



Fondazione per l'Ambiente
Teobaldo Fenoglio
ONLUS



Poveri e denaro: scelte, consumi e bollette

Indagine preliminare sul comportamento degli
utenti vulnerabili dei servizi pubblici locali

EXECUTIVE SUMMARY



in partenariato con



La ricerca è stata realizzata nel quadro del

Progetto AFFORD

*La sostenibilità delle tariffe dei principali servizi pubblici locali
www.fondazioneambiente.org/afford*

sostenuto da:

FONDAZIONE CRT





Poveri e denaro: scelte, consumi e bollette

Indagine preliminare sul comportamento degli utenti vulnerabili dei servizi pubblici locali
Aprile 2012

Nel quadro del progetto AFFORD, l'attività "Analisi del rapporto fra utenti disagiati e bollette" è stata ideata e sviluppata dal gruppo di lavoro di Fondazione per l'Ambiente / Turin School of Local Regulation, con il coordinamento scientifico di Franco Becchis, in collaborazione con: Angela Ambrosino, Emanuela Rinaldi, Daniele Russolillo, Elisa Vanin.

Il presente rapporto, che illustra i risultati dell'attività di ricerca svolta, è stato curato da Angela Ambrosino e Andrea Gallice.

Il questionario è stato progettato da: Angela Ambrosino, Emanuela Rinaldi, Franco Becchis, Daniele Russolillo.

Le interviste sono state curate da: Angela Ambrosino, Elena Balestra, Francesco Dal Pozzo, Diego Maccanti, Patrizia Persico, Lucia Quaglino, Emanuela Rinaldi, Elisa Vanin.

Elaborazione dati e editing: Elena Balestra, Francesco Dal Pozzo.

Si ringraziano per il supporto fornito e la cortese collaborazione:

Ivan Tamietti, William Revello e gli impiegati e delegati volontari dell'Ufficio Pio di Torino

Angelantonio Magarelli, Dirigente scolastico Istituto d'istruzione superiore Statale "B. Vittone" di Chieri (TO)

Gianni Giaccone, Direttore della Direzione Servizi Civici della Città di Torino e il personale dell'Anagrafe centrale di Torino.

Il progetto AFFORD è sostenuto da:

Fondazione Cassa di Risparmio di Torino

EGEA Ente gestione energia e ambiente S.p.A.



Il progetto è stato autorizzato dal Ministero delle Politiche Sociali all'utilizzo del logo dell'iniziativa comunitaria *Anno Europeo per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale 2010*.

Il progetto AFFORD ha inoltre raccolto, nella fase di ideazione e progettazione, le manifestazioni di interesse da parte dei seguenti enti: Città di Torino, Città di Asti, IRIDE-Mercato, CCIAA di Torino, Consorzio Chierese per i Servizi, CADOS, SMAT, Azienda Multiservizi Casalese, Confservizi Piemonte-Valle d'Aosta, Ordine degli assistenti sociali del Piemonte.

■ Licenza di utilizzo e distribuzione

Questo rapporto è pubblico e scaricabile gratuitamente presso il sito della Fondazione per l'Ambiente www.fondazioneambiente.org/afford

Tutti i dati e le informazioni pubblicate all'interno di questo documento possono essere distribuite, trasmesse, ripubblicate o in altro modo utilizzate, in tutto o in parte, senza il preventivo consenso della Fondazione per l'Ambiente, a condizione che tali utilizzazioni avvengano per finalità esclusivamente di uso personale, studio e ricerca. Per finalità differenti (es. commerciali, istituzionali, etc.) è necessario contattare la Fondazione per l'Ambiente e fare richiesta scritta via email all'indirizzo info@fondazioneambiente.org

È sempre obbligatorio, per ogni utilizzazione e finalità, citare correttamente la fonte, riportando per esteso il nome del documento ed il mese ed anno di pubblicazione (riportati in copertina) e la dicitura "Fondazione per l'Ambiente - www.fondazioneambiente.org" impressa in caratteri ben visibili.

Premessa

La sostenibilità sociale delle bollette è un tema che si aggrava in periodi di crisi, colpendo fasce sociali economicamente e socialmente più deboli, e ponendo un *trade-off* chiaro fra esigenze di politica ambientale/industriale (es. investimenti nell'acqua) e conseguenze finanziarie (bollette in crescita). Sullo sfondo, si profila l'esigenza di migliorare l'alfabetizzazione finanziaria delle fasce sociali economicamente più deboli per, da un lato, attrezzarle di fronte alle scelte finanziarie vincolanti e, dall'altro, aiutarle a gestire i pagamenti periodici in modo più appropriato.

Scopi e obiettivi

L'analisi condotta in questo lavoro rappresenta un primo passo nella costruzione di un più ampio progetto di ricerca volto a sviluppare il tema della sostenibilità delle tariffe dei principali servizi pubblici locali con particolare riguardo a quelli di natura energetico-ambientale. In particolare, questa ricerca si concentra sul tema della morosità nei pagamenti e sull'impatto, la diffusione e le caratteristiche che questo fenomeno assume all'interno delle fasce più deboli della popolazione. Questi soggetti possono infatti incontrare maggiori difficoltà sia nell'acquisire che nell'interpretare le informazioni necessarie per valutare ed implementare le proprie scelte di consumo. Inoltre i medesimi individui, proprio a causa delle loro particolari condizioni di vulnerabilità economica, possono incorrere in perdite di benessere superiori al resto della popolazione a seguito di scelte di consumo inappropriate. Si consideri che, ad esempio, nell'area piemontese una famiglia di una persona a basso reddito ha destinato (dati 2007) mediamente l' 8-9 % delle sue spese per consumi per servizi idrici, rifiuti, gas e elettricità, una famiglia di 3 persone il 9-10 %, mentre una famiglia di 5, il 10-11%.¹ L'intento è quello di fornire ai decisori locali ed ai soggetti interessati gli strumenti conoscitivi per affrontare un tema su cui vi è una crescente attenzione destinata peraltro, anche considerato l'attuale contesto macroeconomico, a perdurare.

Attività e metodologia

La ricerca si è articolata attraverso la somministrazione di un dettagliato questionario ad un gruppo di 144 soggetti morosi individuati fra coloro che accedono al progetto AOS (Accoglienza, Orientamento e Sostegno) dell'Ufficio Pio di Torino. Il questionario è stato strutturato con l'obiettivo di elicitarle scelte, i comportamenti e le attitudini dei soggetti intervistati su varie tematiche di interesse quali la capacità di far fronte ai pagamenti periodici per beni e servizi, la consapevolezza nei confronti dei propri consumi energetici, le abitudini di consumo, il grado di fiducia verso il futuro, il livello di alfabetizzazione finanziaria, l'adozione ed il mantenimento di comportamenti ed abitudini poco lungimiranti o non del

¹ Fondazione per l'Ambiente, Rapporto MONSPL 2009 "Le tariffe dei Servizi Pubblici e la spesa delle famiglie.

tutto razionali. Il medesimo questionario è stato poi anche somministrato a 139 individui che non appartengono a fasce di vulnerabilità sociale. Il paragone tra le scelte ed i comportamenti adottati dai due gruppi permette dunque di mettere in luce le caratteristiche specifiche che contraddistinguono gli utenti appartenenti alle fasce più deboli della popolazione. Dal punto di vista metodologico, l'analisi dei dati raccolti combina un approccio di tipo qualitativo con l'utilizzo di tecniche proprie dell'indagine sociale e statistica.

Risultati

La ricerca ha permesso di costruire un'accurata mappatura della morosità, delle scelte di consumo, del livello di alfabetizzazione finanziaria e delle conoscenze in campo energetico dei soggetti intervistati. La morosità risulta essere un fenomeno largamente diffuso all'interno delle fasce più deboli della popolazione e dovuto in larga parte ad un'effettivo stato di difficoltà economica piuttosto che ad una cattiva gestione del proprio budget. Non tutti i pagamenti per servizi pubblici vengono però valutati allo stesso modo: una chiara priorità viene infatti attribuita alle bollette per luce e gas a scapito della tassa per la raccolta rifiuti. Le risposte al questionario mostrano anche come in media i soggetti morosi abbiano una scarsa conoscenza dei principali concetti economici (tasso di interesse, tasso di inflazione) e poca dimestichezza con strumenti finanziari e metodi di pagamento diversi dal denaro contante. Gli stessi individui dimostrano inoltre una limitata consapevolezza a proposito del costo dei propri consumi energetici ed idrici anche se, in larga maggioranza, dichiarano di essere a conoscenza dell'esistenza delle tariffe biorarie. Infine, risulta essere notevolmente basso (specialmente se confrontato con il rispettivo dato proveniente dal gruppo di non morosi) il grado di fiducia dei soggetti intervistati nei confronti del futuro.

Il presente lavoro mette altresì in luce come la popolazione di utenti che si trovano in situazione di disagio economico non sia comunque del tutto omogenea. Emerge infatti un'importante differenza di approccio e comportamenti tra coloro che si trovano in una situazione di povertà che si è protratta nel tempo (spesso cittadini di origine straniera) e coloro i quali si ritrovano invece in una condizione di indigenza a fronte di uno shock improvviso (spesso cittadini italiani che hanno perso il lavoro): se i primi hanno infatti imparato a fare di necessità virtù e mostrano comportamenti ed abitudini di consumo parsimoniose ed in linea con la loro limitata capacità di spesa, i soggetti che rientrano nel secondo gruppo dimostrano invece una certa qual difficoltà nel modificare i propri consumi e stili di vita.

Più in generale, la ricerca evidenzia come abitudini e conoscenze che definiscono e condizionano i comportamenti quotidiani in ambiti diversi ed apparentemente indipendenti siano in realtà strettamente correlati. Nello specifico, il quadro che emerge dimostra come trovarsi in una situazione di morosità, avere poca fiducia verso il futuro, possedere scarse conoscenze in campo finanziario ed una limitata consapevolezza nel campo dei consumi energetici, siano tutte caratteristiche che tendono a manifestarsi simultaneamente e in parte causino, in parte siano gli effetti, di una più generale situazione di difficoltà spesso non solo economica ma anche di natura sociale e psicologica.



Prospettive di ricerca

La ricerca rappresenta anche un punto di partenza per un particolare settore di interesse, nel contesto della Turin School of Local Regulation (TSLR), focalizzato sui fondamenti microeconomici, cognitivi e comportamentali delle scelte individuali e collettive nella prospettiva di una migliore definizione delle policy a livello locale. Sia le policy ambientali che quelle di regolazione, accanto ad altre politiche locali i cui effetti sono fortemente correlati con la complessa interazione tra stimoli e reazioni, necessitano di un ripensamento dovuto allo sviluppo di studi empirici e sperimentali, e la TSLR intende farne tesoro: uno specifico filone di ricerca e divulgazione su come aiutare le famiglie più povere con problemi di affordability è quindi in fase di progettazione.