



ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION

Le valutazioni dei
responsabili comunali

Maggio 2021

OBIETTIVI E METODOLOGIA

Obiettivi e metodologia

L'obiettivo principale della indagine di seguito illustrata è quello di misurare la Customer Satisfaction complessiva dei responsabili dei comuni del bacino di utenza che si relazionano con BrianzAcque.

La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) compiute nel mese di Maggio 2021

Complessivamente sono stati intervistati 50 responsabili comunali che si relazionano con BrianzAcque, con una percentuale di partecipazione estremamente elevata e pari all' 89,2% (50 su 56 Comuni contattati).

Nel report sono stati utilizzati i seguenti indicatori:

MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

INDICE DI SODDISFAZIONE:

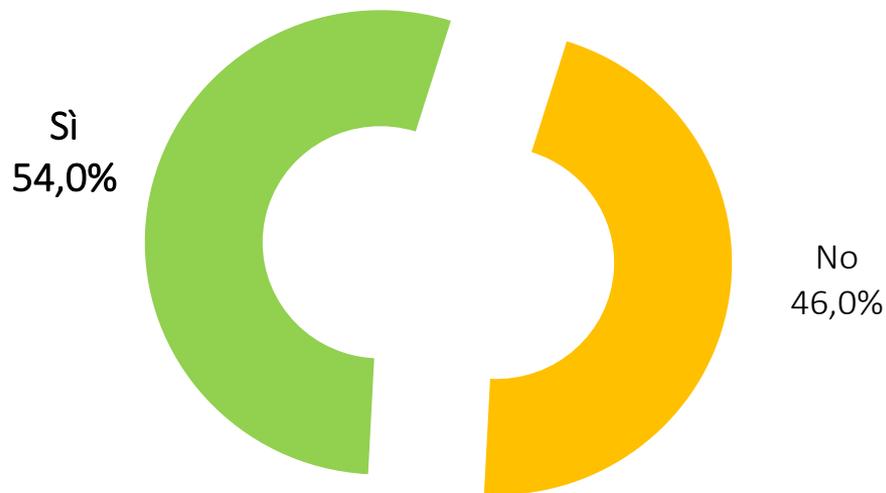
È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 = nessuno soddisfatto a 100 = tutti soddisfatti.

RICHIESTE SPECIFICHE
D'INFORMAZIONE O
DOCUMENTAZIONE

Richieste specifiche di informazione o documentazione

Il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche d'INFORMAZIONE o DOCUMENTAZIONE a BrianzAcque negli ultimi due anni?



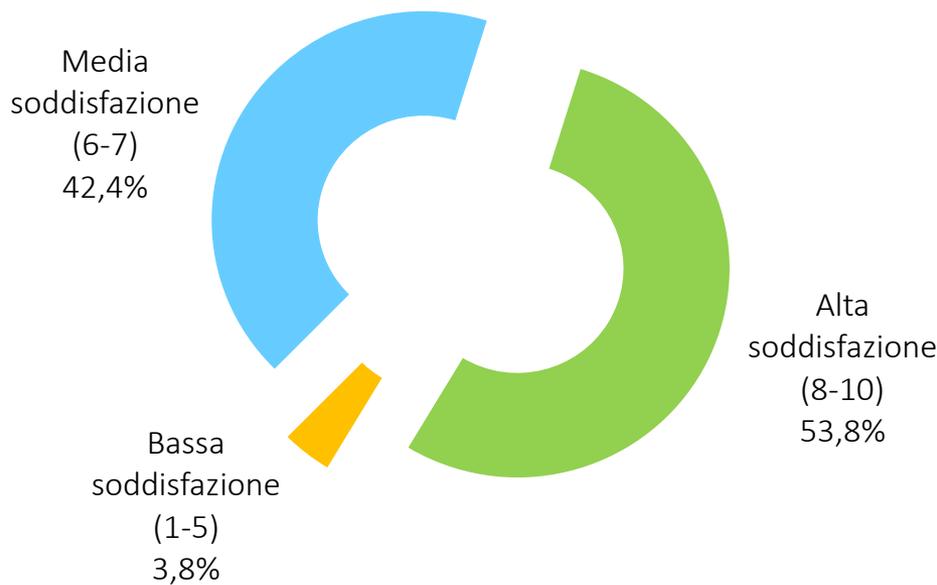
Richieste specifiche di informazione o documentazione

(Se si) In riferimento a quale tema?

Tema	N
Fognature e rete idrica / acquedotto	5
Fognature	2
Autorizzazioni all'allaccio: è il privato che manda richieste a BrianzAcque che poi rilascia autorizzazioni dell'allaccio alla gestione fognatura pubblica	1
Cassette dell'acqua, rete fognaria	1
Fognatura, collaborazioni dei sottoservizi	1
Fognature e acqua potabile	1
Fognature: programmazione (spurgo di alcune caditoie stradali)	1
Fognature, programmazione di manutenzioni, riqualificazioni delle reti	1
Gestione di interventi sul territorio e procedure per allacciamenti	1
Gestione del servizio idrico integrato	1
Guasti, planimetrie	1
Lavori pubblici ed ecologia (camerette, griglie idrica e fognaria)	1
Manomissioni	1
Manomissioni del suolo per rete dell'acquedotto e manomissioni del suolo per rete fognaria	1
Manomissioni del suolo pubblico e rete idrica/servizio idrico integrato, cassetta dell'acqua, ripristini stradali, tappetini	1
Informazioni in merito alla qualità dell'acqua, sollecitato dai cittadini della rete stessa	1
Pozzo prima falda, monitoraggio delle pulizie	1
Pratiche relative a lavori di manomissione in suolo pubblico, invio di sottoservizi	1
Richieste di intervento di video ispezioni e di verifica dei condotti fognari	1
Studio di gestione del rischio idraulico	1
Sviluppo delle reti idriche e fognarie, prevalentemente per lo sviluppo e per le soluzioni di varie problematiche riscontrate	1
Opere di gestione servizio e acqua potabile	1

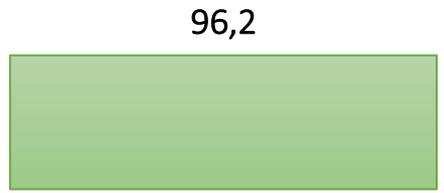
Richieste specifiche di informazione o documentazione

Tempestività della risposta aziendale

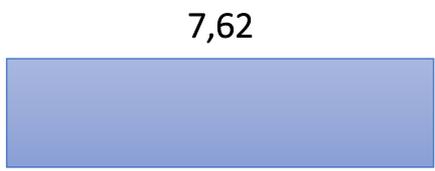


Voto	2021	
Voto 1	0,0	3,8
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	3,8	
Voto 5	0,0	
Voto 6	3,8	42,4
Voto 7	38,6	
Voto 8	34,6	53,8
Voto 9	15,4	
Voto 10	3,8	

Indice di soddisfazione

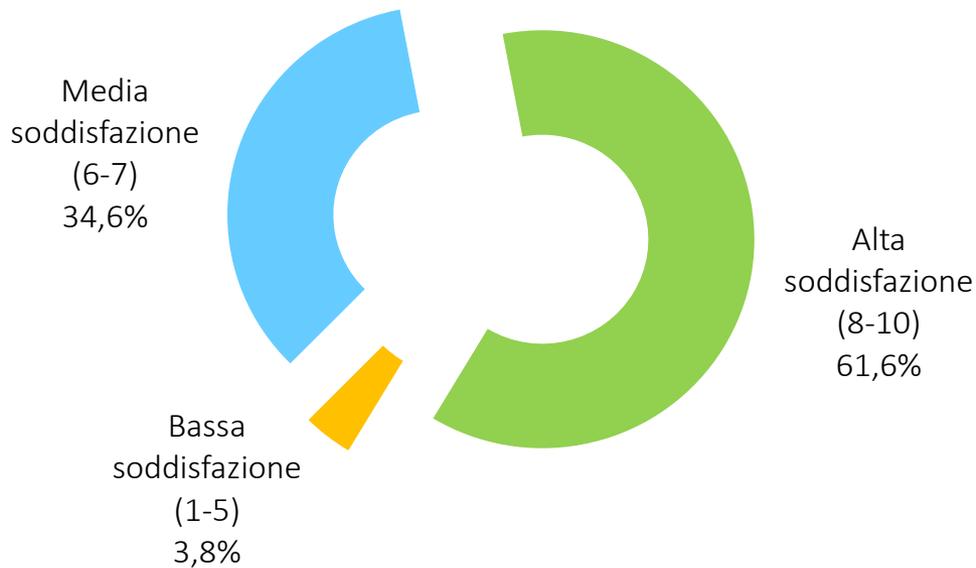


Media di soddisfazione



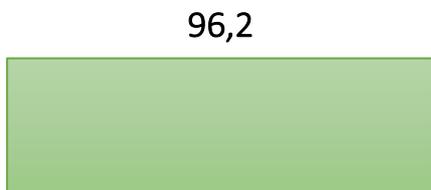
Richieste specifiche di informazione o documentazione

Tempestività della risposta aziendale



Voto	2021	
Voto 1	3,8	3,8
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0	
Voto 5	0,0	
Voto 6	11,5	34,6
Voto 7	23,1	
Voto 8	30,9	61,6
Voto 9	26,9	
Voto 10	3,8	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



RICHIESTE SPECIFICHE SU MALFUNZIONAMENTI NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

Richieste specifiche su malfunzionamenti nella gestione del servizio

Negli ultimi due anni il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche su qualche aspetto considerato non soddisfacente relativo al funzionamento della GESTIONE del servizio?



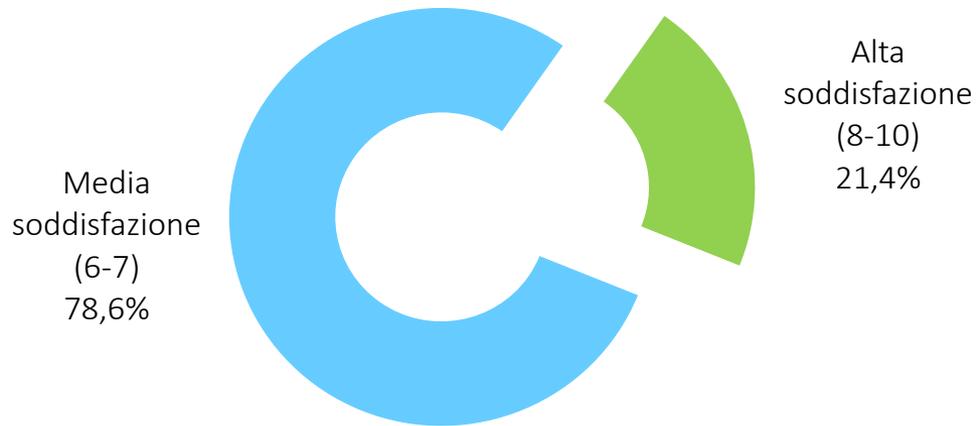
Richieste specifiche su malfunzionamenti nella gestione del servizio

(Se si) In riferimento a quale aspetto?

Aspetto	N
Fognature / rete fognaria	6
(Solo per la parte acquedotto) Non c'è una risposta immediata a seguito delle segnalazioni da noi fatte per perdite; richieste di documentazione in merito ai nuovi allacciamenti non evase correttamente; lavori non ultimati a regola d'arte per i quali dobbiamo far seguire noi dei solleciti	1
Allacciamenti	1
Necessità di un intervento di rifacimento	1
Problematiche relative a perdite di condutture delle fognature che creano danni ingenti sulle strade	1
Richieste di cittadini	1
Soluzioni da adottarsi su perdite occulte (acquedotto), soluzione per acque meteoriche in caso di eventi temporaleschi che mandano in crisi (fognature). Queste sono le emergenze. Non ricevo lamentele particolari su pressioni basse	1
Specifiche di situazioni carenti sul territorio: alcune realizzate, altre ancora in fase di progettazione	1
Unico problema grosso è stato in un cantiere in corso in cui fecero video-ispezione e si è dovuto rifare. La rete era in realtà ammalorata. Nel progetto non abbiamo considerato un problema che risultava risolto	1
Altre eventuali considerazioni	
Massima soddisfazione per quanto riguarda la manutenzione, minima sui rifacimenti	
Nei casi in cui la situazione si è risolta velocemente, è stato apprezzato	
Ci sono stati dei problemi in fase di realizzazione	

Richieste su malfunzionamenti nel servizio

Qualità tecnica della risposta data



Voto	2021	
Voto 1	0,0	0,0
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,0	
Voto 5	0,0	
Voto 6	14,3	78,6
Voto 7	64,3	
Voto 8	14,3	21,4
Voto 9	7,1	
Voto 10	0,0	

Indice di soddisfazione
100,0



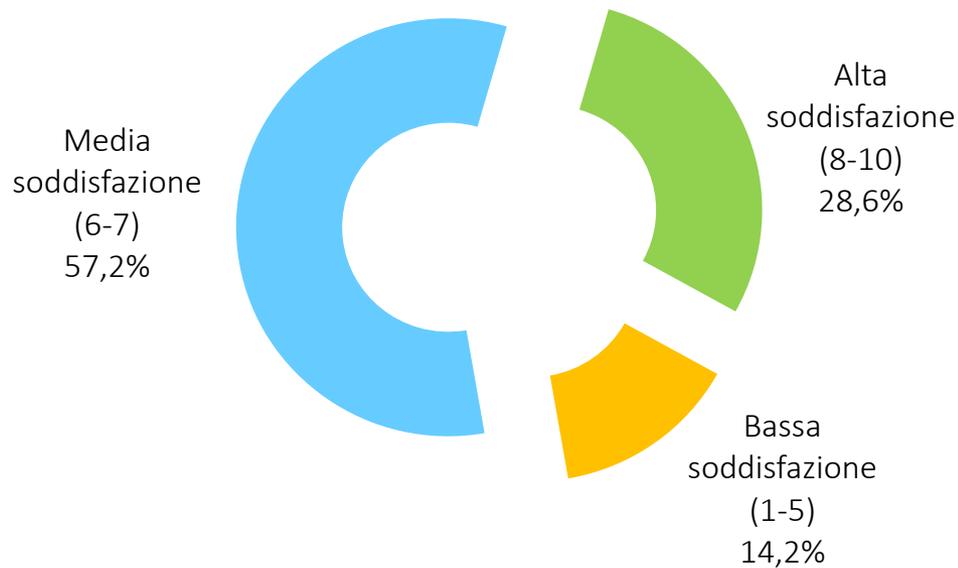
Media di soddisfazione

7,14



Richieste su malfunzionamenti nel servizio

Tempestività della risposta aziendale data



Voto	2021	
Voto 1	0,0	14,2
Voto 2	0,0	
Voto 3	7,1	
Voto 4	0,0	
Voto 5	7,1	
Voto 6	7,1	57,2
Voto 7	50,1	
Voto 8	21,5	28,6
Voto 9	7,1	
Voto 10	0	

Indice di soddisfazione



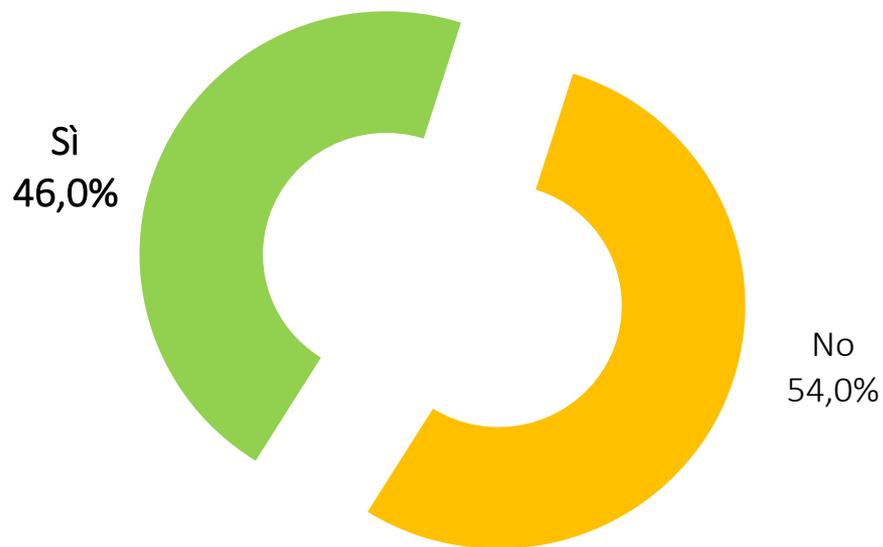
Media di soddisfazione



SOSPENSIONI IDRICHE PROGRAMMATE

Sospensioni idriche programmate

Nel corso degli ultimi anni nel comune da lei rappresentato sono state effettuate delle sospensioni idriche programmate?



Sospensioni idriche programmate

Qualità tecnica della soluzione



Voto	2021	
Voto 1	0,0	0,0
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,0	
Voto 5	0,0	
Voto 6	0,0	10,5
Voto 7	10,5	
Voto 8	57,9	89,5
Voto 9	26,3	
Voto 10	5,3	

Indice di soddisfazione
100,0



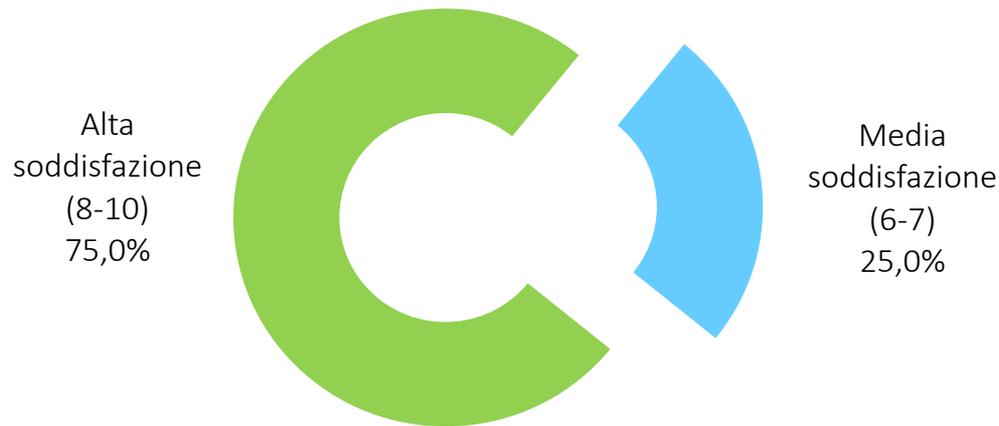
Media di soddisfazione

8,26



Sospensioni idriche programmate

Tempistica nella comunicazione



Voto	2021	
Voto 1	0,0	0,0
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,0	
Voto 5	0,0	
Voto 6	0,0	25,0
Voto 7	25,0	
Voto 8	65,0	75,0
Voto 9	5,0	
Voto 10	5,0	

Indice di soddisfazione
100,0



Media di soddisfazione

7,90



Sospensioni idriche programmate

Tempistica della soluzione operata in funzione del piano originale comunicato dall'azienda



Voto	2021	
Voto 1	0,0	0,0
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,0	
Voto 5	0,0	
Voto 6	0,0	15,8
Voto 7	15,8	
Voto 8	63,1	84,2
Voto 9	15,8	
Voto 10	5,3	

Indice di soddisfazione

100,0



Media di soddisfazione

8,11



SOSPENSIONI IDRICHE NON PROGRAMMATE

Sospensioni idriche non programmate

Nel corso degli ultimi anni nel comune da lei rappresentato si sono verificate delle sospensioni idriche non programmate, per esempio per guasto improvviso?



Sospensioni idriche non programmate

Qualità tecnica della soluzione



Voto	2021	
Voto 1	0,0	0,0
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,0	
Voto 5	0,0	
Voto 6	14,7	44,1
Voto 7	29,4	
Voto 8	47,1	55,9
Voto 9	8,8	
Voto 10	0,0	

Indice di soddisfazione
100,0



Media di soddisfazione

7,50



Sospensioni idriche non programmate

Tempestività della soluzione



Voto	2021	
Voto 1	0,0	0,0
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,0	
Voto 5	0,0	
Voto 6	5,9	47,0
Voto 7	41,1	
Voto 8	32,4	53,0
Voto 9	20,6	
Voto 10	0,0	

Indice di soddisfazione
100,0



Media di soddisfazione

7,68



DISFUNZIONI NELLA GESTIONE DEI SERVIZI

Disfunzioni nella gestione dei servizi affidati

Il Comune ha segnalato in quest'ultimo anno altre eventuali disfunzioni nella gestione dei servizi affidati?



Disfunzioni nella gestione dei servizi affidati

(Se si) Può specificare di quale tipo di problema si è trattato?

Problema	N
Perdite idriche / perdite della rete	3
Casette dell'acqua	1
Cedimenti fognari, rotture di manufatti e perdita d'acqua	1
Cedimenti stradali legati alla rete idrica	1
Guasti	1
Manomissione del suolo e ripristino del suolo	1
Perdite idriche e dalle fognature che hanno provocato cedimenti stradali	1
Problematiche relative ad avvallamenti stradali per riallacciamenti di caditoie, chiusini e cedimenti	1
Problemi alle fognature	1
Hanno effettuato una riparazione di una perdita e poi hanno lasciato un cratere, non sulla rete idrica, ma su ciò che sta intorno (tra Veduggio e Renate)	1
Qualche problema con l'impresa responsabile dell'incarico di rifacimento delle reti. Avete chiesto il rifacimento del taglio strada più volte (sopralluoghi, verifiche, ma non è stato fatto secondo autorizzazione rilasciata). Anche stamattina ho provato a mandare una email al tecnico per rifacimento taglio strade: è stato fatto male	1
Ripristini stradali: vengono fatti in maniera provvisoria	1
Sono state effettuate chiusure / interruzioni senza avvisare e sono state eseguite in modo non corretto	1
Sono state segnalate e risolte situazioni relative a fognatura e scarichi	1

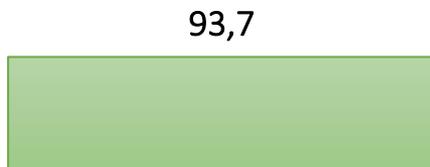
Disfunzioni nella gestione dei servizi affidati

Qualità tecnica della risposta aziendale

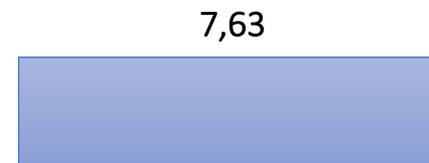


Voto	2021	
Voto 1	0,0	6,3
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	6,3	
Voto 5	0,0	
Voto 6	12,5	25,0
Voto 7	12,5	
Voto 8	43,7	68,7
Voto 9	25,0	
Voto 10	0,0	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione (N=16)



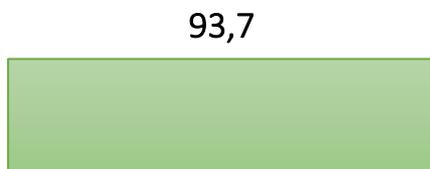
Disfunzioni nella gestione dei servizi affidati

Tempestività della risposta aziendale



Voto	2021	
Voto 1	0,0	6,3
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	6,3	
Voto 5	0,0	
Voto 6	6,3	31,2
Voto 7	24,9	
Voto 8	31,3	62,5
Voto 9	24,9	
Voto 10	6,3	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione (N=16)



VALUTAZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

Organizzazione di BrianzAcque

Come valuta, in generale, l'ORGANIZZAZIONE di BrianzAcque rispetto alle esigenze manifestate dal Comune da lei rappresentato?



Voto	2021	
Voto 1	0,0	2,1
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,0	
Voto 5	2,1	
Voto 6	6,3	33,4
Voto 7	27,1	
Voto 8	45,7	64,5
Voto 9	14,6	
Voto 10	4,2	

Indice di soddisfazione

97,9



Media di soddisfazione

7,77



Cortesía del personale di BrianzAcque

Come valuta, in generale, la CORTESIA del personale dell'Azienda con cui ha dovuto relazionarsi?



Voto	2021	
Voto 1	0,0	0,0
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,0	
Voto 5	0,0	
Voto 6	4,0	16,0
Voto 7	12,0	
Voto 8	46,0	84,0
Voto 9	22,0	
Voto 10	16,0	

Indice di soddisfazione
100,0



Media di soddisfazione
8,34



Competenza del personale di BrianzAcque

Come valuta, in generale, la COMPETENZA del personale dell'Azienda con cui ha dovuto relazionarsi?



Voto	2021	
Voto 1	0,0	0,0
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,0	
Voto 5	0,0	
Voto 6	2,0	14,2
Voto 7	12,2	
Voto 8	49,1	85,8
Voto 9	22,4	
Voto 10	14,3	

Indice di soddisfazione
100,0



Media di soddisfazione
8,35



Sensibilità alle esigenze specifiche del Comune

Come valuta, in generale, la SENSIBILITÀ dell'Azienda alle esigenze specifiche del Comune da lei rappresentato?



Voto	2021	
Voto 1	0,0	0,0
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,0	
Voto 5	0,0	
Voto 6	4,3	28,2
Voto 7	23,9	
Voto 8	39,2	71,8
Voto 9	19,6	
Voto 10	13,0	

Indice di soddisfazione
100,0



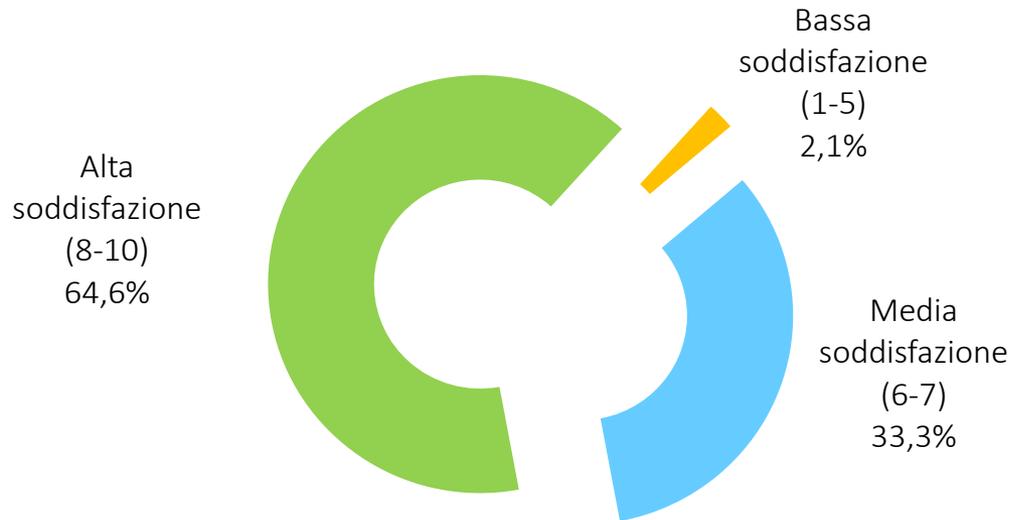
Media di soddisfazione

8,13



Collaborazione nella gestione dei lavori pubblici

Come valuta, in generale, la COLLABORAZIONE dell'Azienda con il Comune rispetto all'impatto nella gestione dei lavori pubblici necessari per le opere di infrastrutturazione o manutenzione sul Suo territorio?



Voto	2021	
Voto 1	0,0	2,1
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,0	
Voto 5	2,1	
Voto 6	6,3	33,3
Voto 7	27,0	
Voto 8	41,6	64,6
Voto 9	16,7	
Voto 10	6,3	

Indice di soddisfazione

97,9



Media di soddisfazione

7,83



Qualità del servizio idrico

Come valuta, in generale, la qualità del SERVIZIO IDRICO affidato a BrianzAcque nel Comune da lei rappresentato?



Voto	2021	
Voto 1	0,0	0,0
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,0	
Voto 5	0,0	
Voto 6	4,1	30,6
Voto 7	26,5	
Voto 8	45,0	69,4
Voto 9	22,4	
Voto 10	2,0	

Indice di soddisfazione
100,0



Media di soddisfazione

7,92



Cassette dell'acqua

Come valuta la scelta fatta dall'Azienda rispetto alle CASSETTE DELL'ACQUA sul territorio del Suo Comune?



Voto	2021	
Voto 1	0,0	0,0
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,0	
Voto 5	0,0	
Voto 6	14,0	25,6
Voto 7	11,6	
Voto 8	37,2	74,4
Voto 9	30,2	
Voto 10	7,0	

Indice di soddisfazione
100,0



Media di soddisfazione

8,05



Casette dell'acqua gratuite durante l'emergenza

Come valuta la scelta fatta dall'Azienda di rendere gratuito, durante tutta l'emergenza Covid, l'utilizzo delle cassette dell'acqua?



Voto	2021	
Voto 1	0,0	0,0
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,0	
Voto 5	0,0	
Voto 6	0,0	2,5
Voto 7	2,5	
Voto 8	22,5	97,5
Voto 9	25,0	
Voto 10	50,0	

Indice di soddisfazione
100,0



Media di soddisfazione
9,23



Suggerimenti e commenti

In merito all' organizzazione aziendale e al funzionamento dei servizi affidati, lei ha qualche suggerimento o ulteriore commento da fare?

Avere un referente fisico con cui parlare e non dover chiamare un call center

C'è una differenza netta a livello di cortesia tra acquedotto e fognatura. Per il reparto fognatura la relazione è duratura e ciò trae origine dalla presenza di ALSI (implementato con l'ex consorzio Vimercate): il fatto che ci fosse già una relazione ha facilitato la situazione. Vorremmo inserire una casetta dell'acqua

Casette dell'acqua: avevamo un gestore precedente e adesso abbiamo richiesto di modificarle visto che erano abnormi

Dal punto di vista dell'ufficio, sarebbe meglio non passare dal numero verde, ma avere un contatto diretto con un riferimento certo. Una persona che conosce il territorio potrebbe dare impatti diversi alla segnalazione

I distributori di tessere sono tutti al chiuso (bisogna rispettare gli orari dei comuni) e quindi sono poco accessibili: sarebbe utile localizzarli in un luogo con più accessibilità

Fognature 10, acquedotto meno. Grossi interventi non ci sono stati: solo qualche tombino da ripristinare, cose lievi ma con risposte rapide

Ho soltanto a che fare con tecnici, non tanto con i dirigenti. Nulla da dire, complessivamente soddisfatto!

Individuare referenti unici per gestire al meglio i rapporti

L'unico problema è la lettura dei contatori nelle scuole e nei parchi: non sono accessibili, meglio cambiarli e renderli accessibili; 2 casette ottenute ed è perfetto: aspettiamo proposta per località altopiano (una terza)

Lavorare meglio sul sito internet e sui contatti

Maggiore presenza dei tecnici di BrianzAcque nella direzione e coordinamento di sicurezza del cantiere in occasione di estensione e ripristino di reti

Suggerimenti e commenti

In merito all' organizzazione aziendale e al funzionamento dei servizi affidati, lei ha qualche suggerimento o ulteriore commento da fare?

A volte c'è una moltitudine di figure di riferimento, quindi è difficile la ricerca della figura giusta.
Avrò 25 numeri: troppi giri di telefonate

Nessuna segnalazione da farvi per la parte fognatura. Le criticità segnalate si riferiscono all'area acquedotto

I giudizi sono diversi tra fognatura e acquedotto. Parlando di fognatura: sul discorso della manutenzione, c'è una buona risposta (progettazioni ed emergenze, grande lavoro di rilievo e sviluppo modelli matematici per soluzione problemi)
Per l'acquedotto ho l'impressione che ci sia un'organizzazione diversa, meno efficace: non c'è la stessa tempestività.
Le perdite idriche sono abbastanza frequenti e questo problema va risolto con un investimento. Ci vuole adeguata rilevazione strumentale

Quando chiamiamo per l'acquedotto arrivano subito. Anche per le riparazioni: segnalazioni arrivano dopo meno di 24 ore

Per l'acquedotto, il fatto che sia stata tanto parcellizzata la suddivisione tecnica della gestione ha reso farraginoso il servizio: meglio una unica persona che conosca bene il territorio con cui interfacciarsi invece che quattro diverse

Sarebbe necessario un cambio dei contatori

Dovreste essere più tempestivi nella comunicazione all'ufficio tecnico. C'è stato un caso in cui non siamo stati avvisati. Il tecnico non ha chiamato: una delle due volte abbiamo dovuto chiamare noi

Vorrei un contatto diretto con il pronto intervento

tecnici sono molto tempestivi, mi rendo conto che è l'azienda specifica che non risponde: devono prestare più attenzione quando vengono contattati. Suggerisco di dare l'appalto ad altre imprese, ma capisco che ci siano delle procedure.
La società che ha l'appalto delle reti ha abbassato lo standard

Suggerimenti e commenti

In merito all' organizzazione aziendale e al funzionamento dei servizi affidati, lei ha qualche suggerimento o ulteriore commento da fare?

Migliorare il servizio di spurgo e pulizie dei pozzetti perché non c'è la possibilità di avere un controllo preciso delle manutenzioni

Migliorare relativamente alle problematiche sui ripristini e comunicazione degli interventi sull'acquedotto

È stata molto apprezzata dalla cittadinanza la scelta sulle cassette durante l'emergenza Covid. Siamo complessivamente soddisfatti: alti standard di BrianzAcque; unica eccezione: impresa (rifacimento strada), ma i rapporti con tecnici sono comunque ottimi

Nessun suggerimento: ho un punto riferimento unico con 2 tecnici per la maggior parte dei casi

Non mi ritengo soddisfatto

C'è un problema nella erogazione delle tessere nelle cassette d'acqua (manutenzione delle macchinette che erogano le tessere)

Problematica riferita agli allacciamenti: ci vorrebbe un giusto periodo di comunicazione

Problemi di manomissione improvvisa su suolo pubblico e mancato ripristino: maggiore ricognizione sui sotto-servizi in modo da evitare interventi sui guasti improvvisi

Scelta azzeccata quella della cassetta dell'acqua!

Segnalo che, come non udente, ho riscontrato il problema di trovare solo il numero verde come contatto per perdite d'acqua, interventi urgenti su saracinesche, etc.: suggerisco pertanto di lasciare anche un contatto mail.

Ci sarebbero da rivedere alcune situazioni sul territorio comunale perché ci sono molti impianti vetusti, che andrebbero o rifatti in toto o ripristinati

Distinguo tra fognatura (sempre top) ed acquedotto

Dovrebbero prestare più attenzione alle imprese che fanno i lavori. Il numero verde funziona: richiamano subito sia per acquedotto che per fognatura.



2021
MAGGIO



Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it