

Buongiorno/Buonasera, sono un'intervistatrice della Società NOME APPALTATORE. Stiamo svolgendo un'indagine sul grado di soddisfazione dei cittadini circa il Servizio Idrico Integrato, per consentire all'azienda erogatrice di migliorare la qualità del servizio offerto, nell'ottica del suo miglioramento continuo. Vorrei parlare con la persona che in casa si occupa del pagamento delle bollette, della richiesta di informazioni, di eventuali reclami, ecc.

Mi può passare questa persona?

sono io

→ INFORMATIVA

passa l'interessato/a

→ PRESENTAZIONE

è assente → Mi dà il nome di questa persona? _____ → appuntamento]

Posso procedere? La ringrazio

Le preciso che sei libero/a di accettare l'intervista o di interromperla nel momento in cui lo ritenga opportuno. In base alle più recenti norme sulla privacy, qualsiasi informazione fornita sarà trattata in forma strettamente riservata.

SEZIONE 1. CONOSCENZA DELL'AZIENDA

1. Lei conosce il nome della Società che le eroga il Servizio Idrico Integrato? (assolutamente non suggerire)

Sì, Brianzacque

Sì, il comune

Sì, indica altro. Specificare: _____

No

Se non sa che è BrianzAcque: L'azienda che fornisce il servizio idrico integrato nel suo comune è BrianzAcque.

SEZIONE 2. ASPETTI TECNICI

Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È IMPORTANTE e QUANTO È SODDISFACENTE ognuno degli aspetti citati che riguardano il servizio di BrianzAcque.

(1 = per nulla; 10 = molto)	QUANTO È IMPORTANTE?	QUANTO È SODDISFACENTE?
2. Continuità e regolarità del servizio inteso come assenza di interruzioni	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR
3. Pressione dell'acqua intesa come assenza di cali di pressione	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR
4. Qualità dell'acqua relativamente a sapore, odore, colore e limpidezza	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR

5. In generale ritiene che la qualità dell'acqua, negli ultimi due anni, sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata?

Migliorata

Rimasta Uguale

Peggiorata

6. Nel corso degli ultimi 2 anni ha richiesto a BrianzAcque l'attivazione o subentro o voltura del servizio idrico?

Sì (ANDARE A DOMANDA SUCCESSIVA)

No (ANDARE A SEZIONE SUCCESSIVA)

Per quanto riguarda la..

(1 = per nulla; 10 = molto)	QUANTO È IMPORTANTE?	QUANTO È SODDISFACENTE?
7. Tempestività nell'attivazione	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR

SEZIONE 3. UTILIZZO DELL'ACQUA E CASETTE DELL'ACQUA

8. Utilizza l'acqua del rubinetto per bere...

Sì, sempre

Sì, a volte

Quasi mai

Mai

Se si,

8.BIS Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua (sapore, odore, limpidezza) del rubinetto? (1 = per nulla; 10 = molto)

Soddisfazione _____ Non so ____

9. Utilizza le “Case dell’acqua” (distributori self-service di acqua alla spina) istallate dall’Azienda insieme ai Comuni?

Sì (PORRE DOMANDA SUCCESSIVA) No (SALTARE DOMANDA SUCCESSIVA)

Se si,

9.BIS Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua? (sapore-odore-colore-limpidezza) (1 = per nulla; 10 = molto)

Soddisfazione _____ Non so ____

Se no:

10. Per quale motivo non utilizza le cassette dell’acqua?

- Bevo solo acqua minerale
- Non ho la tessera aziendale per l’erogatore
- Non ero a conoscenza
- Non c’è
- Non ho avuto occasione di andarci
- Troppo distante da dove abito
- Non mi fido dell’acqua erogata
- Altro. Specificare: _____

11. Lei è a conoscenza del fatto che, per tutto il periodo dell’emergenza Covid, il servizio delle Case dell’Acqua è stato gratuito?

- Sì
- No

12. Come valuta la scelta di BrianzAcque insieme ai Comuni di installare erogatori d’acqua gratuiti per il primo anno nei condomini? Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla utile) a 10 (molto utile).

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

SEZIONE 4. FATTURAZIONE

Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È IMPORTANTE e QUANTO È SODDISFACENTE ognuno degli aspetti citati che riguardano il SERVIZIO DI FATTURAZIONE di BrianzAcque.

(1 = per nulla; 10 = molto)	QUANTO È IMPORTANTE?	QUANTO È SODDISFACENTE?
13. Chiarezza e facilità di lettura delle bollette	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR
14. Regolarità nella lettura dei contatori	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR
15. Correttezza degli importi in bolletta	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR
16. Disponibilità di varie modalità di pagamento (es:)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR

SEZIONE 5. NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO

17. Negli ultimi due anni ha contattato il Numero Verde di Pronto Intervento?

- Sì → proseguire con le domande successive
 No → andare a sezione successiva

Se sì:

Per quanto riguarda IL NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO di Brianzacque, Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È IMPORTANTE e QUANTO È SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti

(1 = per nulla; 10 = molto)	QUANTO È IMPORTANTE?	QUANTO È SODDISFACENTE?
18. Tempo di attesa prima di parlare con un operatore	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR
19. Cortesia del personale del numero verde di pronto intervento	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR
20. Competenza del personale del numero verde di pronto intervento intesa come capacità di accogliere e rispondere alle sue esigenze	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR
21. Tempestività della risposta per la sua segnalazione al Pronto Intervento	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR

SEZIONE 6. NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI

22. Negli ultimi due anni ha contattato il Numero Verde del servizio clienti?

- Sì → proseguire con le domande successive
 No → andare a sezione successiva

Se sì:

Per quanto riguarda IL NUMERO VERDE DEL SERVIZIO CLIENTI di Brianzacque, Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È IMPORTANTE e QUANTO È SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti.

(1 = per nulla; 10 = molto)	QUANTO È IMPORTANTE?	QUANTO È SODDISFACENTE?
23. Tempo di attesa prima di parlare con un operatore	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR
24. Cortesia del personale del numero verde	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR
25. Competenza del personale del numero verde del servizio clienti intesa come capacità di accogliere e rispondere alle sue esigenze	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR
26. Capacità del servizio clienti di rispondere alle esigenze	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR

SEZIONE 7. SPORTELLO ONLINE

27. Negli ultimi due anni ha utilizzato il servizio di Sportello Online presente nel sito aziendale?

- Sì → proseguire con la domanda successiva
 No → andare a sezione successiva

Se sì:

(1 = per nulla; 10 = molto)	QUANTO È IMPORTANTE?	QUANTO È SODDISFACENTE?
28. Il servizio offerto dallo sportello online	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR

SEZIONE 8. SPORTELLI / UFFICI

29. Negli ultimi due anni ha contattato Brianzacque presso gli uffici?

- Sì → proseguire con le domande successive
 No → andare a sezione successiva

Se sì:

Per quanto riguarda IL SERVIZIO ALLO SPORTELLLO / AGLI UFFICI di BrianzAcque, Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È IMPORTANTE e QUANTO È SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti.

(1 = per nulla; 10 = molto)	QUANTO È IMPORTANTE?	QUANTO È SODDISFACENTE?
30. Tempo di attesa prima di parlare con un operatore	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR
31. Cortesia del personale degli uffici / dello sportello	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR
32. Competenza del personale degli uffici / dello sportello intesa come capacità di accogliere e rispondere alle sue esigenze	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR
33. Orari di apertura degli sportelli / degli uffici	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR

SEZIONE 9. SITO WEB

34. Negli ultimi mesi ha avuto modo di consultare il nuovo sito internet di BrianzAcque?

- Sì → proseguire con le domande successive
 No → andare a sezione successiva

Se sì:

Per quanto riguarda IL SITO INTERNET di BrianzAcque, Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È IMPORTANTE e QUANTO È SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti.

(1 = per nulla; 10 = molto)	QUANTO È IMPORTANTE?	QUANTO È SODDISFACENTE?
35. Facilità di navigazione all'interno del sito	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR
36. Chiarezza e rilevanza delle informazioni contenute nel sito	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR
37. Possibilità di svolgere operazioni online	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR
38. La nuova grafica che lo caratterizza	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR

SEZIONE 10. GIUDIZIO GENERALE

39. Considerando il servizio di fornitura del servizio idrico integrato offerto da BRIANZACQUE, in generale quanto è soddisfacente secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR

40. In generale ritiene che la qualità complessiva del servizio fornito dall'Azienda, negli ultimi due anni, sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata?

- Migliorata
 Rimasta Uguale
 Peggiorata

41. Come giudica il rapporto qualità - prezzo per quanto riguarda il servizio di fornitura dell'acqua? Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto).

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR

SEZIONE 11. PROGETTI

Come valuta i seguenti progetti attivati da BrianzAcque sul territorio? Si esprima secondo una scala che va da 1 (giudizio molto negativo) a 10 (giudizio molto positivo)

42. Parchi dell'acqua che, oltre a risolvere criticità di allagamenti ed esondazioni quando piove, offrono spazi verdi per la comunità	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR
43. Progetti BrianzaStream e Sevesostream, che usano nuove tecnologie (droni) per individuare fonti di inquinamento nei corsi d'acqua	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR
44. Creazione di vasche volano ossia grandi "bacini" in cui vengono raccolte le acque meteoriche, per prevenire le esondazioni	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR

45. Come giudica una eventuale integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti per favorire tariffe più basse e un minor impatto ambientale? Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla utili) a 10 (molto utili)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○ NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---------

46. Come giudica la possibilità di un allargamento della collaborazione tra BrianzAcque e aziende idriche della grande Brianza (Como e Lecco) per potenziare e migliorare i servizi sul territorio? Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla utile) a 10 (molto utile)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○ NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---------

47. BrianzAcque ha avviato il primo bilancio di sostenibilità della Brianza ossia una raccolta e misurazione di buone pratiche in ambito sociale e ambientale: è la prima volta in Italia che viene fatto a livello provinciale insieme a Comuni, Enti e Associazioni. Cosa pensa di questa iniziativa? Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla utile) a 10 (molto utile)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○ NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---------

SEZIONE 12. SOCIAL NETWORKS

48. Negli ultimi mesi ha consultato i nuovi social networks di BrianzAcque (facebook, instagram e linkedin)?

- Sì → proseguire con la domanda successiva
- No → saltare domanda successiva

Se sì:

(1 = per nulla; 10 = molto)	QUANTO SONO IMPORTANTI?	QUANTO SONO SODDISFACENTI?
49. Le informazioni fornite tramite i social networks di BrianzAcque	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR

50. Sarebbe utile per lei avere a disposizione un contatto WhatsApp di BrianzAcque da cui ricevere informazioni tramite chat?

- Sì
- No

51. Sarebbe interessato a ricevere maggiori informazioni relativamente alla depurazione e alla qualità dell'acqua?

- Sì
- No

52. Come valuta l'impegno dell'azienda in questo particolare periodo d'emergenza come ad es. gratuità casette e installazione di distributori self service gratuiti d'acqua nei centri vaccinali dei Comuni brianzoli. Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla utile) a 10 (molto utile)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

SEZIONE 13. DATI ANAGRAFICI**Tipo di utenza:**

- Domestico con fornitura individuale
- Domestico con fornitura condominiale
- Aziende (es: Lavanderie non industriali (lavasecco), Ristoranti, Negozi, Distributori di benzina, Imprese di rottamazione, Banche, etc.)
- Aziende con scarico industriale (es: Tintorie, Lavanderie industriali, Aziende farmaceutiche, Aziende alimentari, Autolavaggi, Aziende chimiche, Aziende galvaniche, etc.)

Comune di attività / residenza:

Dati anagrafici utenza non domestica:**Dimensione aziendale**

- micro (fino a 10 dipendenti)
- piccola (fra 11 e 50 dipendenti)
- media (fra 51 e 250 dipendenti)
- grande (più di 250 dipendenti)

Dati anagrafici utenza domestica**Genere**

- Maschio
- Femmina

Classe di età

- Meno di 34 anni
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65-74
- 75 o più
- Non risponde

Zona del Comune:

- Capoluogo
- Non capoluogo (frazioni, località, etc.)

Titolo di studio

- Nessuno/elementare
- Media inferiore
- Media superiore
- Laurea
- Non risponde

Lei è:

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Lavoratore / lavoratrice | <input type="checkbox"/> Pensionato / a | <input type="checkbox"/> In cerca di occup. / Disoccupato/a |
| <input type="checkbox"/> Studente / studentessa | <input type="checkbox"/> Casalinga / o | <input type="checkbox"/> Altro |
| | | <input type="checkbox"/> Non risponde |