

# Customer Satisfaction 2023

## Uffici comunali



I risultati dell'indagine sui Comuni  
della Provincia di Monza e Brianza

*progetto n. 1220875048*

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

# Impianto della indagine presso i Comuni

## TARGET



Uffici comunali della provincia di Monza e Brianza.  
Hanno risposto al questionario i responsabili dell'ufficio tecnico o altra figura che ha avuto contatti/rapporti con BrianzAcque nell'ultimo anno

## CAMPIONE



35 interviste

## TECNICA D'INTERVISTA



C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing) previo appuntamento telefonico

## QUESTIONARIO



Questionario **strutturato** con domande di valutazione su scala 1-10 rispetto alla gestione del servizio e al rapporto con l'Azienda

## FIELDWORK



Le interviste sono state realizzate a Maggio 2023

*La rilevazione è stata condotta con un impianto simile a quello adottato nella edizione 2022. Considerato il numero esiguo di casi in analisi, le variazioni rispetto al 2022 non sono statisticamente significative ma segnano l'evoluzione dei rapporti con i Comuni*

# Il punto di vista dei responsabili comunali su:



**LA GESTIONE DELLE RICHIESTE**



**LA GESTIONE DEL SERVIZIO E LE  
DISFUNZIONI**

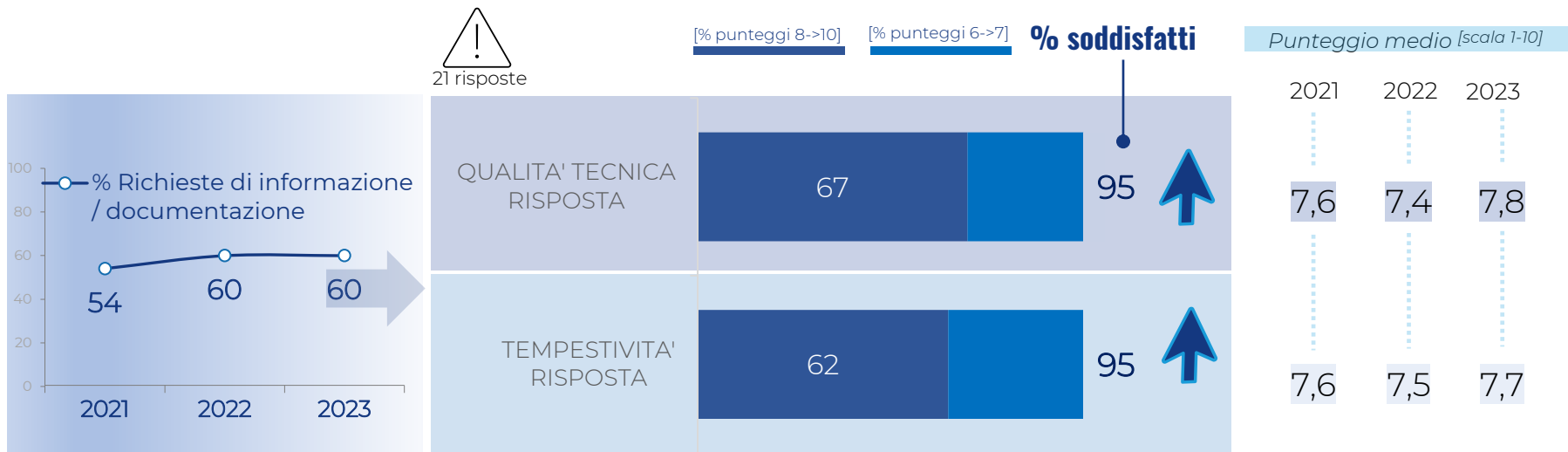


**SOSPENSIONI IDRICHE**

Gli argomenti

# Le richieste di informazione e documentazione

Riguardano attività e progetti speciali sul territorio (vasche volano, sistemi di drenaggio sostenibili), cantieri e lavori di manutenzione suolo pubblico, rilascio delle autorizzazioni inerenti scavi, manomissioni e allacciamenti. La valutazione sulla qualità tecnica della risposta data da Brianzacque e sui tempi è molto positiva, e più alta rispetto al 2022.

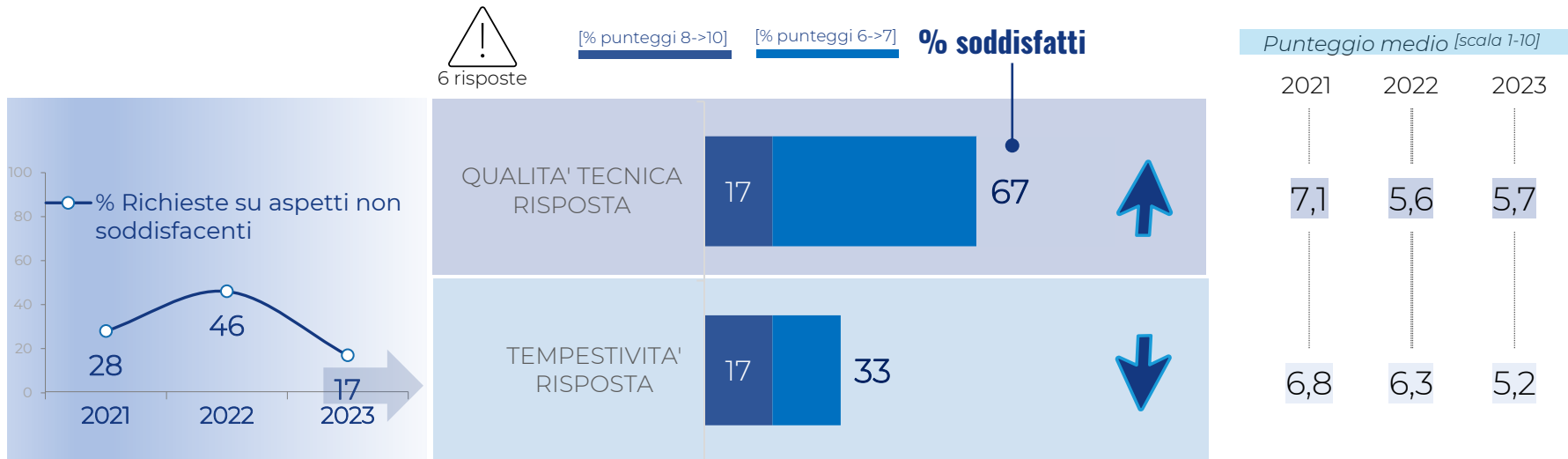


«Il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche d'INFORMAZIONE o DOCUMENTAZIONE a BRIANZACQUE nell'ultimo anno?»  
 «Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della risposta data?» «Quanto è soddisfatto/a della tempestività della risposta data?»  
 Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)»

[Totale Uffici comunali n.35]

# La gestione del servizio

Il focus è sulle richieste di intervento per disfunzioni sulle rete, ripristini, rotture tombini: sono in netta diminuzione. La loro gestione resta però critica: la maggiore insoddisfazione è sui tempi della risposta (*non c'è stata risposta, risposta lenta, difficoltà ad individuare un interlocutore, necessari più solleciti, ed ancora, talvolta manca un riscontro sulle opere svolte*). La qualità della risposta migliora.



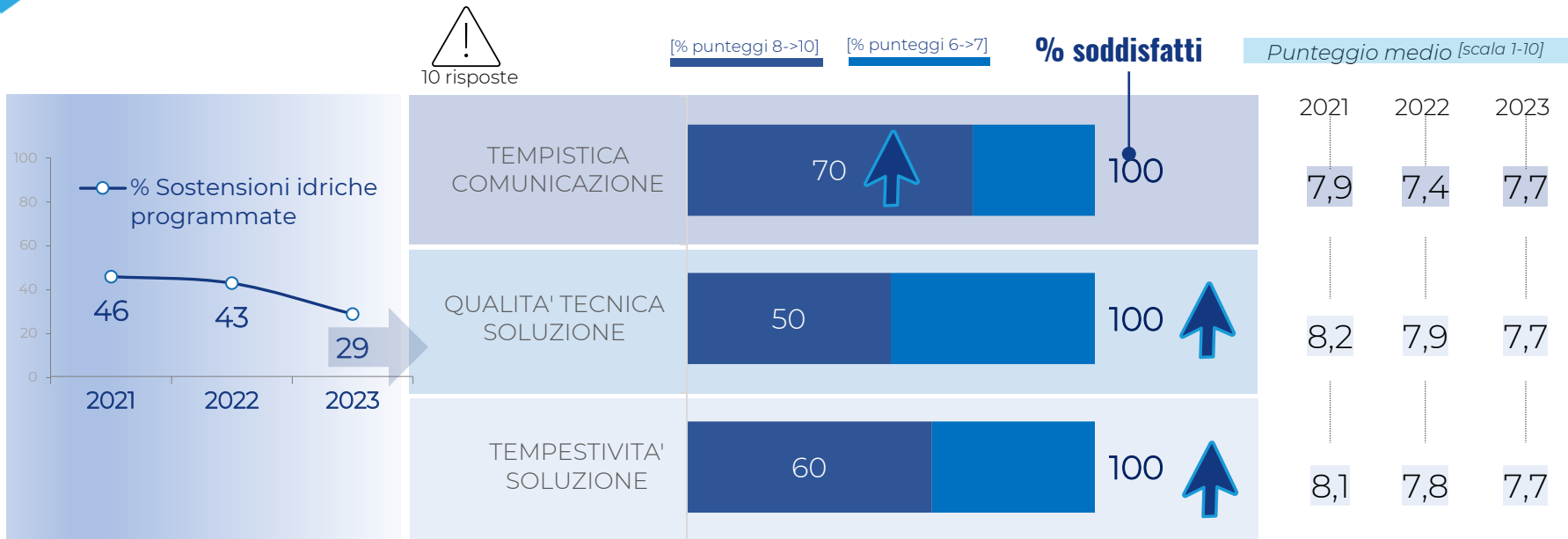
«Nell'ultimo anno il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche su qualche aspetto considerato non soddisfacente relativo al funzionamento della GESTIONE del servizio?»

«Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della risposta data?» «Quanto è soddisfatto/a della tempestività della risposta data?»  
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)»

[Totale Uffici comunali n.35]

# Le sospensioni idriche programmate

Riguardo ai problemi di sospensione idrica programmata per interventi di riparazione della rete si conferma l'alto apprezzamento riguardo ogni aspetto della soluzione operata.



«Nel corso dell'ultimo anno nel comune da lei rappresentato sono state effettuate delle sospensioni idriche programmate?»

«Quanto è soddisfatto della tempistica della comunicazione della sospensione idrica?» «Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della soluzione operata?»

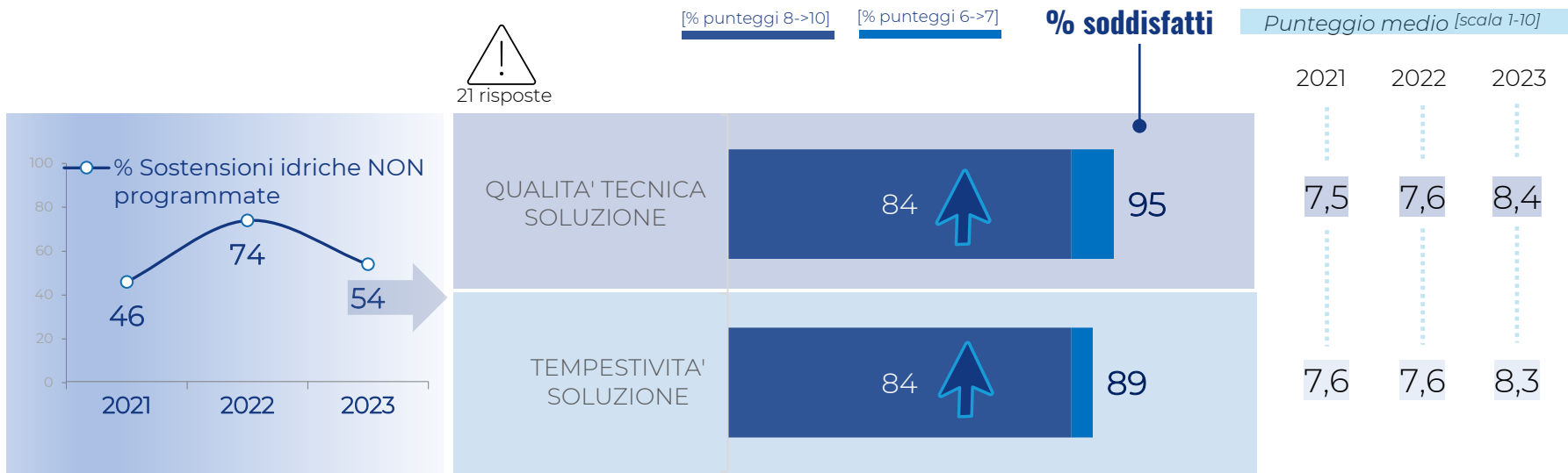
«Quanto è soddisfatto/a della tempistica della soluzione in funzione del piano originale comunicato dall'azienda?»

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

[Totale Uffici comunali n.35]

# Le sospensioni idriche non programmate

In netto calo rispetto al 2022. Di fronte al guasto improvviso l'Azienda ha risposto molto bene e in modo sollecito. Il giudizio positivo cresce.



«Nel corso dell'ultimo anno nel comune da lei rappresentato si sono verificate delle sospensioni idriche non programmate, per esempio per guasto improvviso?»  
 «Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della soluzione operata?» «Quanto è soddisfatto/a della tempestività della soluzione?»  
 Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)»

[Totale Uffici comunali n.35]

## **IL RAPPORTO CON BRIANZACQUE**

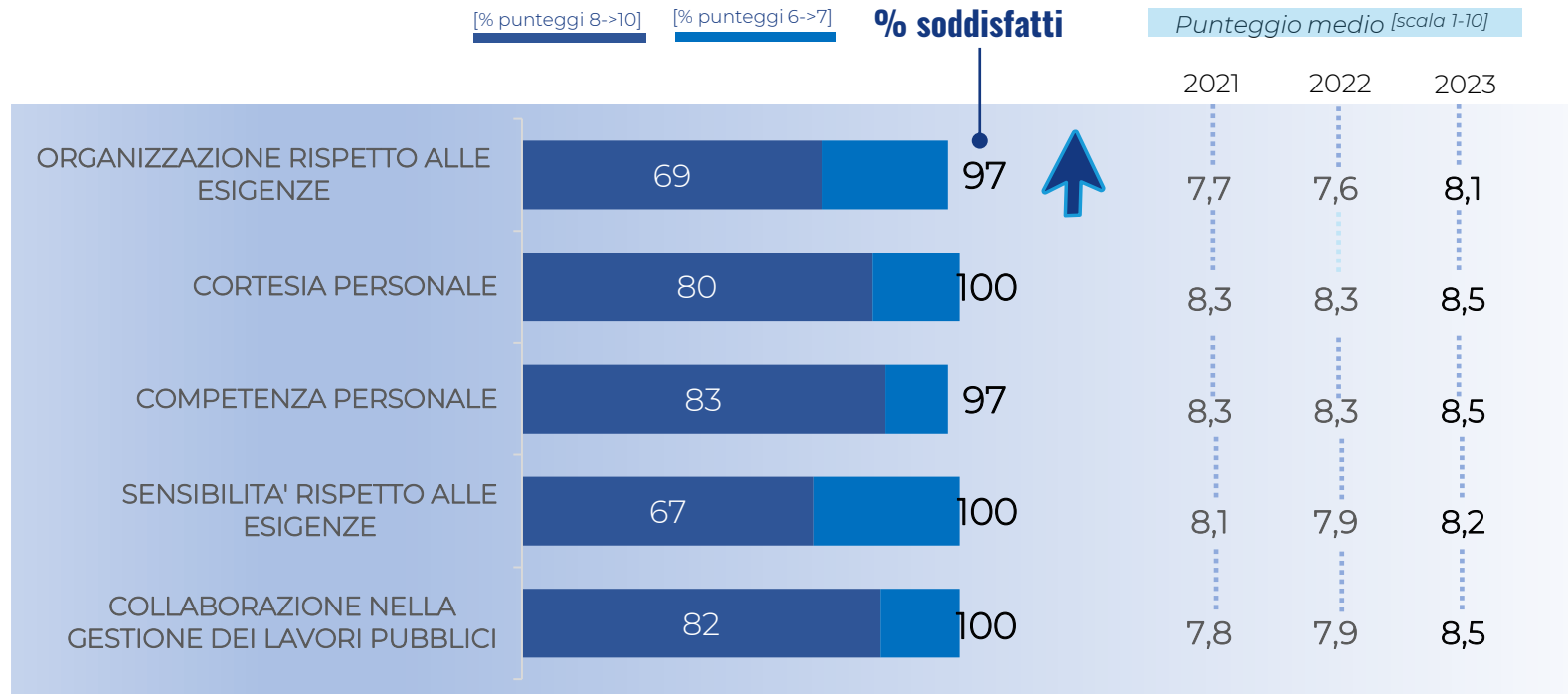
Gli argomenti

A hand holding a magnifying glass over a blurred image of a person's face, symbolizing investigation or scrutiny. The background is white with a blue abstract shape in the top right corner.



# La valutazione di BrianzAcque

Ampia soddisfazione in relazione a tutti gli aspetti del rapporto con l'Azienda: la collaborazione e la relazione sono al primo posto. Migliora il giudizio sull'organizzazione dell'Azienda rispetto alle esigenze manifestate dal comune.



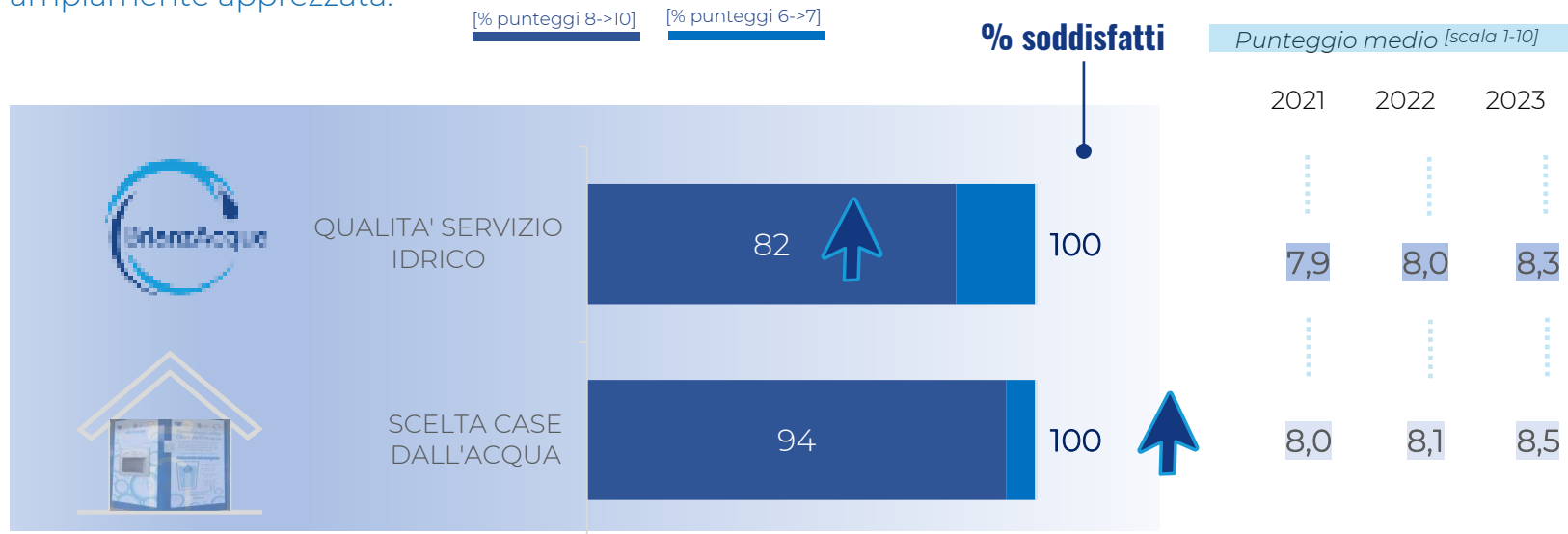
«Come valuta, in generale, .....?»

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

[Totale Uffici comunali n.35]

# Qualità del servizio idrico e casette dell'acqua

Si conferma il giudizio molto positivo sulla qualità del servizio idrico affidato a BrianzAcque. I voti di eccellenza aumentano. La scelta dell'azienda in merito alle casette dell'acqua sul territorio è ampiamente apprezzata.



«Come valuta, in generale, la qualità del SERVIZIO IDRICO affidato a BRIANZACQUE S.R.L. nel Comune da lei rappresentato?»

«Come valuta la scelta fatta dall'Azienda rispetto alle casette dell'acqua sul territorio del Suo Comune?»

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

[Totale Uffici comunali n.35]

## Alcune considerazioni finali (spontanee)

INDIVIDUAZIONE REFERENTI  
 Mi piacerebbe avere un aggiornamento rispetto agli indirizzi/referenti per i diversi interventi da fare sul territorio

TEMPI DI RISPOSTA MIGLIORI  
 Organizzazione dell'acquedotto peggiorata, lentezza e scortesia nel rispondere. C'è meno collaborazione dal pov umano

SEMPLIFICAZIONI COMUNICAZIONI  
 Comunicazione macchinosa su analisi pozzi; ci sono troppo passaggi tramite portale. Sarebbe preferibile comunicazioni dirette via PEC per ridurre i passaggi

### Le richieste a BrianzAcque

RISOLUZIONE MALFUNZIONAMENTI  
 L'erogatore di acqua gassata non funziona / la casetta non funziona / aggiornamento sul costo e le modalità di pagamento del servizio

SUPPORTO SUL TERRITORIO  
 Vorremmo un maggiore aiuto/sorveglianza sul territorio del comune

MAGGIORE FLESSIBILITA'  
 L'ufficio tecnico è molto disponibile e proattivo / l'ufficio giuridico amministrativo è poco flessibile e risponde in modo standard



## **Quadro di sintesi sulla qualità percepita**

# Quadro di sintesi sulla soddisfazione: ranking top box (voti $\geq 8$ )

		% 2022	% 2023
Sospensioni idriche <u>non</u> programmate: qualità tecnica soluzione		<b>53</b>	<b>84</b>
Sospensioni idriche <u>non</u> programmate: tempestività soluzione		<b>59</b>	<b>84</b>
Competenza		<b>78</b>	<b>83</b>
Collaborazione		<b>73</b>	<b>82</b>
Cortesia		<b>73</b>	<b>80</b>
Organizzazione rispetto alle esigenze		<b>54</b>	<b>69</b>
Sensibilità rispetto alle esigenze		<b>59</b>	<b>67</b>
Scelta delle cassette dell'acqua		<b>51</b>	<b>94</b>
QUALITA' SERVIZIO IDRICO		<b>68</b>	<b>82</b>
Sospensioni idriche programmate: tempistica comunicazione		<b>56</b>	<b>70</b>
Sospensioni idriche programmate: tempestività soluzione in funzione della comunicazione		<b>56</b>	<b>60</b>
Sospensioni idriche programmate: qualità tecnica soluzione		<b>44</b>	<b>50</b>
Richieste info: qualità tecnica risposta		<b>64</b>	<b>67</b>
Richieste info: tempestività risposta		<b>68</b>	<b>62</b>
Gestione servizio: tempestività risposta		<b>35</b>	<b>17</b>
Gestione servizio: qualità tecnica risposta		<b>29</b>	<b>17</b>

**Media complessiva**

## Aree PIU' apprezzate:

- Gestione delle sospensioni idriche non programmate
- Competenza e cortesia del personale
- Collaborazione Comune Azienda

## Aree MENO apprezzate:

- Qualità tecnica e i tempi della risposta in caso di disfunzioni o malfunzionamenti nella gestione dei servizi affidati



**Eumetra MR S.r.l.** 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)