

## QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION BRIANZACQUE

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. 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 PRIVACY

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.

**Tipo di utenza: La sua è un'utenza ....**

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

### 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 SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti che riguardano il servizio di BrianzAcque.**

(1 = per nulla; 10 = molto)	QUANTO È SODDISFACENTE?
<b>2. Continuità e regolarità del servizio intese come assenza di interruzioni</b>	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩○NS/NR
<b>3. Pressione dell'acqua intesa come assenza di cali di pressione</b>	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩○NS/NR
<b>4. Qualità dell'acqua relativamente a sapore, odore, colore e limpidezza</b>	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩○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)

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION BRIANZACQUE

Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È SODDISFACENTE .....

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

**SEZIONE 3. UTILIZZO DELL'ACQUA E CASSETTE DELL'ACQUA**

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

- Sì, sempre
- Sì, a volte
- Sì ma raramente
- Mai

Se sì (sempre, a volte, poco)

9. Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua che beve dal rubinetto (sapore, odore, limpidezza)? (1 = per nulla; 10 = molto)

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

10. Secondo Lei, quanto costa un litro di acqua del rubinetto?

I\_\_I\_\_I centesimi

Non saprei

Solo utenza domestica

11. Quali altri usi fai dell'acqua del rubinetto? Utilizza l'acqua per .... (più risposte)

- cucinare
- stirare
- innaffiare
- dar da bere agli animali
- altro uso cioè \_\_\_\_\_
- nessuno di questi

Se usa l'acqua per cucinare

12. Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua dal rubinetto che usa per cucinare? (1 = per nulla; 10 = molto)

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

13. Utilizza le "Case dell'acqua" (distributori self-service di acqua alla spina) installate dall'Azienda insieme ai Comuni?

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

Se sì

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

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION BRIANZACQUE

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

15. Come valuta la scelta di installare erogatori di acqua di rete (liscia, gassata, temperatura ambiente e/o refrigerata) nei luoghi pubblici dei Comuni (biblioteche, scuole, uffici URP ecc)? - 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 (SE UTENZA CON FORNITURA INDIVIDUALE O AZIENDA)**

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

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

**SEZIONE 5. NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO**

20. 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 SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti

(1 = per nulla; 10 = molto)	QUANTO È SODDISFACENTE?
21. Tempo di attesa prima di parlare con un operatore	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR
22. Cortesia del personale del numero verde di pronto intervento	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR
23. 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
24. Tempestività della risposta per la sua segnalazione al Pronto Intervento	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR

**SEZIONE 6. NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI**

25. 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 SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti.

(1 = per nulla; 10 = molto)	QUANTO È SODDISFACENTE?
26. Tempo di attesa prima di parlare con un operatore	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR
27. Cortesia del personale del numero verde	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION BRIANZACQUE

28. 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
--	-----------------------------

**SEZIONE 7. 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 SPORTELLO / AGLI UFFICI di BrianzAcque, Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti.

(1 = per nulla; 10 = molto)	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
31. Cortesia del personale degli uffici / dello sportello	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
33. Orari di apertura degli sportelli / degli uffici	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR

**SEZIONE 8. SPORTELLO ONLINE**

34. 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

Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È SODDISFACENTE .....

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

**SEZIONE 9. SITO WEB**

36. Nell'ultimo anno ha avuto modo di consultare il 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 SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti.

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

41. BrianzaAcque ha creato un'APP per gestire la propria situazione contrattuale, pagare le bollette e svolgere altre operazioni direttamente dal proprio smartphone. Lo sapeva? La utilizza?

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION BRIANZACQUE

- Si lo sapevo e la uso
- Si lo sapevo ma non l'ho scaricata/non la uso
- No non lo sapevo

**42. Come valuta la creazione dell'APP di servizio My BrianzAcque? 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 10. SOCIAL NETWORKS**

**43. 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**

Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È SODDISFACENTE .....

(1 = per nulla; 10 = molto)	QUANTO SONO SODDISFACENTI?
<b>44. Le informazioni fornite tramite i social networks di BrianzAcque</b>	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○NS/NR

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

- Sì
- No

**46. Sarebbe utile per lei ricevere la newsletter di BrianzAcque per aggiornamenti e novità sul servizio idrico?**

- Sì
- No

**SEZIONE 11. GIUDIZIO GENERALE**

**47. Considerando il 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

**48. 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

**49. 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

**50. Fra gli aspetti della fornitura idrica e i servizi offerti da BrianzAcque che ha valutato poc'anzi, quali sono per Lei importanti? Indichi l'aspetto/servizio più importante e poi gli altri aspetti/servizi importanti.**

- Continuità e regolarità del servizio

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION BRIANZACQUE

- Pressione dell'acqua
- Qualità dell'acqua relativamente a sapore, odore, colore e limpidezza
- Tempestività nell'attivazione/subentro/voltura
- Fatturazione
- Servizio di pronto intervento
- Servizio clienti tramite il numero verde
- Servizio allo sportello/uffici
- Servizio allo sportello online
- Sito internet
- Social network
- Altro cioè \_\_\_\_\_

**SEZIONE 12. PROGETTI**

**BrianzAcque ha attivato sul territorio diversi progetti innovativi in ambito sostenibilità e tutela della risorsa idrica. Per ciascuno, indichi quanto è prioritario e importante per il territorio che BrianzAcque serve?**

<p><b>51. Parchi dell'acqua (come quello di Arcore e di Bernareggio-Carnate-Ronco Briantino) che, oltre a prevenire gli allagamenti in occasione di bombe d'acqua, convertono intere aree verdi in spazi aggregativi e di socialità (orti urbani, aree gioco, aree picnic)</b></p>	<p>① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR</p>
<p><b>52. Realizzazione di vasche volano ossia grandi "bacini" sotterranei di raccolta delle acque meteoriche, per evitare gli allagamenti e il sovraccarico delle reti fognarie</b></p>	<p>① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR</p>
<p><b>53. Avvio massivo di interventi di riammodernamento delle infrastrutture delle reti acquedottistiche nei Comuni brianzoli per evitare fenomeni di perdite idriche e garantire sempre la disponibilità e la qualità dell'acqua</b></p>	<p>① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR</p>
<p><b>54. I sistemi di drenaggio sostenibile (come quello di Bovisio Masciago) che sono sistemi di vegetazione come aiuole che, al di là delle funzioni di arredo urbano, permettono l'infiltrazione nel suolo delle acque piovane riducendo il rischio di allagamenti</b></p>	<p>① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR</p>
<p><b>55. La Water Plaza di Agrate Brianza - un bacino verde per la raccolta delle acque con spazi urbani riqualificati che, in caso di eventi piovosi straordinari, si trasformano in bacini di stoccaggio temporaneo delle acque</b></p>	<p>① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ○ NS/NR</p>

**56. BrianzAcque ha ottenuto un finanziamento di oltre 50 milioni nell'ambito del PNRR per opere di efficientamento, svecchiamento e potenziamento delle reti idriche in 21 Comuni della Provincia MB. Il progetto prevede la graduale sostituzione delle reti con sistemi digitali e innovativi. 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

**57. Come giudica una eventuale integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti, già accolta favorevolmente dai Sindaci dei Comuni della Provincia, per favorire tariffe più basse e un miglior servizio? 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

**58. 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	<input type="radio"/> NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------

**59. Quanto è preoccupato per l'emergenza siccità e crisi idrica che ha colpito il Nord Italia? Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla preoccupato) a 10 (molto preoccupato)**

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	<input type="radio"/> NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------

**60. Come valuta le iniziative e le soluzioni dei comuni per far fronte all'emergenza siccità? 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	<input type="radio"/> NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------

### SEZIONE 13. DATI ANAGRAFICI

**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**

## QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION BRIANZACQUE

- 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                       |