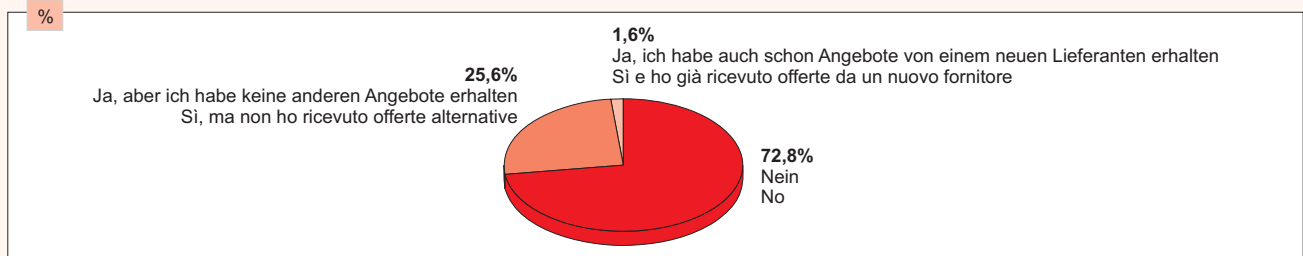
72,8% delle famiglie allacciate alla rete non è a conoscenza della possibilità di cambiare il fornitore.

Graf. 4

Wussten Sie, dass Sie die Möglichkeit hätten, den Gaslieferanten zu wechseln? - 2007

Prozentuelle Verteilung; Wohnungen, die an das Verteilernetz angeschlossen sind

Lei è al corrente della possibilità di scegliere un fornitore anche diverso dall'azienda che Le eroga attualmente il servizio? - 2007 ■ Composizione percentuale; abitazioni che sono allacciate alla rete di distribuzione



© astat 2008 - sr



Andere Aspekte

4,4% der Südtiroler Haushalte haben in den 12 Monaten vor der Befragung die Grüne Nummer des Enel oder des lokalen Elektrizitätswerkes gewählt, um Schäden mitzuteilen, Beschwerden vorzubringen, Informationen einzuholen oder andere Dienste in Anspruch zu nehmen. Hingegen haben nur 0,9% den entsprechenden Dienst des Gaslieferanten genutzt.

Mehr als 67% der Haushalte wissen außerdem nicht, dass es eine Energie- und Gasbehörde gibt, und kennen auch deren Funktionen nicht.

Altri aspetti

Il 4,4% delle famiglie altoatesine, nei 12 mesi precedenti all'intervista, ha usufruito del numero verde dell'Enel o dell'azienda elettrica locale per segnalare guasti, fare reclami, richiedere informazioni o altri servizi. Solo lo 0,9% ha invece usufruito di tale servizio dell'azienda fornitrice del gas.

Più del 67% delle famiglie non è a conoscenza dell'esistenza dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e non sa quale sia la sua funzione.

Maria Plank

Angewandte statistische Methoden

Die Mehrzweckerhebung des ISTAT (Nationalinstitut für Statistik) wird in Südtirol jährlich vom ASTAT durchgeführt. Wie der Begriff „Mehrzweckerhebung“ bereits andeutet, beschäftigt sich die Untersuchung nicht mit einem einzigen Themenbereich, sondern mit mehreren Aspekten des täglichen Lebens. Die diesbezüglich ausgearbeiteten Fragen werden an die Mitglieder der aufgrund einer Stichprobenziehung ermittelten Haushalte gerichtet.

Für die repräsentative Stichprobe der Südtiroler Bevölkerung werden die Haushalte anhand eines mehrstufigen Stichprobenverfahrens gezogen: Die erste Stufe entspricht den Gemeinden, die nach Einwohnerzahl geschichtet werden; die zweite hingegen den Haushalten, die nach Mitgliederanzahl geschichtet werden.

An der Erhebung 2007 haben 574 Haushalte teilgenommen; das entspricht 1.492 Haushaltsmitgliedern mit Wohnort in insgesamt 23 Südtiroler Gemeinden.

Gemäß dem Stichprobenprinzip müssen die erhobenen Stichprobeneinheiten auch die nicht in die Stichprobe fallenden Einheiten der Grundgesamtheit darstellen. Um diesem Prinzip gerecht zu werden, muss jede Stichprobeneinheit gewichtet werden, wobei das Gewicht die Anzahl der Einheiten in der Grundgesamtheit ausdrückt, die nicht in die Stichprobe fallen. Die Genauigkeit der Ergebnisse kann mit Hilfe von Vertrauensintervallen geschätzt werden.

In dieser Veröffentlichung werden die fünf großen Gemeinden (Bozen, Meran, Brixen, Leifers, Bruneck) als „Stadtgemeinden“ und alle restlichen als „Landgemeinden“ betrachtet.

Osservazioni sul metodo adottato

L'indagine multiscopo dell'ISTAT (Istituto Nazionale di statistica) viene svolta annualmente in Alto Adige dall'ASTAT. Come il nome stesso dell'indagine lascia già intuire, questa rilevazione non possiede un orientamento tematico univoco, ma riguarda svariati aspetti della vita quotidiana, che formano l'oggetto di interviste effettuate ai componenti delle famiglie selezionate.

Il campione rappresentativo della popolazione altoatesina seleziona le famiglie attraverso un campionamento a più stadi: le unità del primo stadio sono i comuni (stratificati per ampiezza demografica) e quelle del secondo le famiglie (stratificate per dimensione).

All'indagine del 2007 hanno contribuito attivamente 574 famiglie per un totale di 1.492 componenti residenti in 23 comuni.

In base al principio di stima campionaria, le unità appartenenti al campione devono rappresentare anche le unità della popolazione che non sono incluse nello stesso. Questo criterio viene realizzato attribuendo ad ogni unità campionaria un peso, che denota il numero di unità della popolazione che non sono incluse nel campione. La precisione dei risultati può essere stimata con l'ausilio di intervalli di confidenza.

In questa pubblicazione sotto "Comuni urbani" sono classificati i cinque grandi comuni (Bolzano, Merano, Bressanone, Laives, Brunico) e sotto "Comuni rurali" tutti gli altri.