

# Customer Satisfaction 2023



**I risultati dell'indagine sul territorio  
della Provincia di Monza e Brianza**

*progetto n. 1220875048*

**eu**  
eumetra  
Knowledge. Vision. Decision.

# La ricerca campionaria

## Target



### Utenza domestica

con fornitura individuale e condominiale

### Utenza aziendale

operatori economici e aziende con scarico industriale

### Uffici comunali

*L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia/azienda/comune che si occupa maggiormente dei rapporti con BrianzAcque, e/o ha contattato l'azienda per segnalazioni/richieste*

## Tecnica



Intervista telefonica con metodo CATI

Questionario strutturato con domande di valutazione su scala 1-10

## Campione

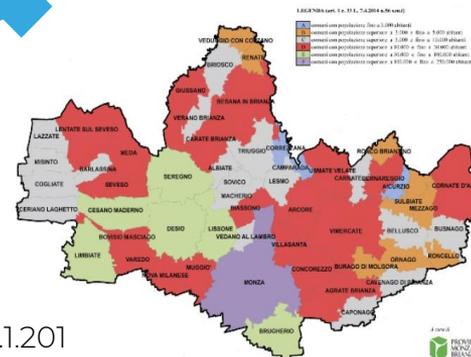
1.541 interviste

- utenza domestica n.1.201
- utenza aziendale n.305
- uffici comunali n.35

## Fieldwork



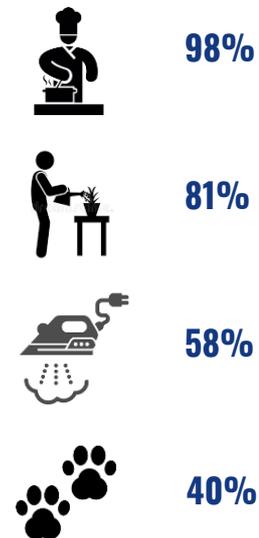
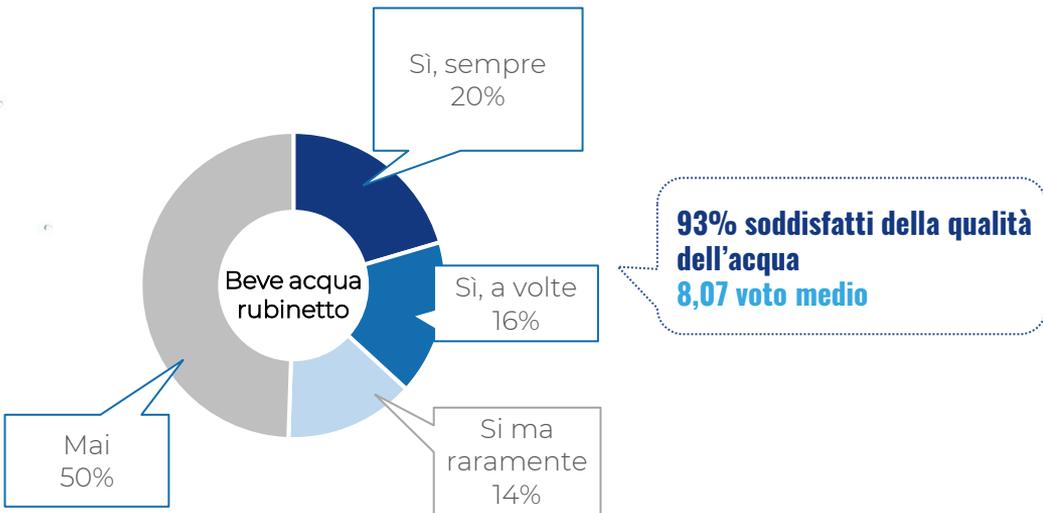
- Aprile 2023 presso l'utenza
- Maggio 2023 presso i Comuni



*Campione rappresentativo della provincia di Monza e della Brianza*

# Il consumo dell'acqua del rubinetto

**1 utente su 2 beve l'acqua del rubinetto**



«Utilizza l'acqua del rubinetto per bere?» «Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua che beve dal rubinetto?»  
«Quali altri usi fai dell'acqua del rubinetto?»

[Totale utenza 2023 n.1.506]

# Customer Satisfaction 2023

Utenza domestica e  
business



The logo for BrianzAcque features a stylized blue water drop at the top right, with several blue curved lines of varying lengths and colors (dark blue and light blue) arranged around it, suggesting water flow or a smile.

# BrianzAcque

Il servizio idrico  
nel complesso

---



# La soddisfazione generale verso il servizio idrico

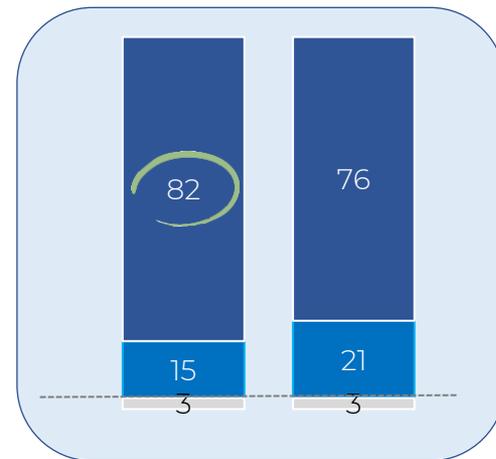
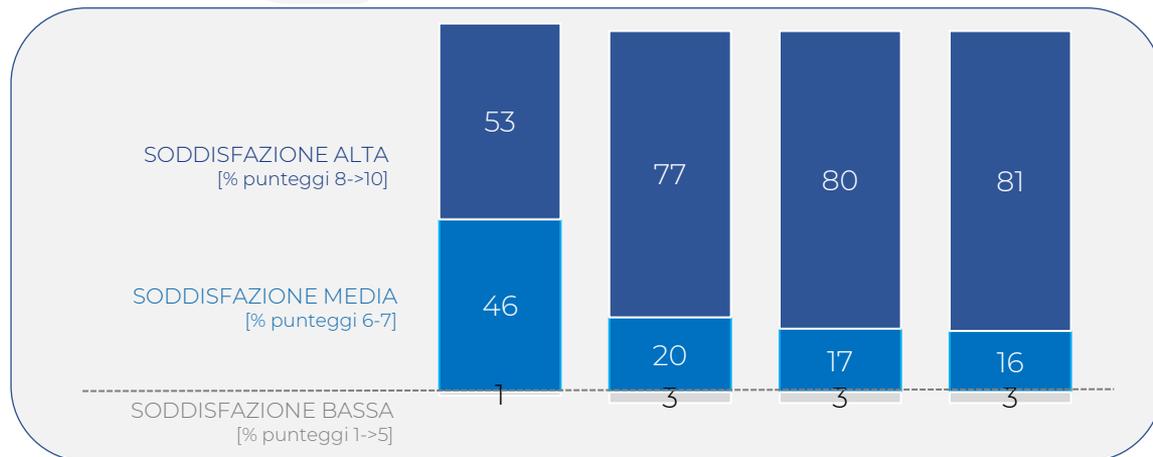


## TOTALE UTENZA

	2020	2021	2022	2023
<b>% soddisfatti</b>	<b>99</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>
punteggio medio	7,70	8,25	8,44	8,44

## UTENZA DOMESTICA      UTENZA AZIENDALE

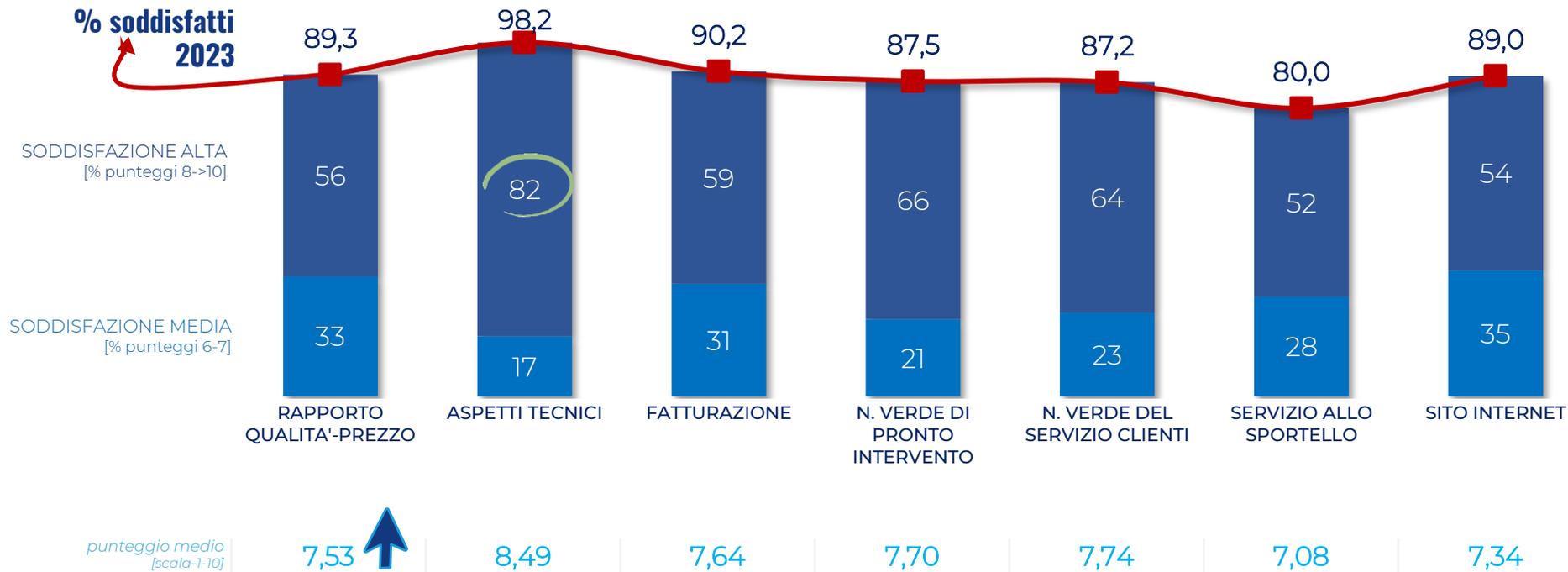
	2023	2023
<b>% soddisfatti</b>	<b>97</b>	<b>97</b>
punteggio medio	8,47	8,32



«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)?»

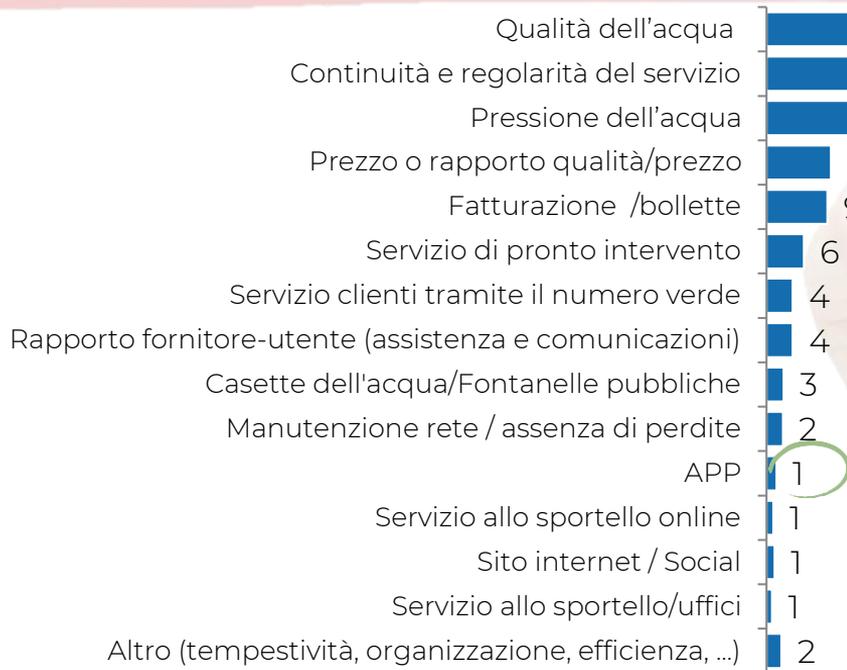
[Totale utenza n.1.506: domestica n.1.201 /aziendale n.305]

# La soddisfazione verso le componenti del servizio idrico e i touch-point



# Le priorità per l'utenza

## Gli aspetti più importanti...



UTENZA DOMESTICA    UTENZA AZIENDALE

nel 2022

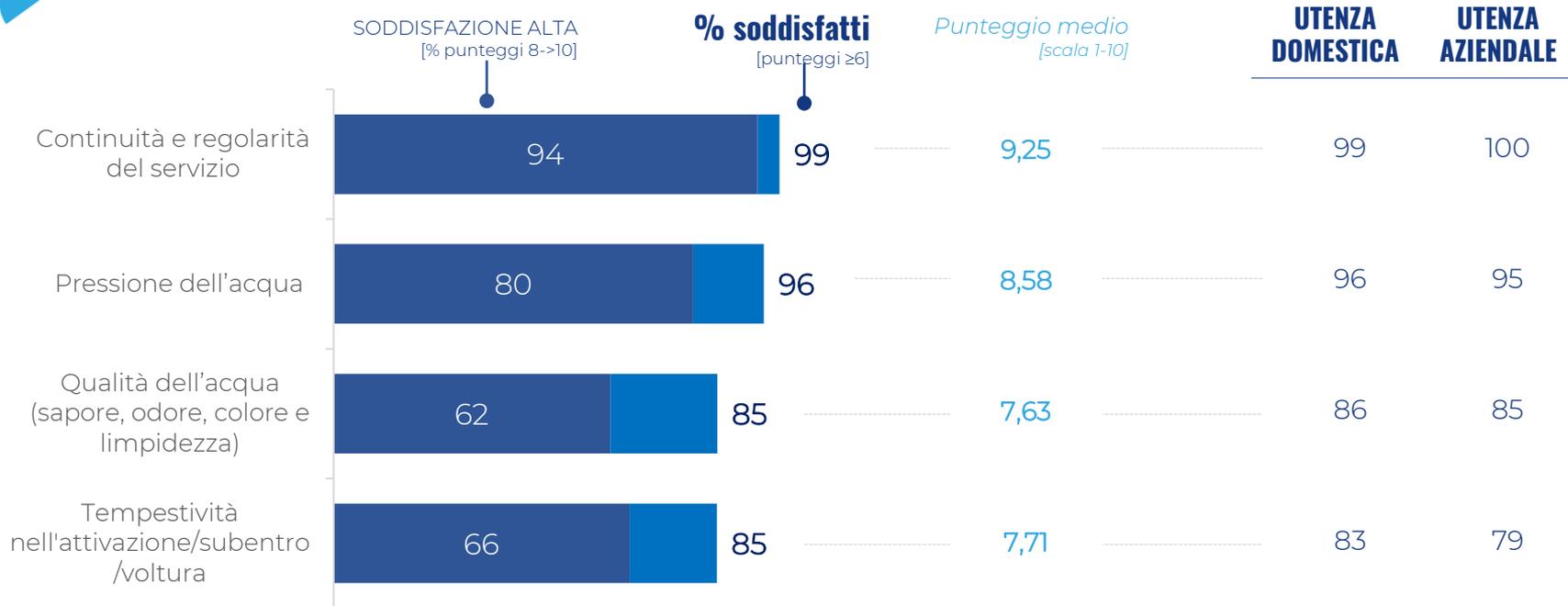
	UTENZA DOMESTICA	UTENZA AZIENDALE	nel 2022
Qualità dell'acqua	66	52	63
Continuità e regolarità del servizio	45	49	41
Pressione dell'acqua	12	13	14
Prezzo o rapporto qualità/prezzo	9	13	6
Fatturazione /bollette	7	15	12
Servizio di pronto intervento	4	10	8
Servizio clienti tramite il numero verde	3	5	4
Rapporto fornitore-utente (assistenza e comunicazioni)	4	4	2
Cassette dell'acqua/Fontanelle pubbliche	3	0	3
Manutenzione rete / assenza di perdite	3	1	-
APP	2	1	-
Servizio allo sportello online	1	2	2
Sito internet / Social	1	1	2
Servizio allo sportello/uffici	0	2	2
Altro (tempestività, organizzazione, efficienza, ...)	2	4	5

«Fra gli aspetti della fornitura idrica e i servizi offerti da BrianzAcque, quali sono per Lei importanti?»

[Totale utenza n.1.506: domestica n.1.201 /aziendale n.305]



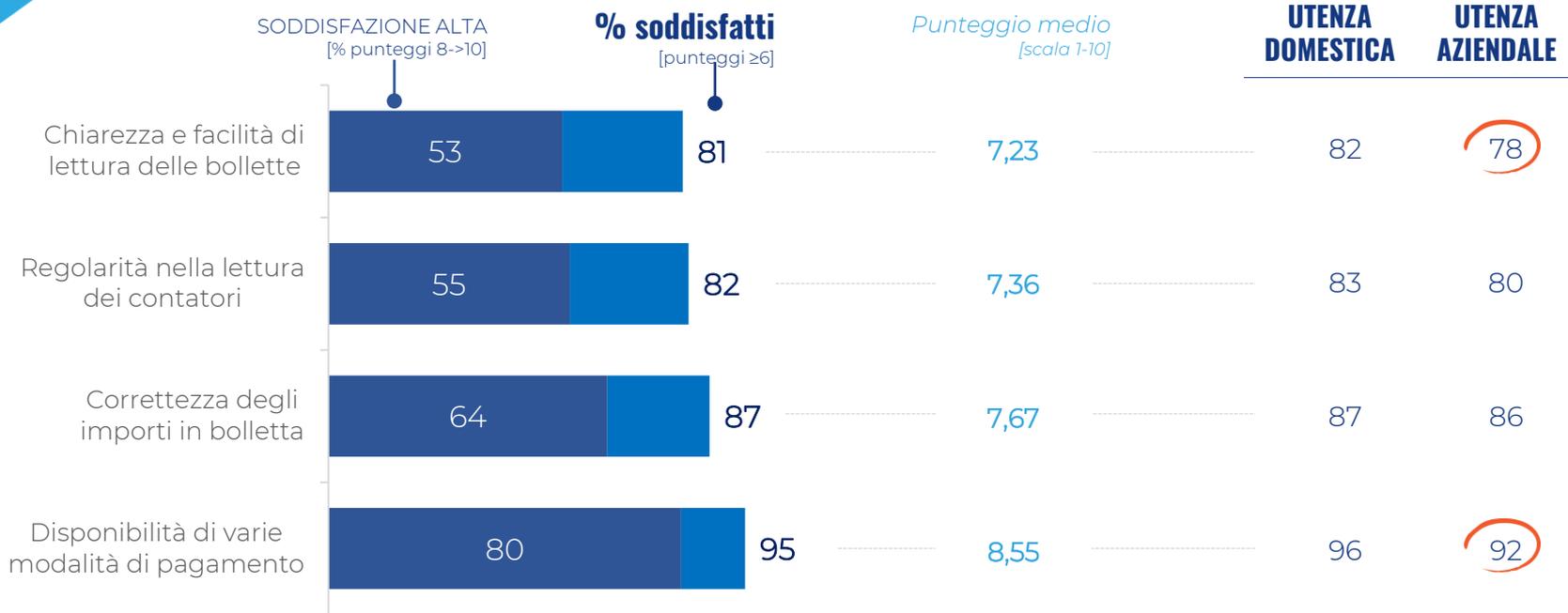
## Gli aspetti tecnici del servizio



«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?»

[Totale utenza n.1.506: domestica n.1.201 /aziendale n.305 sugli aspetti tecnici; di cui 2,9% hanno richiesto l'attivazione o subentro o voltura del servizio idrico]

# La fatturazione



«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?»

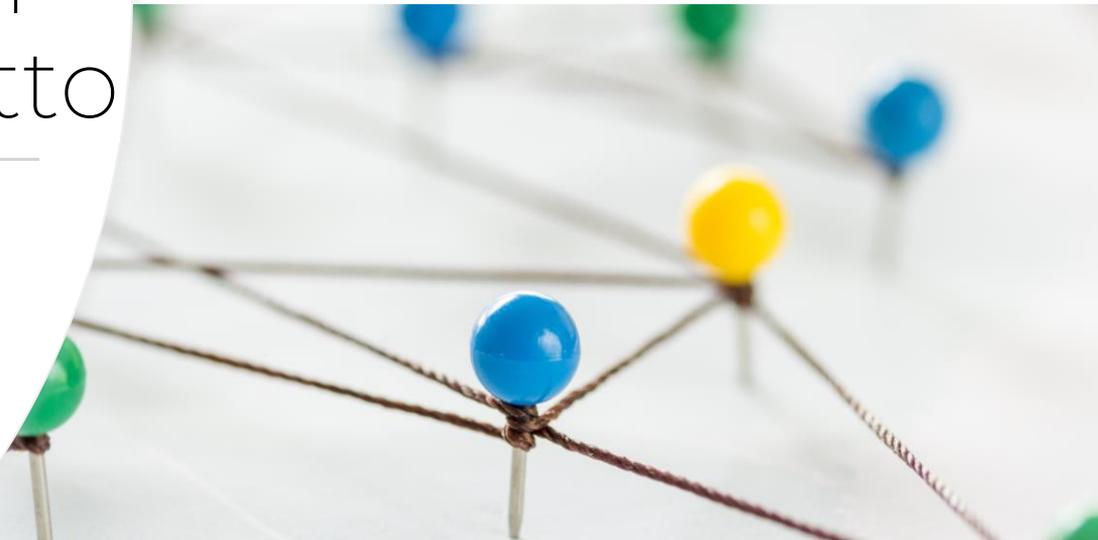
[Totale utenza diretta n.831: domestica individuale n.526 / aziendale n.305]

The logo for BrianzAcque features a stylized blue water droplet at the top right, with several blue curved lines of varying lengths extending downwards and to the left, suggesting water flow or a network structure.

# BrianzAcque

I servizi e i canali  
di contatto diretto

---



# I servizi e i canali di contatto diretto

● Soddisfazione alta  
(% punteggio 8-10)

● Soddisfatti  
(% punteggio ≥6)

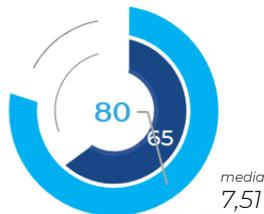
Punteggio medio  
(scala 1-10)



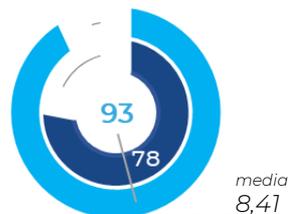
Servizio di pronto intervento

- 4% utenza -

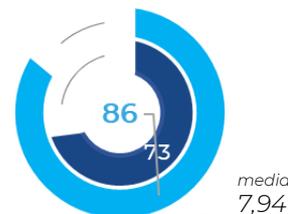
Tempo di attesa



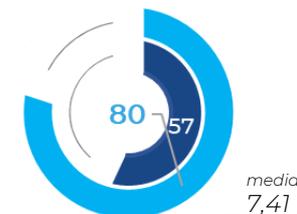
Cortesia del personale



Competenza del personale

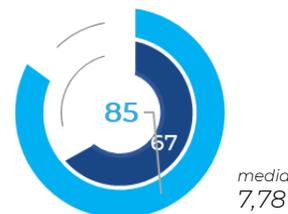
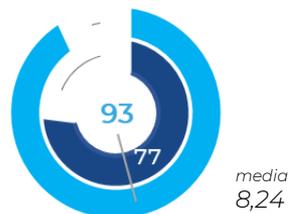
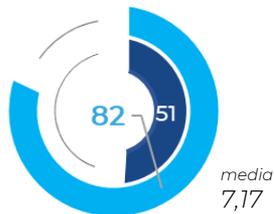


Tempestività della risposta



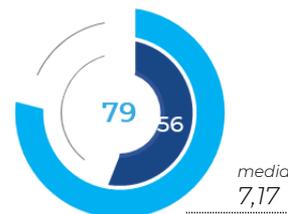
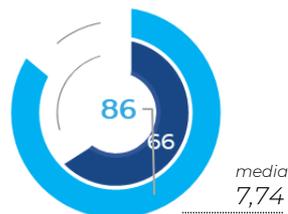
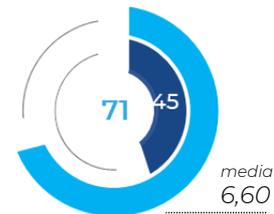
Numero verde servizio clienti

- 8% utenza -



Servizio allo sportello

- 4% utenza -



[Totale utilizzatori servizi]

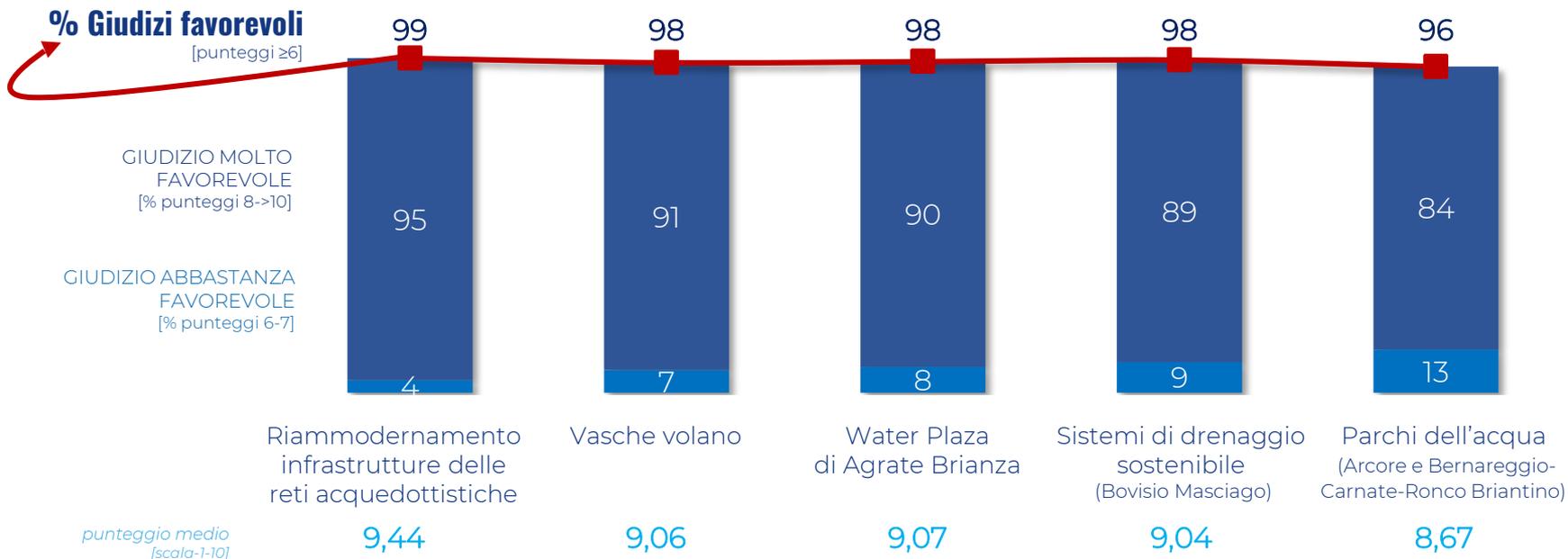


I progetti  
speciali

---

BrianzAcque

# I progetti in ambito sostenibilità e tutela della risorsa idrica



«BriantAcque 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 BriantAcque serve?»

[Totale utenza 2023 n.1.506]

©2023 Eumetra. All rights reserved

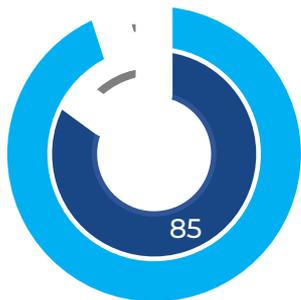
# La rilevanza delle iniziative sul territorio

● Molto Utile  
(% punteggio 8-10)

● Utile  
(% punteggio ≥6)

*Punteggio medio  
(scala 1-10)*

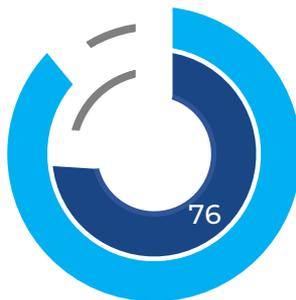
Opere di efficientamento  
il progetto di sostituzione delle reti  
con sistemi digitali e innovativi



**95% utile**

**8,79 voto medio**

Integrazione in Brianza tra servizi  
idrici e raccolta rifiuti

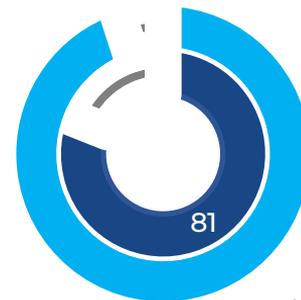


*molto utile  
67% nel 2022*

**89% utile**

**8,30 voto medio**

Allargamento della collaborazione  
con aziende idriche  
della Grande Brianza



*molto utile  
76% nel 2022*

**95% utile**

**8,52 voto medio**

# Customer Satisfaction 2023

## Uffici comunali



# La valutazione del rapporto con BrianzAcque

- Soddisfazione alta (% punteggio 8-10)
- Soddisfatti (% punteggio ≥6)



Punteggio medio  
(scala 1-10)

Anno	Organizzazione rispetto alle esigenze	Cortesia personale	Competenza personale	Sensibilità rispetto alle esigenze	Collaborazione nella gestione dei lavori pubblici
2021	7,7	8,3	8,3	8,1	7,8
2022	7,6	8,3	8,3	7,9	7,9
2023	8,1	8,5	8,5	8,2	8,5

«Come valuta, in generale, .....?»

Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

[Totale Uffici comunali n.35]



Eumetra MR S.p.A. C.F. e P.IVA 09194440963 – [www.eumetra.com](http://www.eumetra.com) – [Milano](#) Sede legale e operativa – Corso Magenta, 85 – 20123 - +39 02 22198360  
[Roma](#) Sede operativa – Piazza del Popolo, 18 – 00187 - +39 06 36712227 – [info@eumetra.com](mailto:info@eumetra.com) – PEC [eumetramr@legalmail.it](mailto:eumetramr@legalmail.it)