



# Customer Satisfaction 2024

## Utenza domestica e business

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

*progetto n. 1A08750068*





# Gli obiettivi dell'indagine di Customer Satisfaction

---

Al fine di **migliorare la qualità del servizio e la relazione** con l'utenza, Brianzacque realizza con regolarità un'indagine finalizzata ad ottenere feedback e valutazioni sul servizio idrico, sui canali di contatto messi a disposizione degli utenti e sui progetti speciali realizzati sul territorio.

Gli obiettivi operativi dell'indagine sono:

- rilevare il livello di soddisfazione verso il servizio idrico nel complesso e rispetto alle componenti tecniche, di prodotto e di relazione
- rilevare l'apprezzamento verso le iniziative sul territorio e i progetti speciali attivati in ambito sostenibilità e tutela della risorsa idrica
- individuare i fattori che influenzano di più la soddisfazione degli utenti
- recepire le aspettative di miglioramento e le priorità per l'utenza

# Impianto dell'indagine campionaria

## TARGET



- Utenza domestica con fornitura individuale (32%) e condominiale (47%)
- Utenza aziendale: operatori economici (19%) e aziende con scarico industriale (2%)

## CAMPIONE



**1.521 interviste:** utenza domestica n.1.210 - aziendale n.311  
campione rappresentativo della provincia di Monza e della Brianza  
*errore campionario  $\pm 2,58$  (intervallo di confidenza del 95,5%)*

## TECNICA D'INTERVISTA



Mixed Mode C.A.T.I.-C.A.W.I  
con prevalenza della modalità telefonica

## QUESTIONARIO



Questionario strutturato con valutazioni su scala 1-10 rispetto a: il servizio, gli aspetti tecnici, la fatturazione, i canali di contatti, i progetti

## FIELDWORK



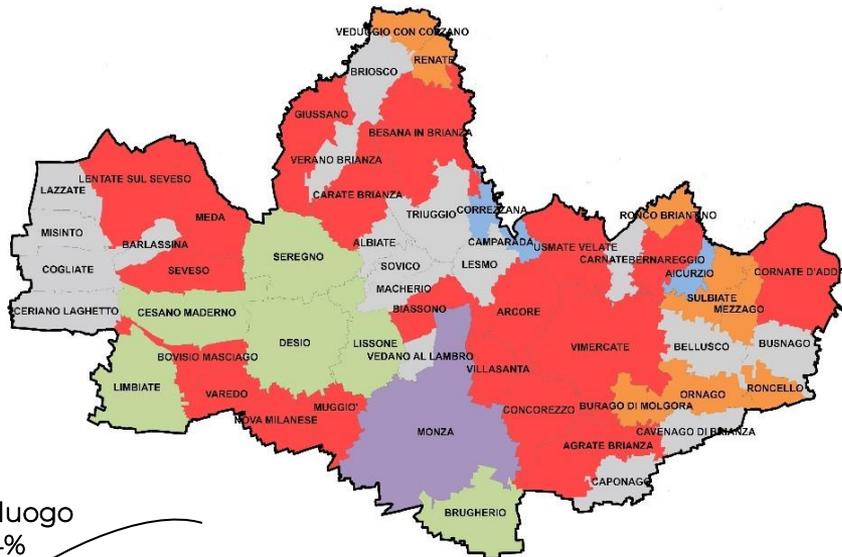
Le interviste sono state realizzate a Giugno 2024

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

*L'impianto è qualitativamente simile a quello adottato per le precedenti edizioni garantendo il confronto dei dati (analisi di trend).*

# Il campione territoriale

Le interviste sono state distribuite sul territorio in modo proporzionale alla densità abitativa dei 55 comuni serviti da BrianzAcque.



n. interviste		n. interviste	
Agrate Brianza	27	Lesmo	16
Aicurzio	4	Limbiate	61
Albate	12	Lissone	80
Arcore	31	Macherio	13
Barlassina	11	Meda	40
Bellusco	13	Mezzago	8
Bernareggio	21	Misinto	9
Besana in Brianza	30	Monza	213
Biassono	21	Muggio'	40
Bovisio-Masciago	23	Nova Milanese	43
Briosco	10	Ornago	10
Brugherio	61	Renate	7
Burago di Molgora	5	Ronco Briantino	6
Camparada	4	Seregno	78
Carate Brianza	31	Seveso	42
Carnate	15	Sovico	14
Cavenago di Brianza	14	Sulbiate	8
Ceriano Laghetto	11	Triuggio	16
Cesano Maderno	69	Usmate Velate	20
Cogliate	15	Varedo	25
Concorezzo	27	Vedano al Lambro	13
Correzzana	5	Veduggio con Colzano	8
Desio	72	Verano Brianza	16
Giussano	44	Villasanta	24
Lazate	14	Vimercate	44
		Busnago	11
		Caponago	9
		Cornate d'Adda	19
		Lentate sul Seveso	29
		Roncello	9

[Totale utenza n.1521]

# Gli argomenti trattati con l'utenza

1

---

**IL CONSUMO  
DELL'ACQUA**

2

---

**IL SERVIZIO  
IDRICO**

Giudizio complessivo  
e sulle componenti  
del servizio

3

---

**I CANALI DI  
CONTATTO**

Servizi telefonici  
Servizi digitali  
Sportelli

4

---

**I PROGETTI  
SPECIALI**

---

**INDICI SINTETICI DI QUALITÀ PERCEPITA  
PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DELL'AZIENDA**



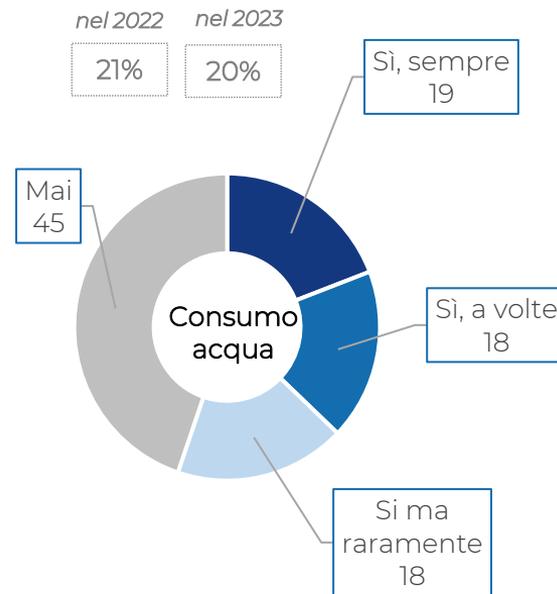
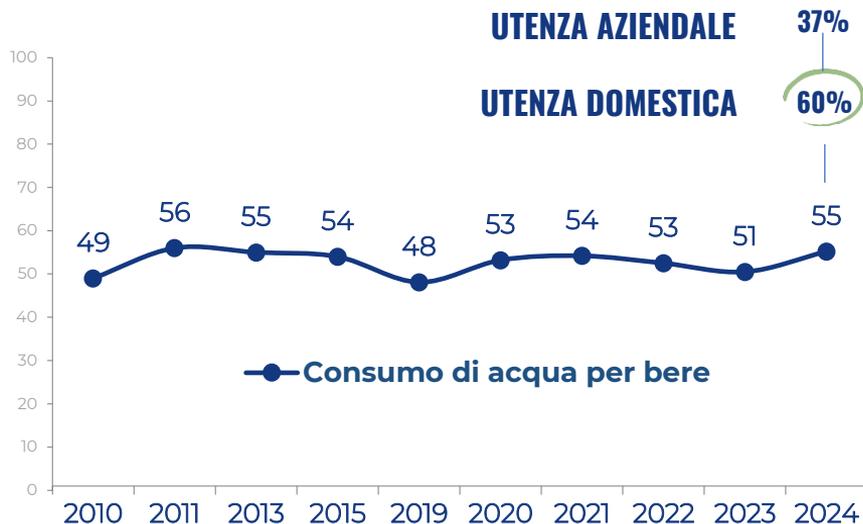
# BrianzAcque

## 1 Il consumo di acqua



# Consumo acqua del rubinetto

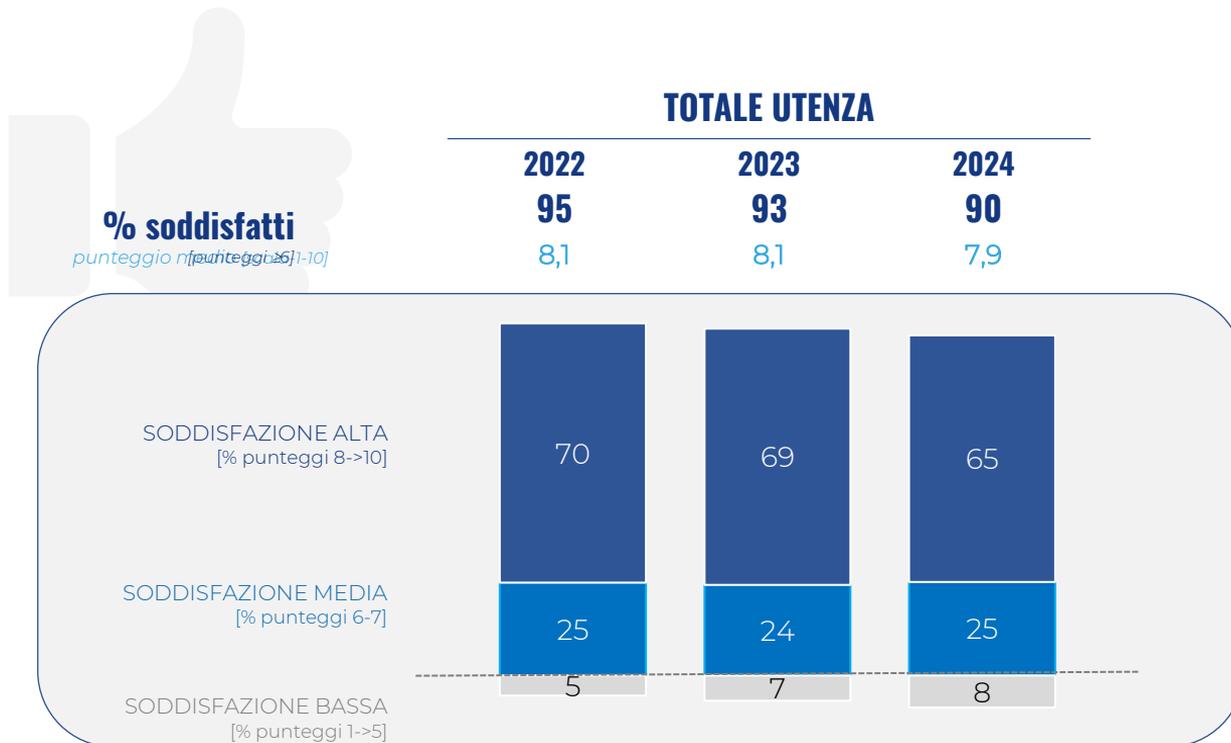
Si inverte il trend negativo sul consumo dell'acqua: oltre la metà dell'utenza beve l'acqua dal rubinetto, anche se il consumo regolare continua a riguardare solo una minoranza.



«Utilizza l'acqua del rubinetto per bere?»

# Giudizio sulla qualità dell'acqua

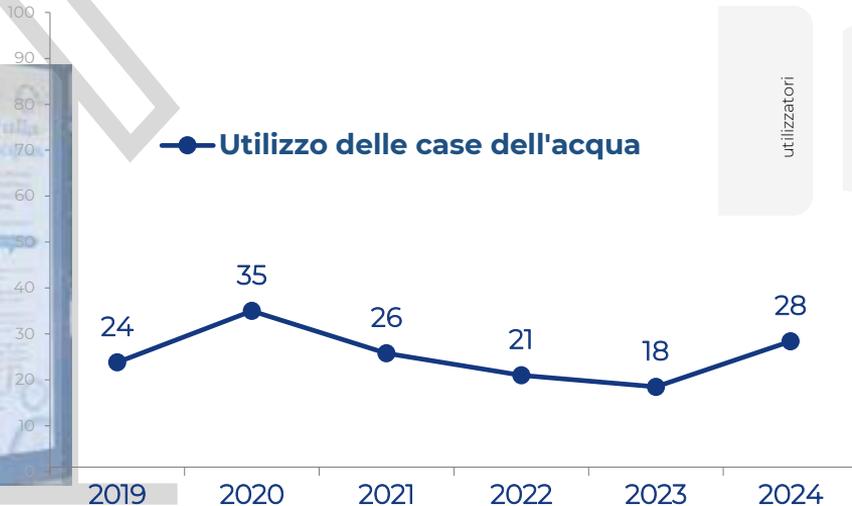
Fra chi beve l'acqua del rubinetto, la valutazione di qualità su sapore, odore e limpidezza è molto buona.



«Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua che beve dal rubinetto?»

# Case dell'acqua

Si inverte il trend sull'uso delle casette presso l'utenza domestica. Fra gli utilizzatori, il gradimento verso i distributori self service si conferma alto.



utilizzatori

**% soddisfatti**

[punteggi ≥6]

punteggio medio  
[scala-1-10]

**UTENZA  
DOMESTICA**

**2023**

**2024**

**97**

**94**

8,7

8,3

«Utilizza le "Case dell'acqua" (distributori self-service di acqua alla spina) istallate dall'Azienda insieme ai Comuni?»

# Erogatori di acqua nei luoghi pubblici

Le scelte di BrianzAcque di installare erogatori di acqua (liscia/gassata, temperatura ambiente e/o refrigerata) nei luoghi pubblici dei comuni continua ad essere molto apprezzata dall'utenza. Lieve peggioramento della qualità percepita.



## % Giudizi favorevoli

[punteggi ≥6]



«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, ...)?»

# Notorietà di Brianzacque

La conoscenza dell'Azienda è stabile - ad un discreto livello - ed è più alta fra coloro che ricevono la bolletta.



«Lei conosce il nome della Società che le eroga il Servizio Idrico Integrato?»



BrianzAcque

## 2.1

Il servizio idrico  
nel complesso

---



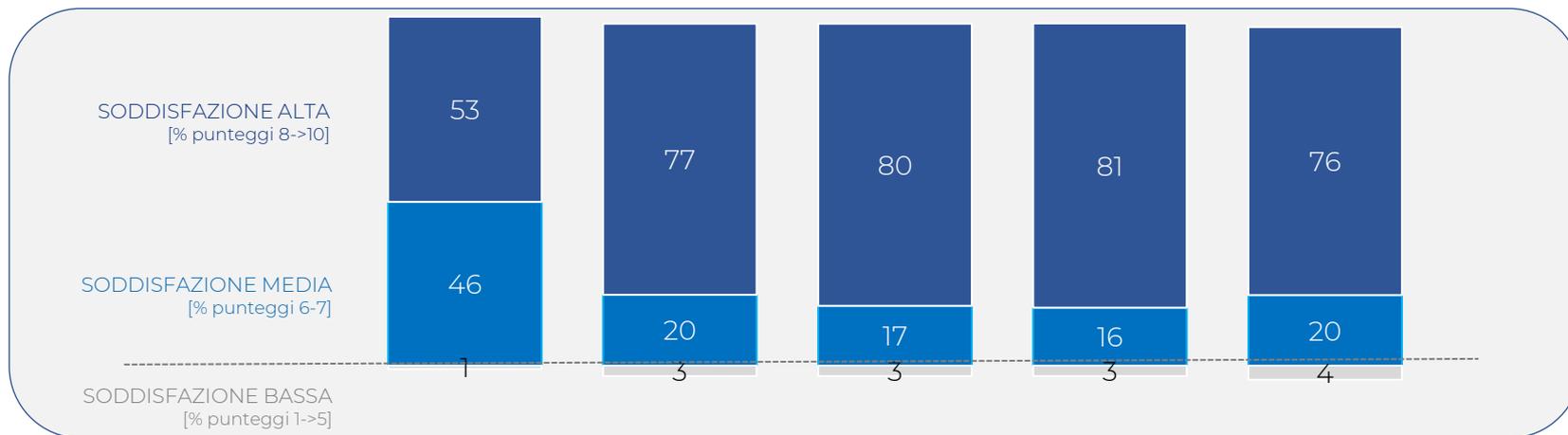
# Soddisfazione complessiva vs il servizio idrico

La soddisfazione generale verso il servizio idrico è elevata. Il giudizio - nel suo complesso - si conferma molto positivo per larga parte dell'utenza. La valutazione media su scala 1-10 è superiore all'8.

**% soddisfatti** [punteggi ≥6]  
punteggio medio [scala-1-10]

## TOTALE UTENZA

	2020	2021	2022	2023	2024
<b>99</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>96</b>
7,7	8,3	8,4	8,4	8,2	



«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)?»

# Soddisfazione complessiva: confronto utenza domestica vs aziendale

La soddisfazione è maggiore fra l'utenza domestica. Il segmento business dà una valutazione complessiva buona ma più tiepida.

**Molto Soddisfatti**

[punteggi 8-10]

**Punteggio medio**

[scala 1-10]

77%

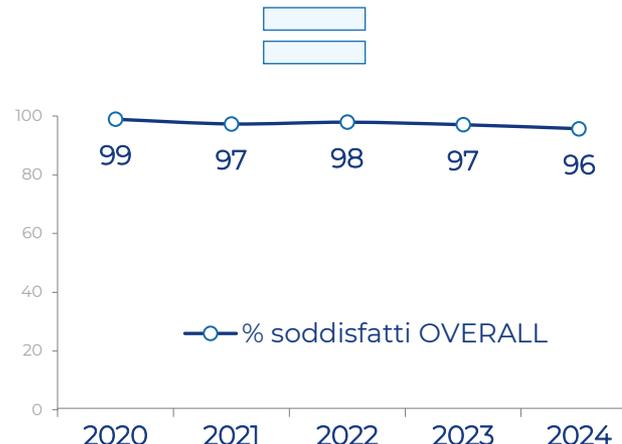
8,24

**UTENZA DOMESTICA**

71%

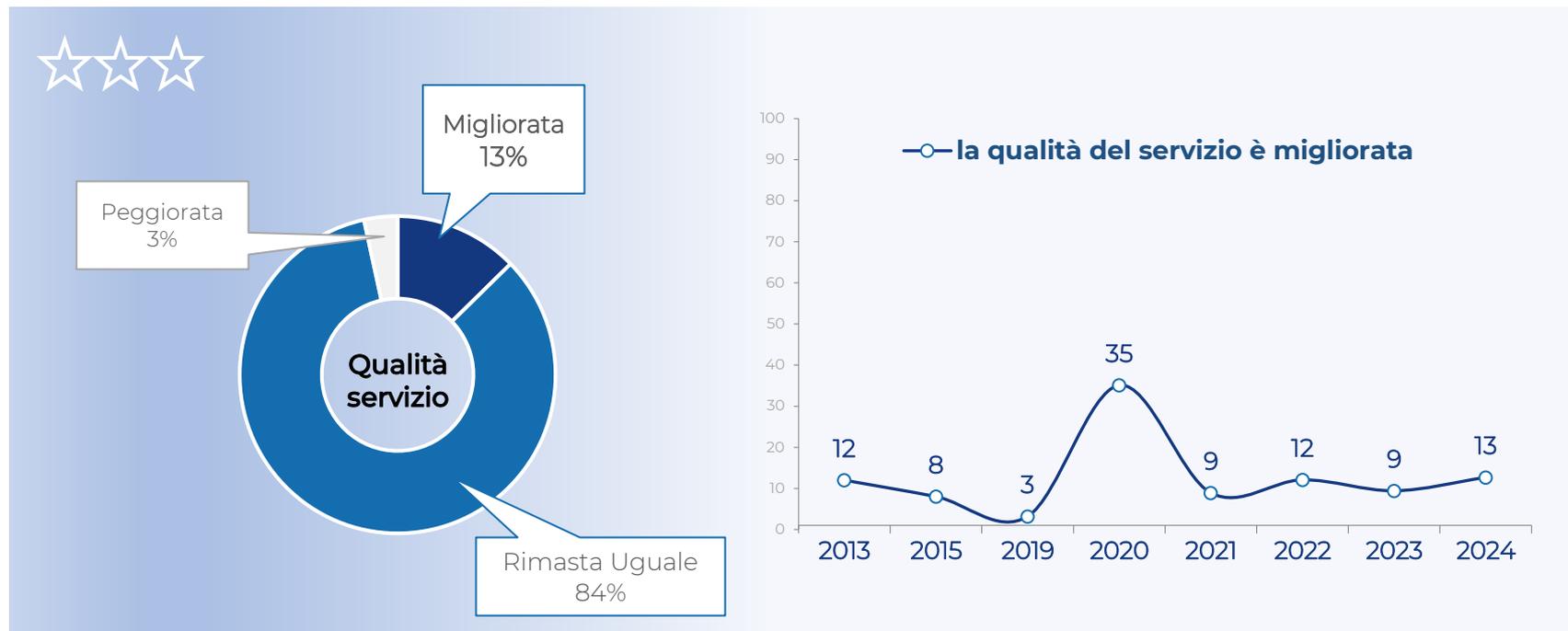
8,04

**UTENZA AZIENDALE**



# Percezione sull'andamento del servizio

L'impressione più comune è di uno standard di qualità del servizio costante. Alcuni utenti ritengono che ci sia stato un miglioramento nella qualità del servizio.

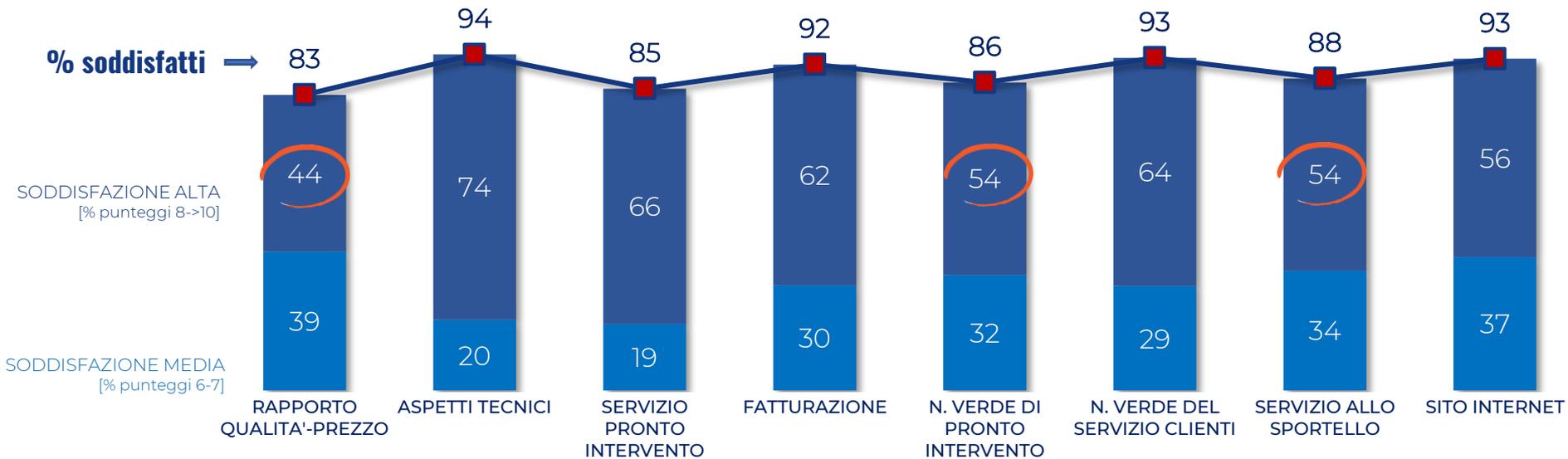


«In generale, ritiene che la qualità complessiva del servizio fornito dall'Azienda, negli ultimi due anni, sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata?»

## Quadro di sintesi sulla soddisfazione vs le componenti del servizio idrico



Gli aspetti tecnici del servizio – che sono molto importanti per l’utenza – si confermano ad un livello alto. Buono e in ripresa il giudizio sulla fatturazione. Il giudizio sul rapporto qualità prezzo rimane l’aspetto più controverso (comunque ha una valutazione mediamente discreta). Riguardo ai touch-point dell’azienda, il livello di servizio è più che discreto e il servizio clienti è in testa con un giudizio medio che supera l’8. Servizio allo sportello e sito internet migliorano.

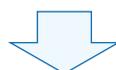


	2024	7,0	8,4	7,8	8,0	7,5	8,2	7,8	7,8
punteggio medio [scala-1-10]	2023	7,5	8,5	nd	7,6	7,7	7,7	7,1	7,3
	2022	7,4	8,5	nd	8,1	8,1	7,8	7,9	7,8

# Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del servizio idrico in generale



In lieve calo la valutazione degli aspetti tecnici del servizio che pur rimangono a livelli molto soddisfacenti



Peggiora il rapporto qualità prezzo ed arriva ad uno dei livelli più bassi registrati negli ultimi 5 anni



MA ..comincia a risale la soddisfazione verso la fatturazione (bolletta)



Quindi, il peggioramento del giudizio vs il rapporto qualità prezzo dipende da una percezione diversa e peggiore da parte di coloro che non ricevono la bolletta (utenze condominiali)

# Cosa è migliorato e cosa è peggiorato sui servizi all'utente

Migliorano i servizi agli utenti, ad eccezione del n° di pronto intervento che è fermo al livello 2023 (comunque buono).



 Ancora non si «riprende» il servizio ma non ci sono maggiori problemi. La soddisfazione resta al livello 2023



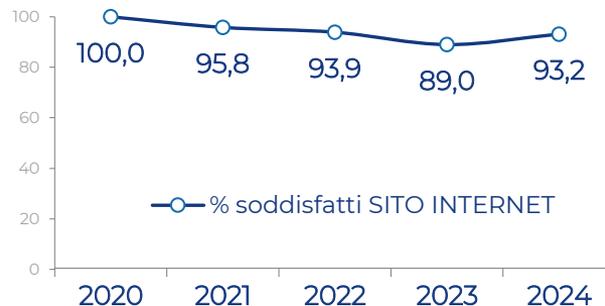
 Si inverte il trend negativo degli ultimi anni, e la valutazione sul servizio torna ad essere molto positiva



 Migliora anche il servizio allo sportello che negli ultimi anni aveva perso punti



 In ripresa anche la valutazione del sito



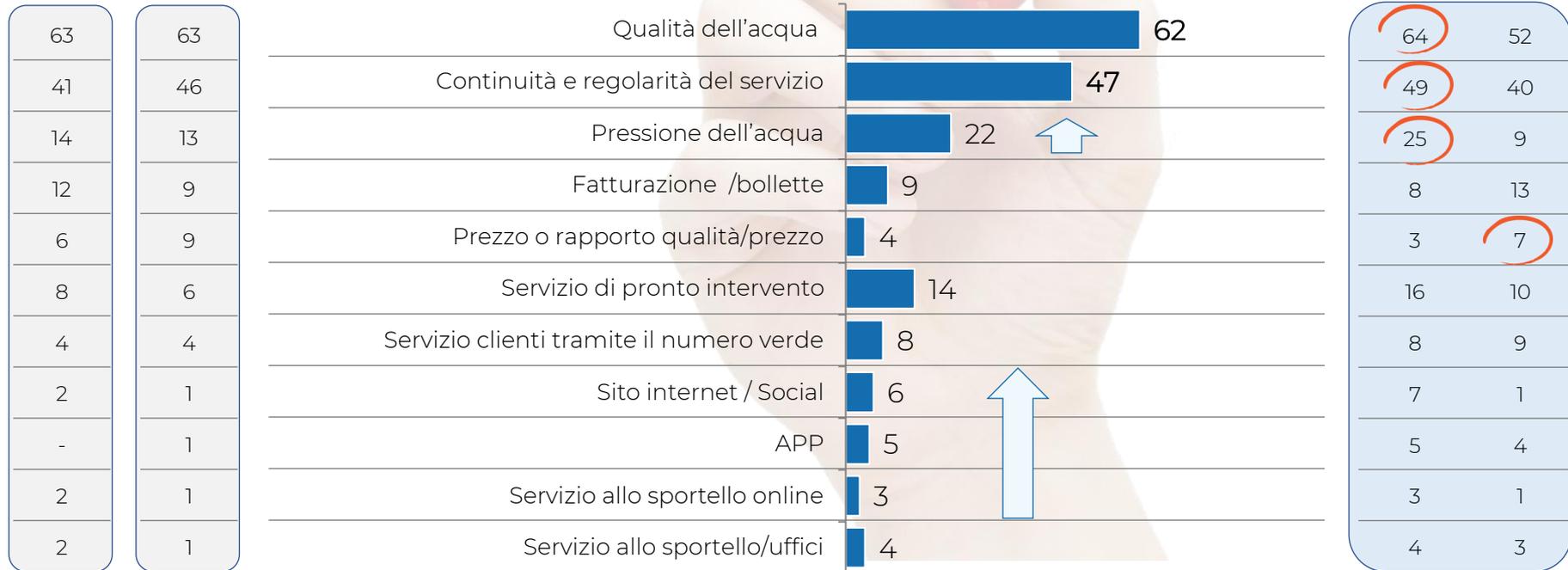
## Priorità per l'utente

Gli aspetti più importanti del servizio per l'utenza sono la qualità dell'acqua e la continuità e regolarità del servizio. Cresce l'importanza dei servizi digitali.



nel 2022    nel 2023

### Gli aspetti più importanti....



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

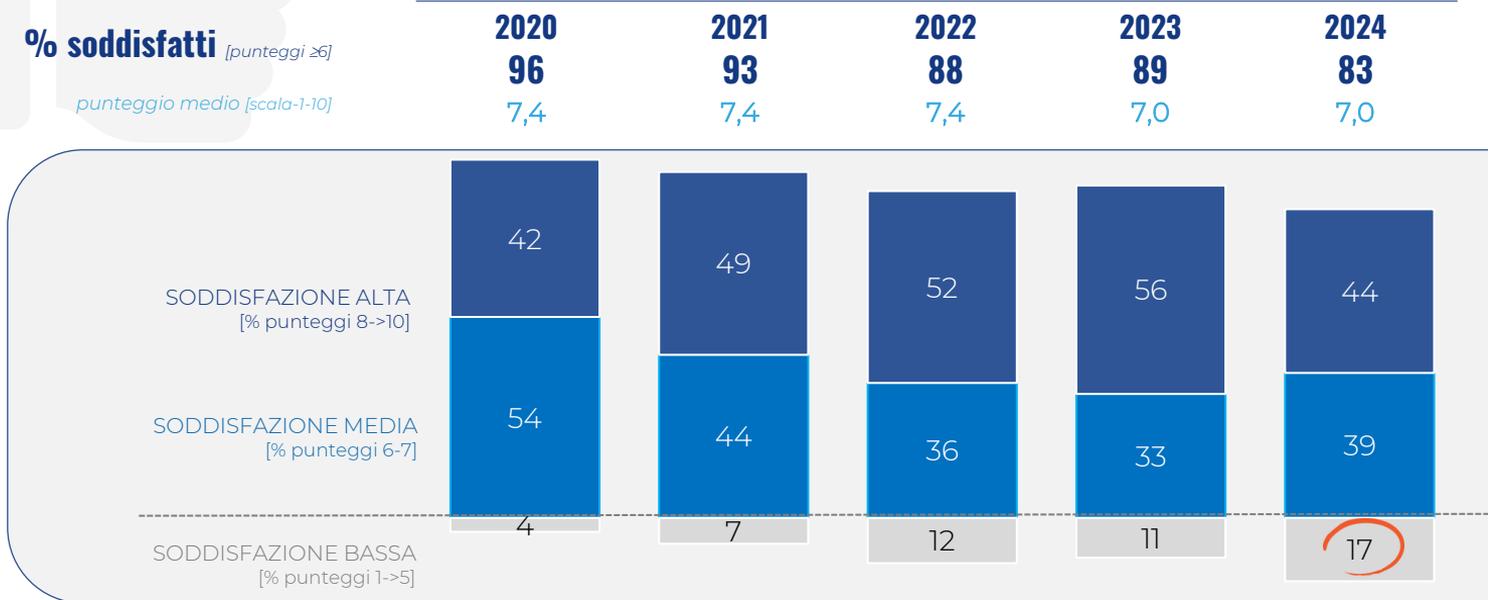


# Rapporto qualità prezzo

Il rapporto qualità-prezzo è un elemento di criticità: la soddisfazione sta peggiorando.



## TOTALE UTENZA



«Come valuta il rapporto qualità/prezzo del servizio di fornitura dell'acqua?»

# Rapporto qualità prezzo: confronto fra utenza domestica e aziendale

Negli ultimi 2 anni la soddisfazione verso il rapporto qualità prezzo è scesa soprattutto fra l'utenza domestica.

**Molto Soddisfatti**  
[punteggi 8-10]

44%

Utenza individuale 48%  
Utenza condominiale 40%

46%

**Punteggio medio**  
[scala 1-10]

7,0

7,1

## UTENZA DOMESTICA

## UTENZA AZIENDALE

Stabile la quota di soddisfatti ma rimane nel complesso inferiore rispetto ad altri indicatori

Sostanzialmente stabile anche la quota di soddisfatti presso le aziende



## Aspetti tecnici del servizio

Si conferma il giudizio molto positivo verso gli aspetti tecnici del servizio (pressione, regolarità del servizio, qualità dell'acqua). Si registra però un leggero calo di soddisfazione fra l'utenza domestica.

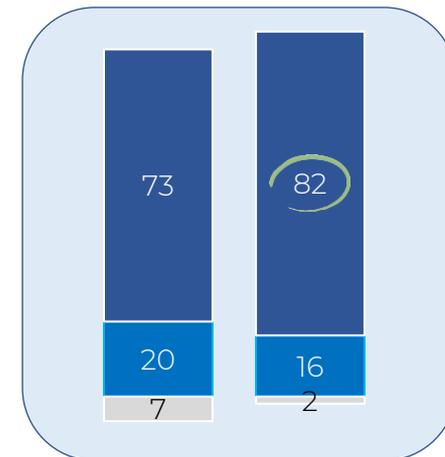
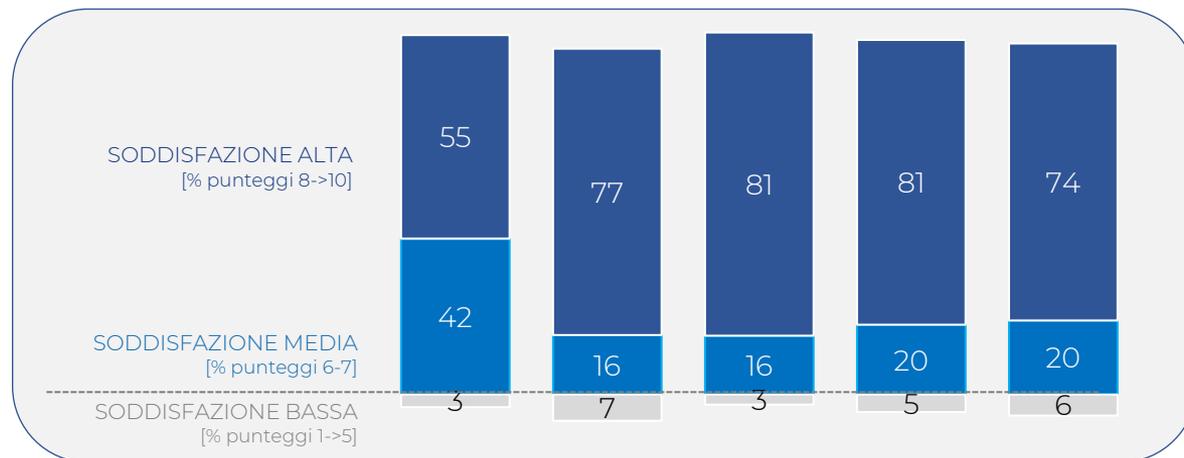


### TOTALE UTENZA

	2020	2021	2022	2023	2024
<b>% soddisfatti</b>	<b>97</b>	<b>93</b>	<b>97</b>	<b>98</b>	<b>95</b>
punteggio medio [scala-1-10]	7,9	8,3	8,5	8,5	8,4

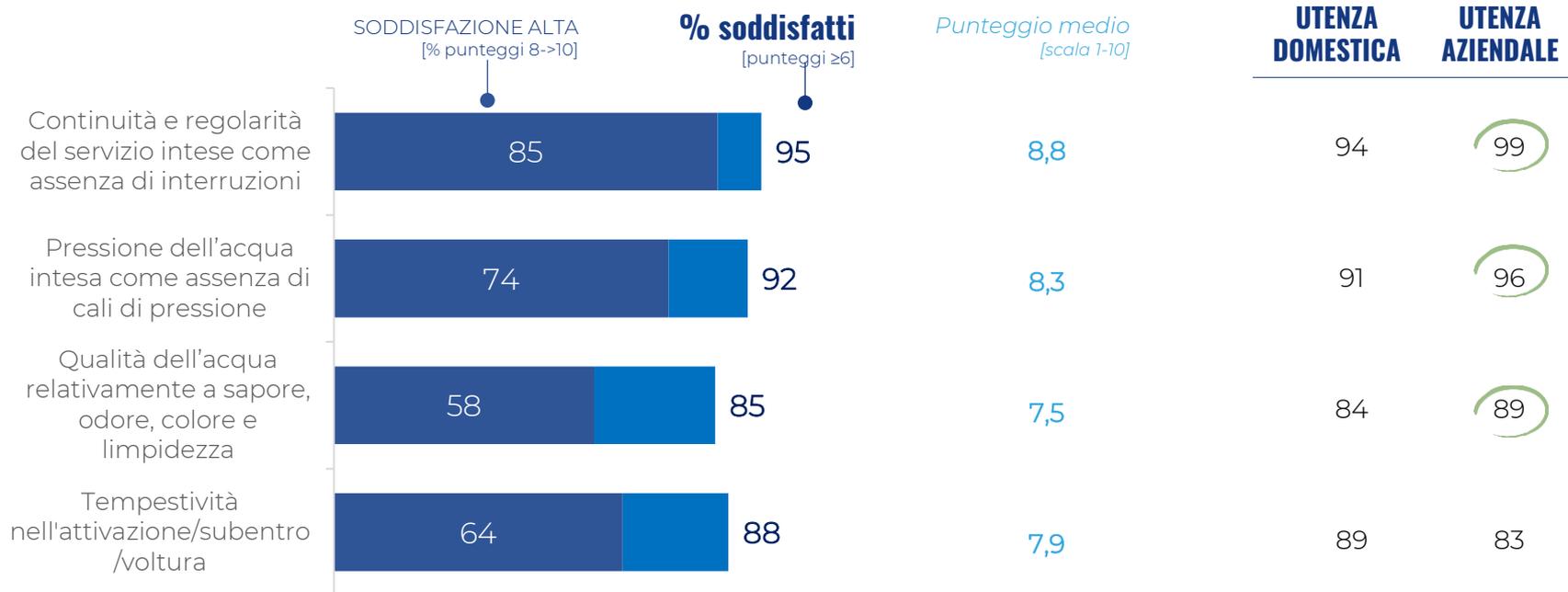
### UTENZA DOMESTICA    UTENZA AZIENDALE

	2024	2024
<b>% soddisfatti</b>	<b>93</b>	<b>98</b>
punteggio medio [scala-1-10]	8,3	8,9



## Aspetti tecnici del servizio \_ dettaglio

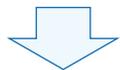
Valutazione di eccellenza sulla regolarità del servizio. Anche la pressione soddisfa molto. La qualità dell'acqua - cioè sapore, odore e limpidezza – ottiene un buon punteggio ma inferiore all'8.



«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.1.521: domestica n.1.210 /aziendale n.311; di cui 7,2% hanno richiesto l'attivazione o subentro o voltura del servizio idrico ]

# Cosa è migliorato e cosa è peggiorato degli aspetti tecnici



Diminuisce la soddisfazione rispetto agli ultimi 2 anni pur restando a livelli alti. Attenzione: è un aspetto molto importante per l'utenza



In leggero calo anche il giudizio sulla pressione dell'acqua



Sostanzialmente invariato il giudizio sulla qualità dell'acqua



Invariata anche la soddisfazione sui tempi di attivazione/voltura/subentro



# Fatturazione

Migliora il servizio di fatturazione per un incremento di soddisfazione presso il segmento aziendale (in passato più critico rispetto al segmento domestico): il numero di utenti molto soddisfatti aumenta mentre la quota degli insoddisfatti rimane stabile.



**% soddisfatti**

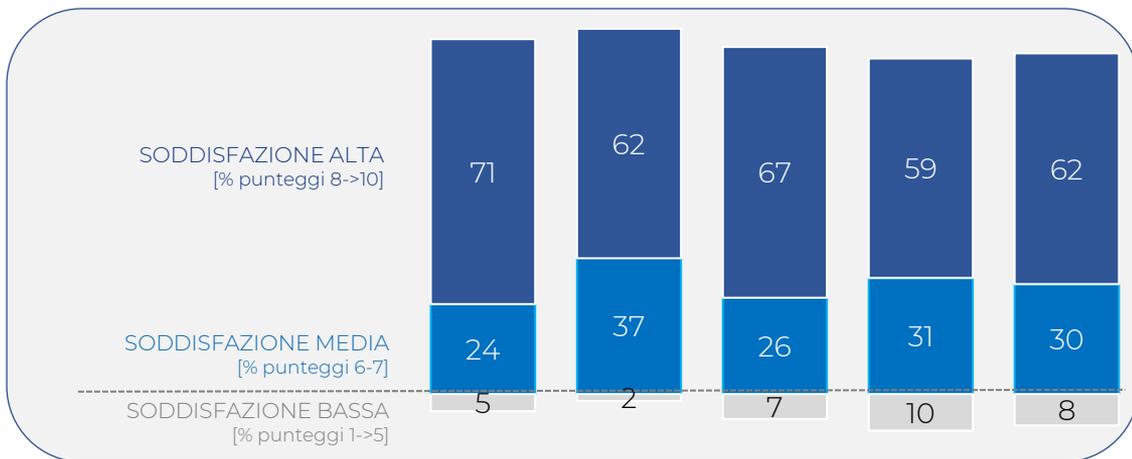
[punteggi ≥6]

punteggio medio [scala-1-10]

## TOTALE UTENZA

	2020	2021	2022	2023	2024
<b>% soddisfatti</b>	<b>98</b>	<b>95</b>	<b>93</b>	<b>90</b>	<b>92</b>
punteggio medio	8,0	8,2	8,1	7,6	8,0

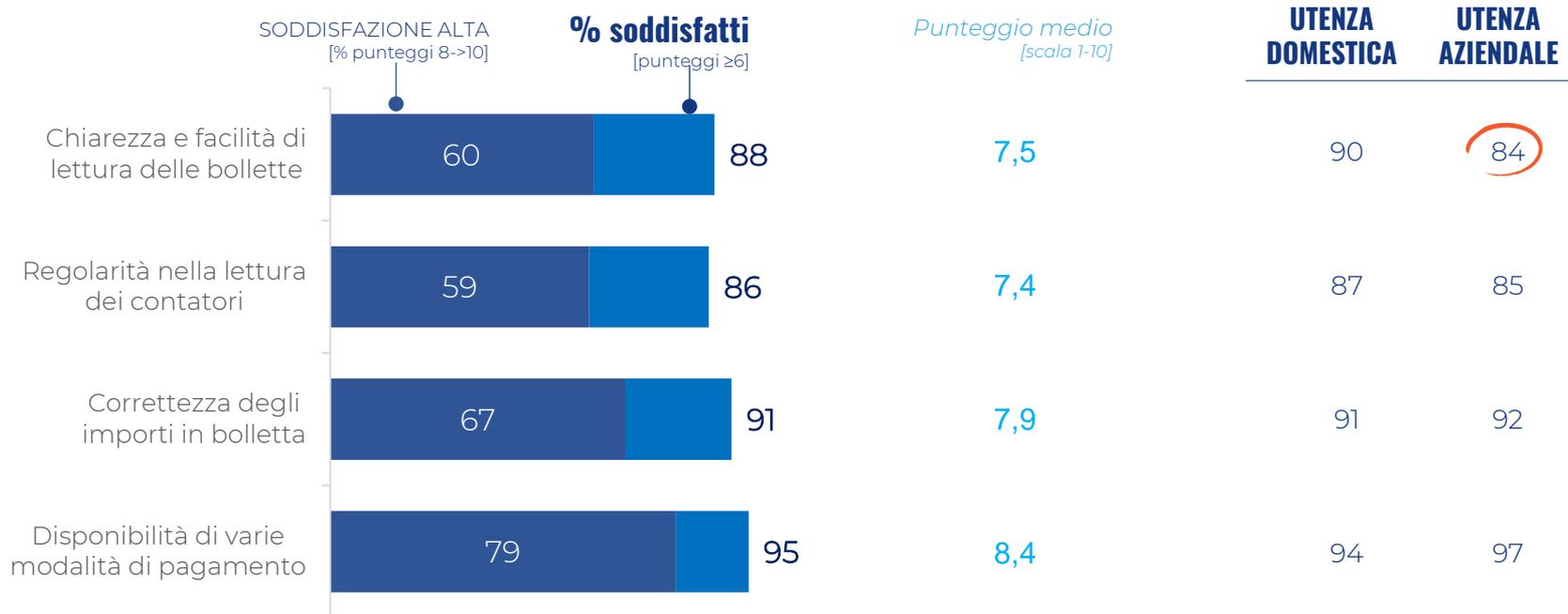
UTENZA DOMESTICA	UTENZA AZIENDALE
<b>2024</b>	<b>2024</b>
<b>92</b>	<b>91</b> ▲
8,0	8,1 +6pp



Stime medie degli aspetti indagati (chiarezza, regolarità, correttezza, mezzi pagamento)

## Fatturazione \_ dettaglio

La facilità di lettura della bolletta e la regolarità di lettura dei contatori sono gli aspetti relativamente più problematici. Il segmento aziende è più critico sulla chiarezza delle fatture.

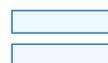


«Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti che riguardano il SERVIZIO DI FATTURAZIONE di BrianzAcque?»

# Cosa è migliorato e cosa è peggiorato della bolletta



La bolletta è giudicata più chiara e viene premiata con un voto pienamente discreto



Stabile il giudizio sulla regolarità della lettura dei contatori



Trend sostanzialmente stabile anche sulla soddisfazione verso i mezzi di pagamento disponibili



La maggiore chiarezza ha un effetto positivo sulla percezione di correttezza delle bollette



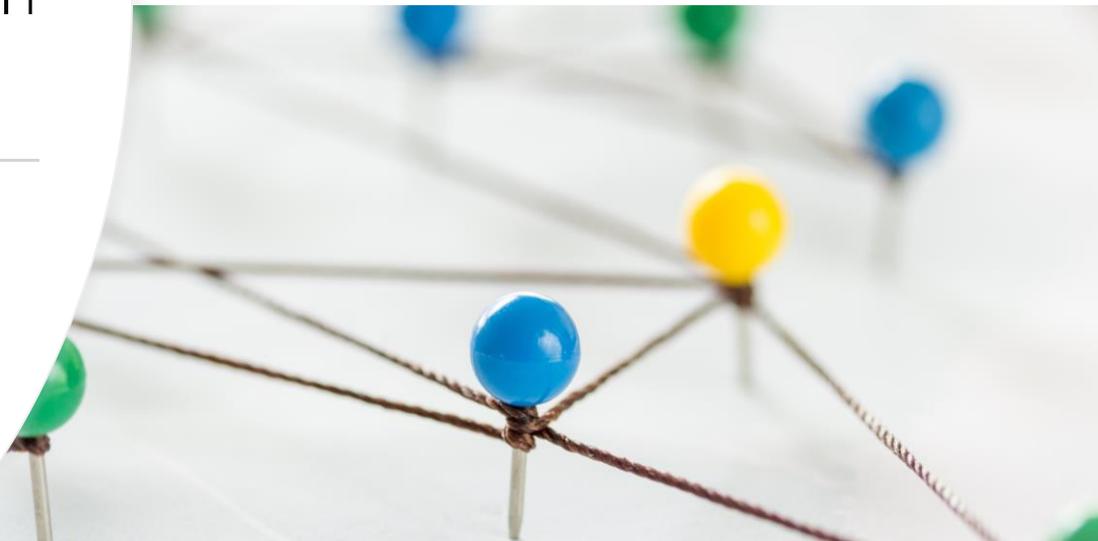
The logo for BrianzAcque features a stylized blue water drop at the top right, with several blue curved lines and a blue teardrop shape below it, suggesting water flow or a network.

# BrianzAcque

## 2

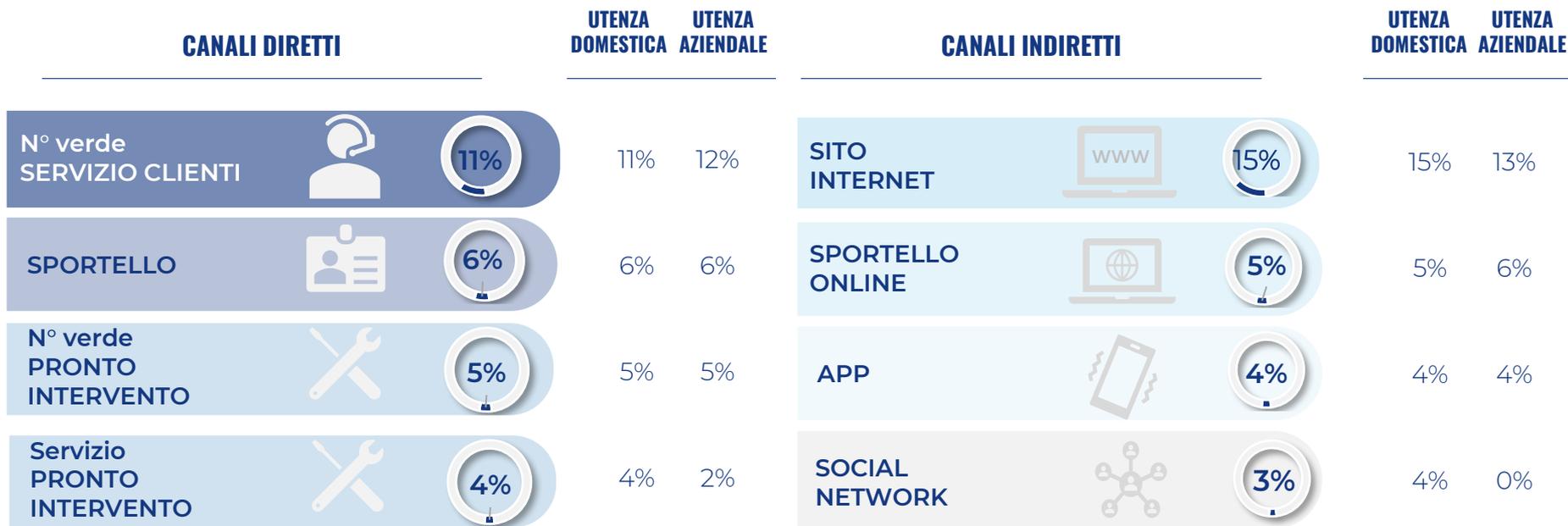
I servizi e i canali  
di contatto

---



## Servizi all'utenza

Il numero complessivo di richiesta ai canali/servizi di BrianzAcque è relativamente basso segno di bassa criticità del rapporto utenti-azienda. Il n° verde del servizio clienti e il sito sono stati i canali più utilizzati.



# Cosa è migliorato e cosa è peggiorato sui servizi

Generale aumento delle richieste all'Azienda seppur in quote sempre contenute.

Trend grossomodo stabile sul pronto intervento



Aumentano i contatti al numero verde



Qualche richiesta in più presso lo sportello



E' il canale più utilizzato. Aumenta anche la quota di visitatori al sito



# N° pronto intervento

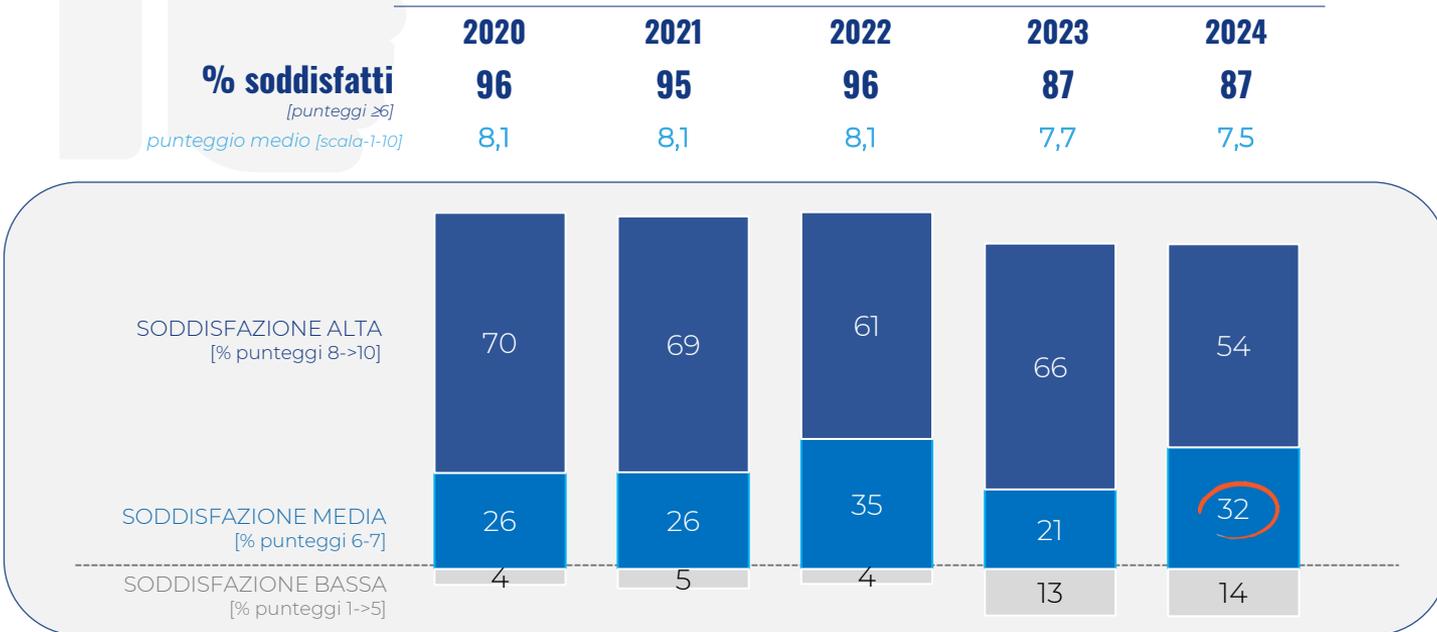
Qualche criticità sul N° di pronto intervento che tuttavia mantiene stabile la quota complessiva di soddisfatti.



[Base esigua]



## TOTALE UTENZA



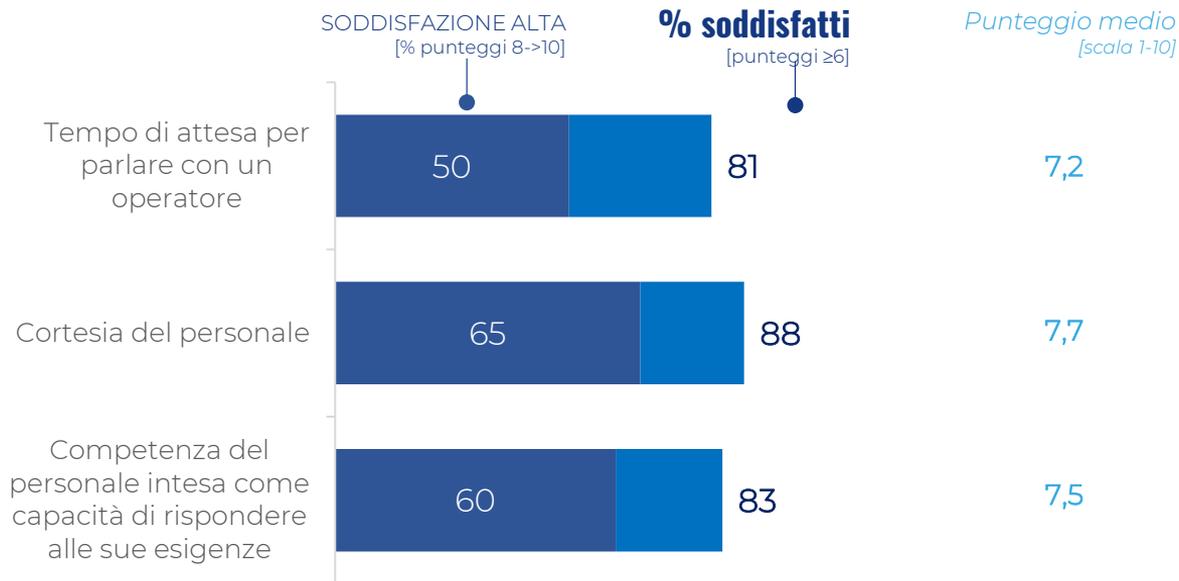
Stima media degli aspetti indagati (tempi, cortesia, competenza, tempestività)

## N° pronto intervento\_ dettaglio

Le valutazioni medie sul n° di pronto intervento sono discrete ma perdono rispetto allo scorso anno. I tempi sono l'aspetto più problematico. Competenza e cortesia tutto sommato vanno bene.



[Base esigua]



«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?»

# Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del n° pronto intervento

Il n° pronto intervento peggiora: tempi più lunghi per accedere al servizio e giudizio sul personale scende sotto l'8.



↓ Trend negativo per la soddisfazione verso i tempi di attesa



↓ Peggiora il giudizio sulla cortesia del personale



↓ In calo anche la competenza del personale

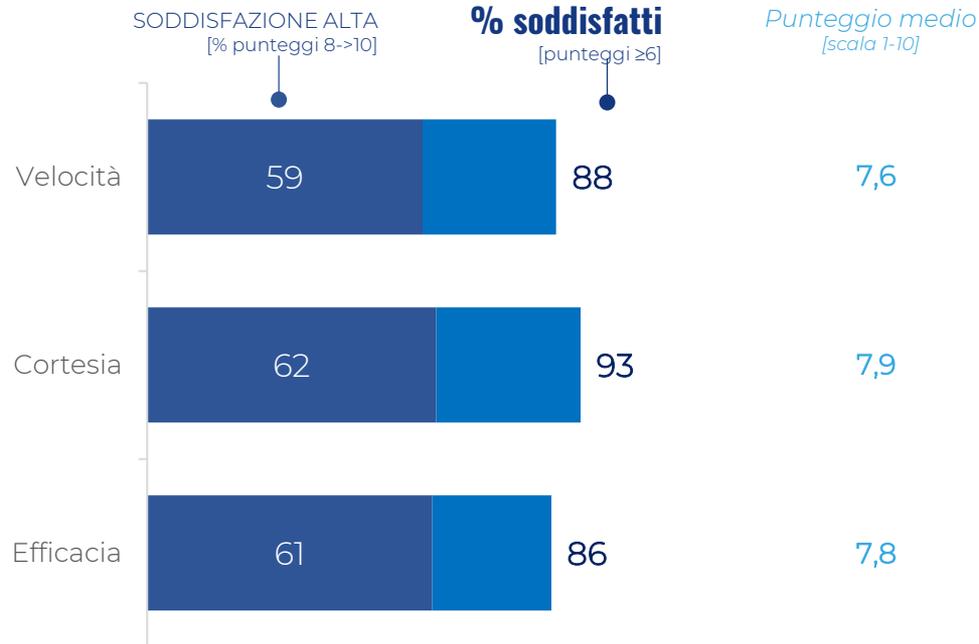


# Servizio di pronto intervento\_dettaglio

La valutazione del servizio di pronto intervento sono buone: cortesia ed efficacia appena sotto l'8.



[Base esigua]



«Per quanto riguarda IL SERVIZIO 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?»

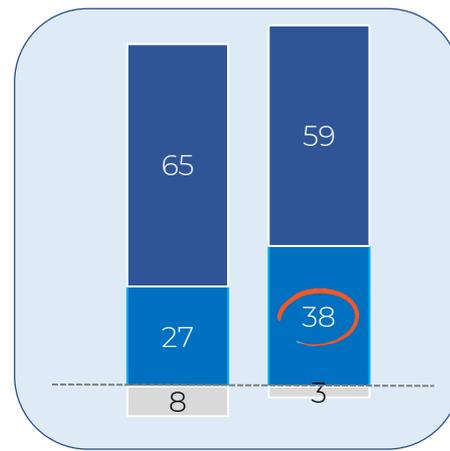
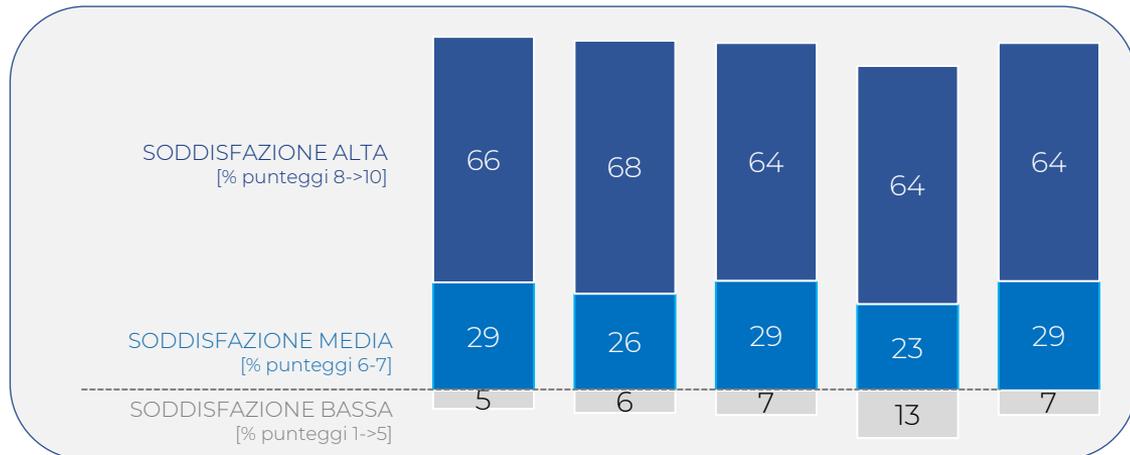
# Servizio clienti

In ripresa il servizio n° verde del servizio clienti che ottiene una valutazione superiore all'8. La quota degli insoddisfatti si dimezza.



	TOTALE UTENZA				
	2020	2021	2022	2023	2024
<b>% soddisfatti</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>93</b>	<b>87</b>	<b>93</b>
punteggio medio [scala-1-10]	7,1	8,1	7,8	7,7	8,2

	UTENZA DOMESTICA	UTENZA AZIENDALE
	2024	2024
<b>% soddisfatti</b>	<b>92</b>	<b>97</b>
punteggio medio [scala-1-10]	8,2	8,4

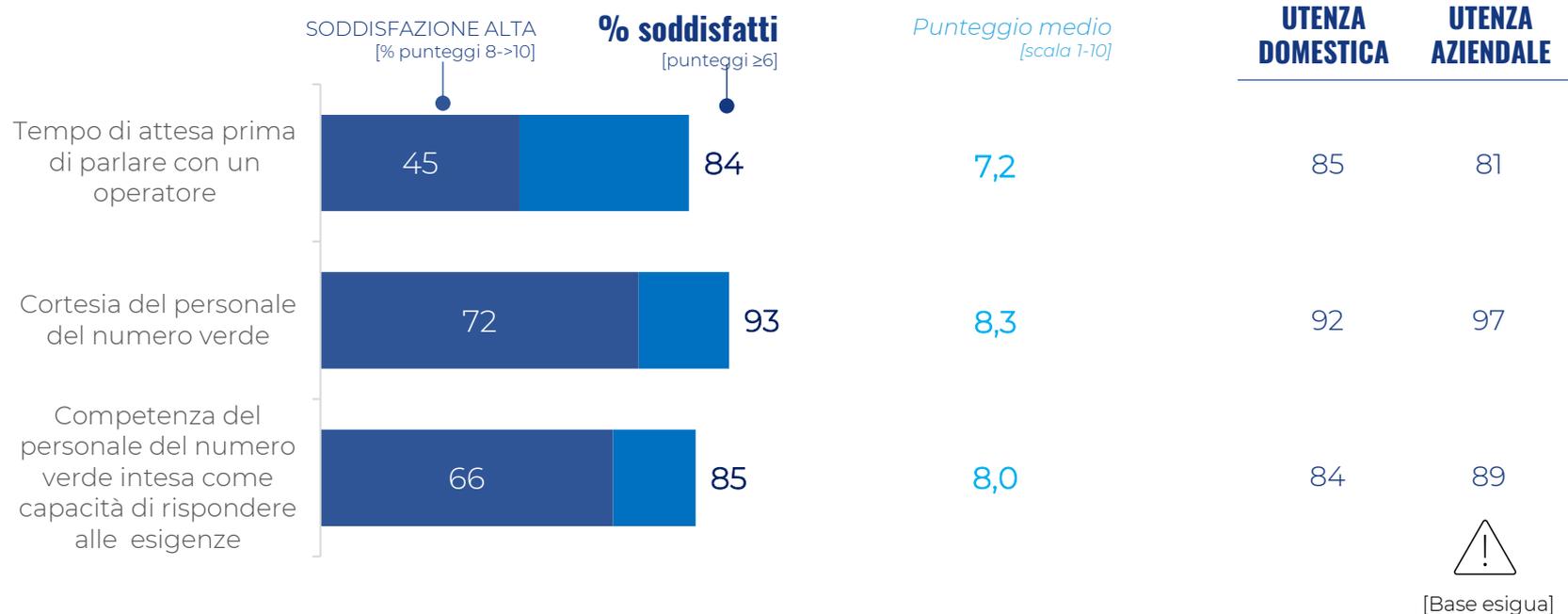


[Base esigua]

Stime medie degli aspetti indagati (tempi, cortesia, competenza)

## Servizio clienti\_dettaglio

I tempi di attesa per parlare con un operatore del servizio clienti sono l'aspetto più debole del servizio. Il giudizio sul personale è molto buono.



«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?»

# Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del servizio clienti

## Stabile il giudizio su personale e tempi del servizio clienti



Invariata la soddisfazione verso i tempi di attesa per parlare con un operatore



Stabile il giudizio sulla cortesia del personale



Stabile anche il giudizio sulla competenza del personale



# Servizio allo sportello

La soddisfazione verso il servizio allo sportello aumenta.

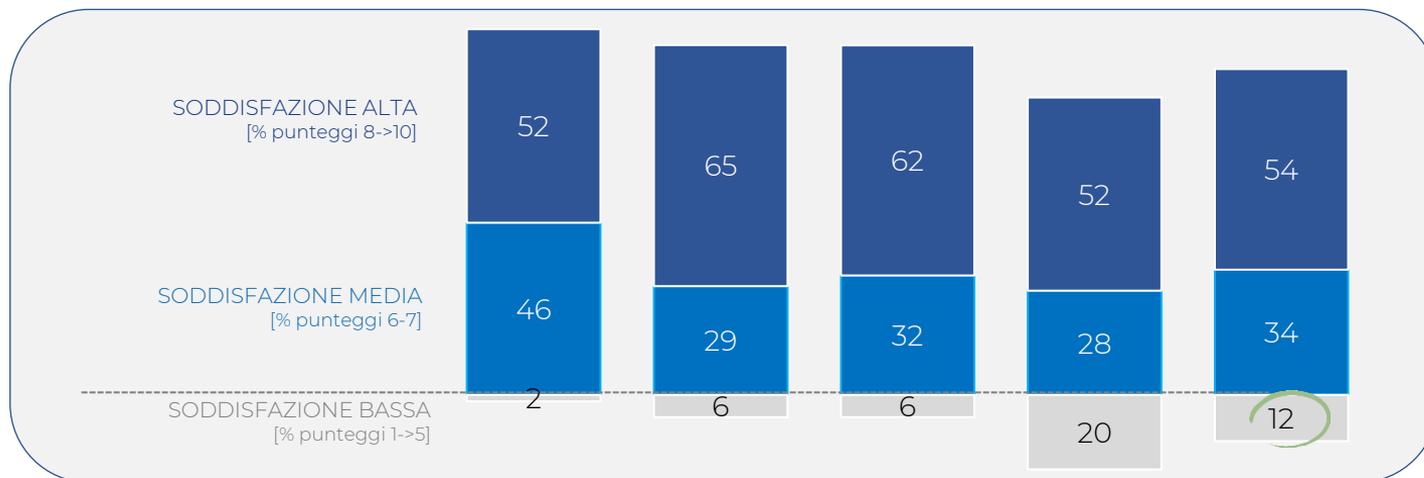


[Base esigua]



## TOTALE UTENZA

	2020	2021	2022	2023	2024
<b>% soddisfatti</b> <i>[punteggi ≥6]</i>	<b>98</b>	<b>94</b>	<b>94</b>	<b>80</b>	<b>88</b>
<i>punteggio medio [scala-1-10]</i>	7,6	8,0	7,9	7,1	7,8



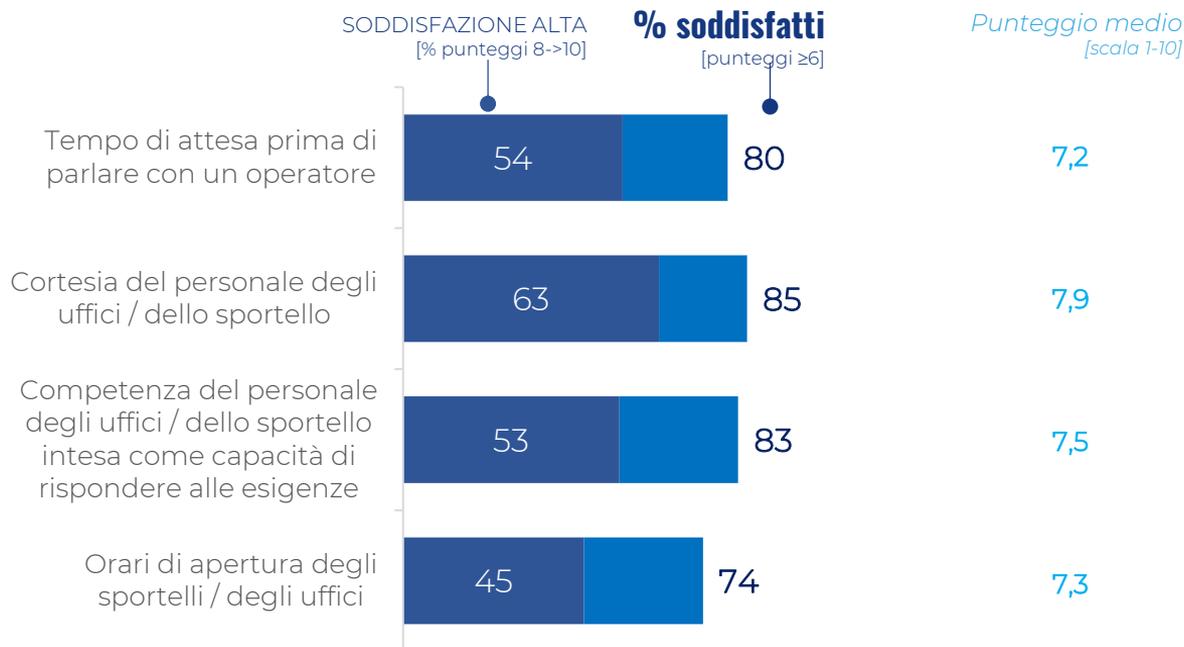
Stime medie degli aspetti indagati (tempi, cortesia, competenza, orari)

## Servizio allo sportello\_dettaglio

Molto buona la valutazione sul personale, soprattutto la cortesia. Buono anche il giudizio sui tempi di attesa, migliora molto.



[Base esigua]



«Riguardo il SERVIZIO ALLO SPORTELLO/AGLI UFFICI di BrianzAcque, quanto ritiene soddisfacente ognuno dei seguenti aspetti?»

# Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del servizio clienti

Miglioramento generale del servizio allo sportello.

Aumenta la soddisfazione per i tempi di attesa allo sportello



Migliora il giudizio sulla cortesia del personale



Migliora anche il giudizio sulla competenza del personale



Discreta e in aumento anche la soddisfazione verso gli orari di apertura al pubblico



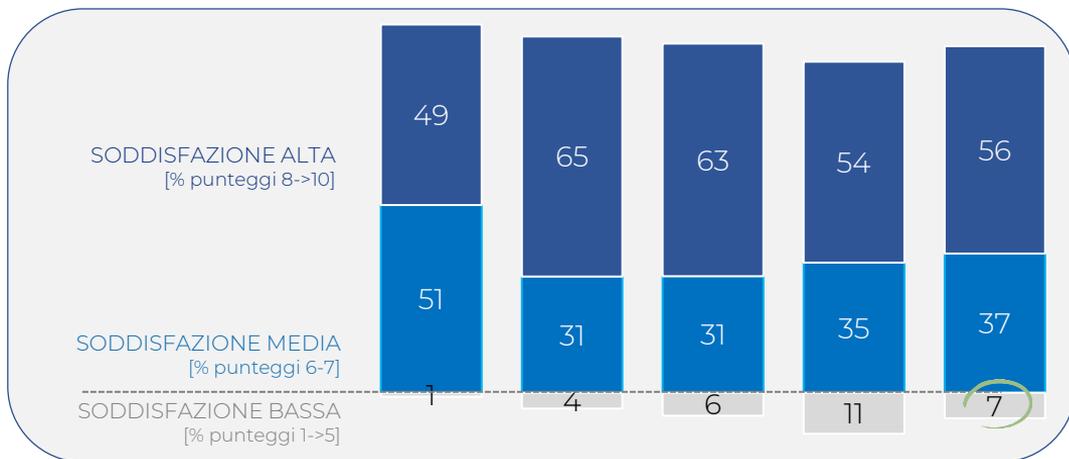


### TOTALE UTENZA

	2020	2021	2022	2023	2024
<b>% soddisfatti</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>89</b>	<b>93</b>
punteggio medio	7,8	8,0	7,8	7,3	7,8

### UTENZA DOMESTICA    UTENZA AZIENDALE

	2024	2024
<b>% soddisfatti</b>	<b>93</b>	<b>95</b>
punteggio medio	7,7	8,1

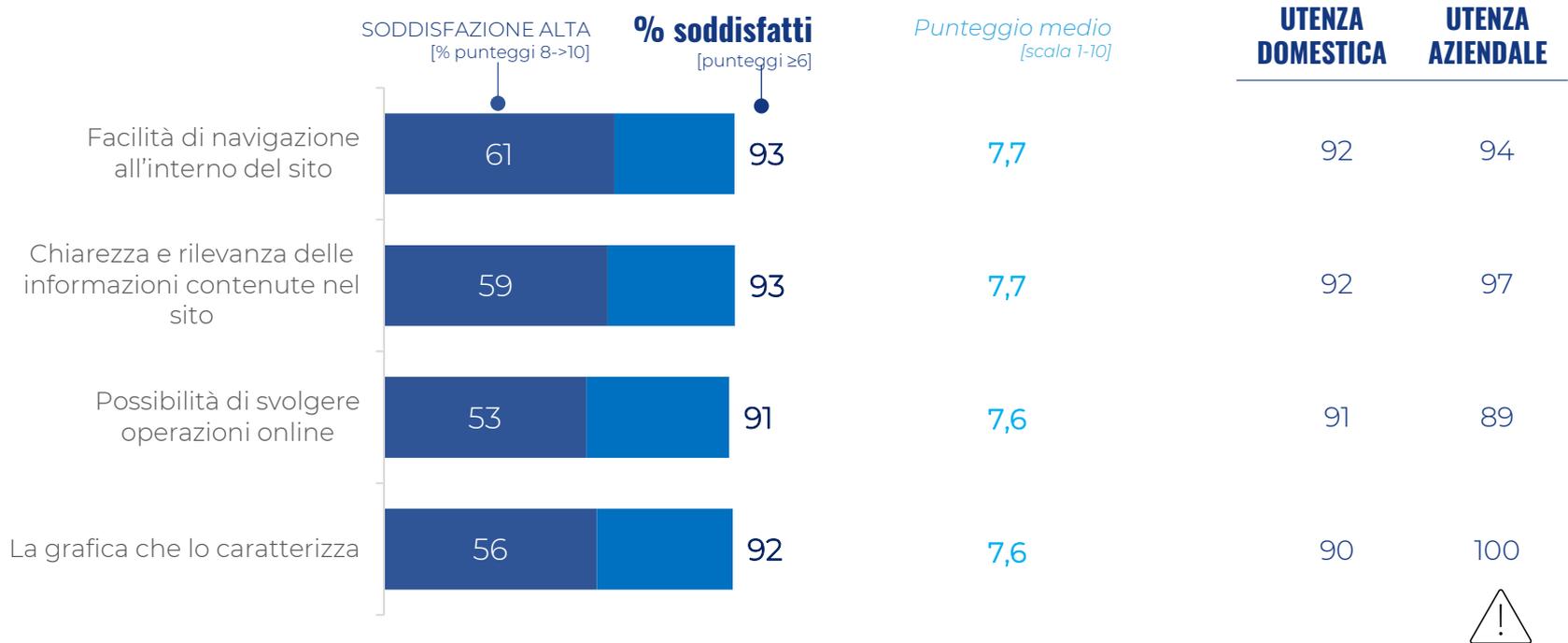


[Base esigua]

Stime medie degli aspetti indagati (facilità navigazione, grafica, chiarezza e operazioni online)

## Sito\_dettaglio

Valutazioni superiori al 7,5 su tutti gli aspetti del sito che comincia ad essere più apprezzato sulla navigabilità e sulla chiarezza delle info.



[Base esigua]

«Riguardo il SITO INTERNET di BrianzAcque, quanto ritiene soddisfacente ognuno dei seguenti aspetti?»

# Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del sito

La chiarezza del sito e la sua navigabilità vanno meglio.



## Sportello online

Il numero di utenti soddisfatti per lo sportello online resta complessivamente invariato tuttavia il voto medio aumenta di poco (perché le valutazioni molto positive sono di più).

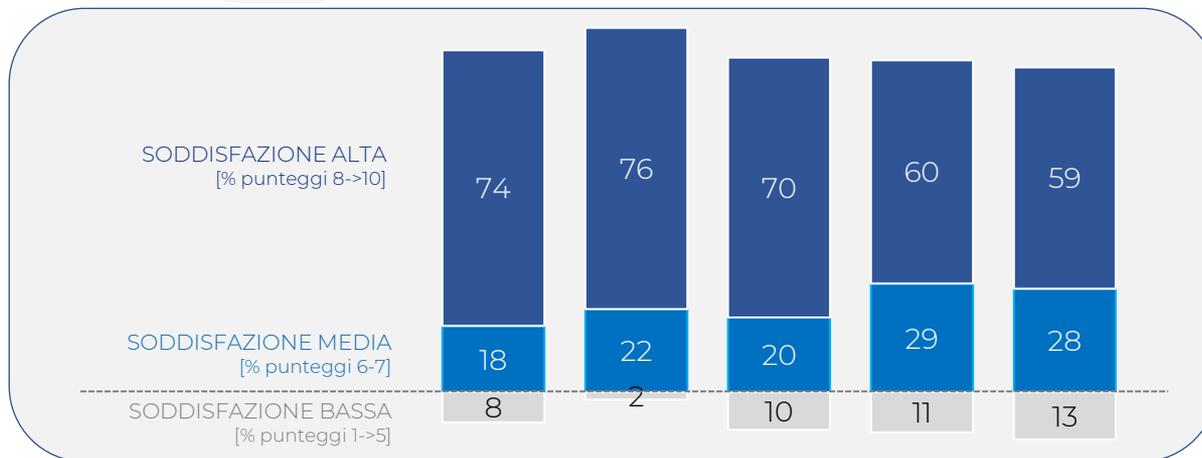


[Base esigua]



### TOTALE UTENZA

	2020	2021	2022	2023	2024
<b>% soddisfatti</b>	<b>92</b>	<b>98</b>	<b>90</b>	<b>89</b>	<b>87</b>
punteggio medio [scala-1-10]	nd	8,5	8,1	7,4	7,6



Quanto è soddisfacente il servizio offerto dallo sportello online?

## App

Aumenta l'uso dell'app di servizio anche se si tratta ancora di quote minoritarie. La possibilità di gestire il contratto via smartphone soddisfa di più.

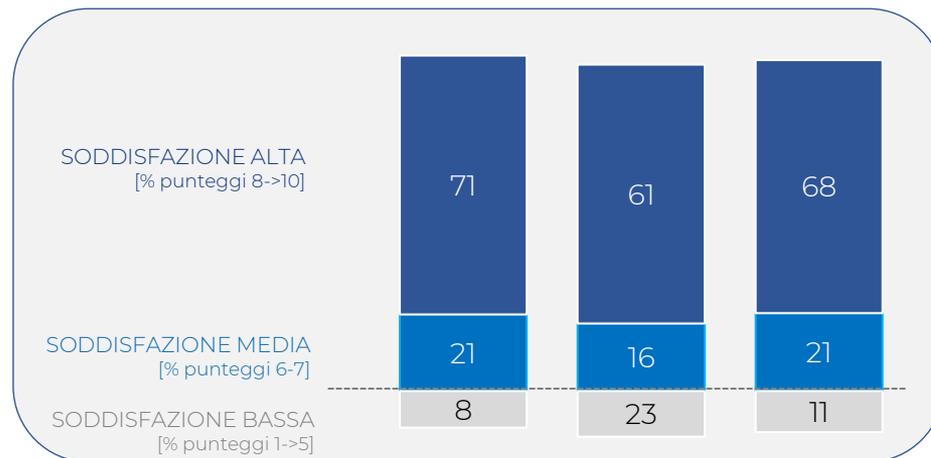


	2022	2023	2024
La conosce e la usa	1%	1%	4%
La conosce ma non l'ha scaricata/non la usa	18%	20%	21%
Non sapeva dell'esistenza	81%	79%	76%



### TOTALE UTENZA

	2022	2023	2024
<b>% soddisfatti</b>	<b>91</b>	<b>77</b>	<b>89</b>
punteggio medio [scala-1-10]	7,9	8,0	7,9



«Come valuta la creazione dell'APP di servizio My BrianzAcque?»

## Pagine social e AI per la gestione delle attività e dei servizi

Cresce la consultazione della pagine social dell'Azienda e il giudizio è sempre più positivo. La possibile applicazione degli strumenti di AI per la gestione delle attività e dei servizi di relazione con i cittadini piace a 2 utenti su 3.



Ha consultato le  
pagine social

→	2022	2023	2024
	1%	1%	3%



**87% giudizi favorevoli**  
**7,5 voto medio**



+9pp

### L'AI per la gestione delle attività e dei servizi



**68% giudizio favorevole**  
**6,3 voto medio**



**31% utile**

[2023]



**27% utile**

[2023]

«Come valuta le informazioni fornite tramite i social networks di BrianzAcque?»

Brianzacque sta lavorando alla possibilità di integrare la gestione della propria attività e dei servizi di relazione con i cittadini con strumenti di intelligenza artificiale. Come valuta questa idea?

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

«Sarebbe utile per lei ricevere la newsletter di BrianzAcque per aggiornamenti e novità sul servizio idrico?»

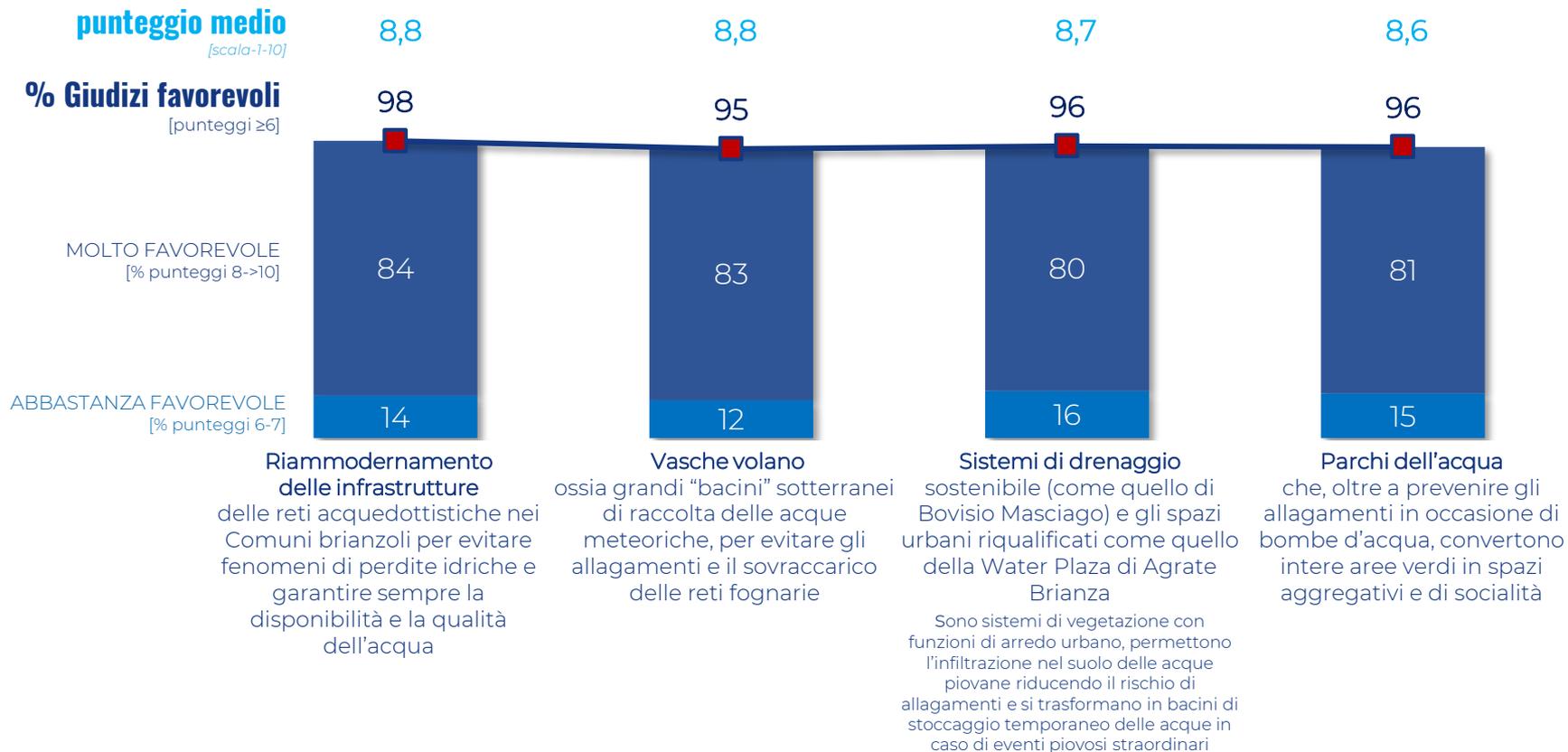
©2024 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza n.1.521]



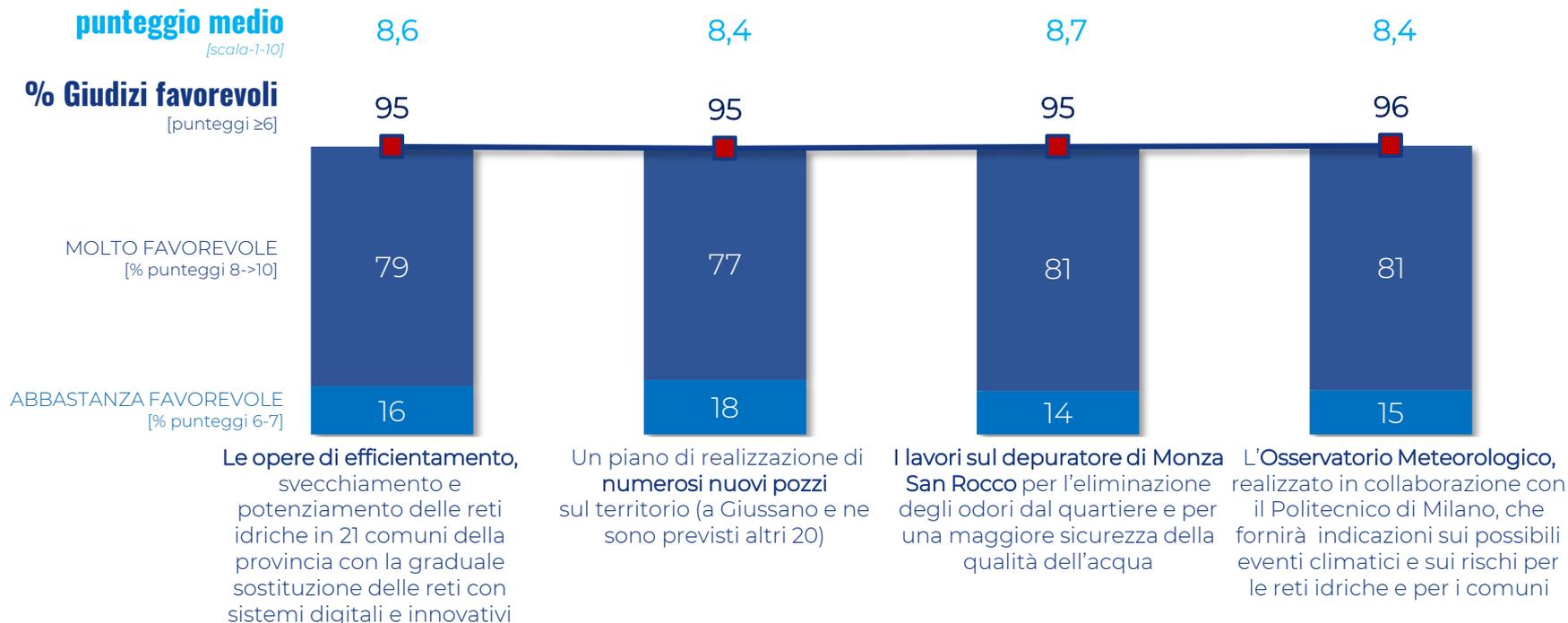
# I progetti innovativi per la tutela della risorsa idrica

Interesse diffuso verso i progetti attivati sul territorio per la tutela della risorsa idrica. Al primo posto si confermano gli interventi di riammodernamento della rete.



## Le opere in ambito di sostenibilità ambientale

Le iniziative sul territorio per migliorare la capacità di adattarsi ai cambiamenti climatici riscuotono tutte grande apprezzamento.



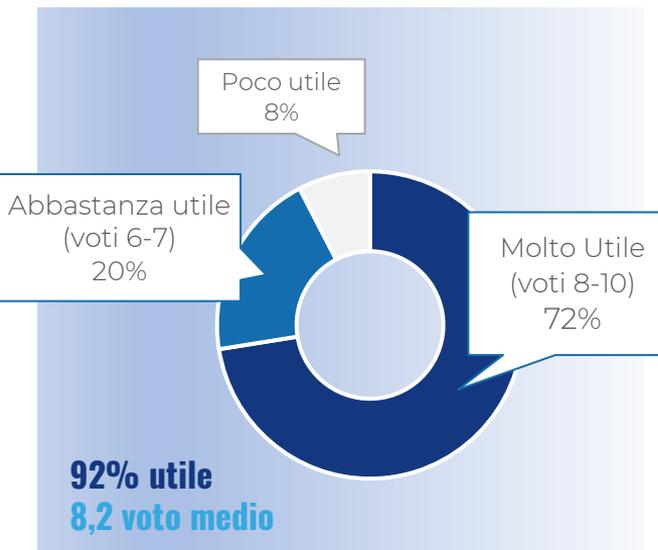
«Tra le opere in ambito di sostenibilità ambientale e per migliorare la capacità della Brianza di adattarsi ai cambiamenti climatici e anche alla siccità, Brianzacqua ha avviato molte iniziative sul territorio. Cosa pensa di queste iniziative?»

## Le iniziative di collaborazione sul territorio

Tutte le iniziative sul territorio hanno una grande rilevanza per l'utenza.

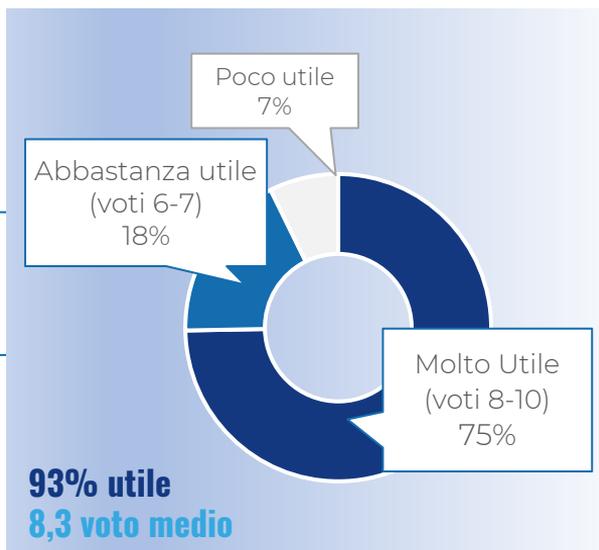


### Collaborazione con l'Autodromo di Monza



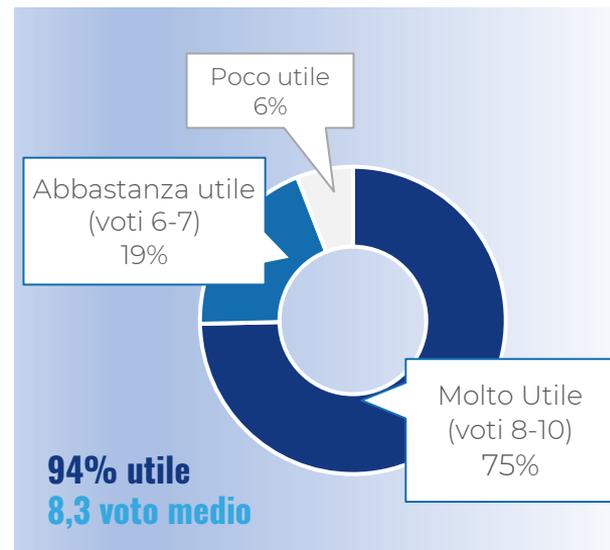
«Come giudica la collaborazione che BrianzAcque ha avviato con l'Autodromo di Monza e con il Parco per azioni di sostenibilità e opere infrastrutturali in tal senso?»

### Integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti



«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?»

### Allargamento della collaborazione con aziende idriche della Grande Brianza



«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 utili) a 10 (molto utili)?»

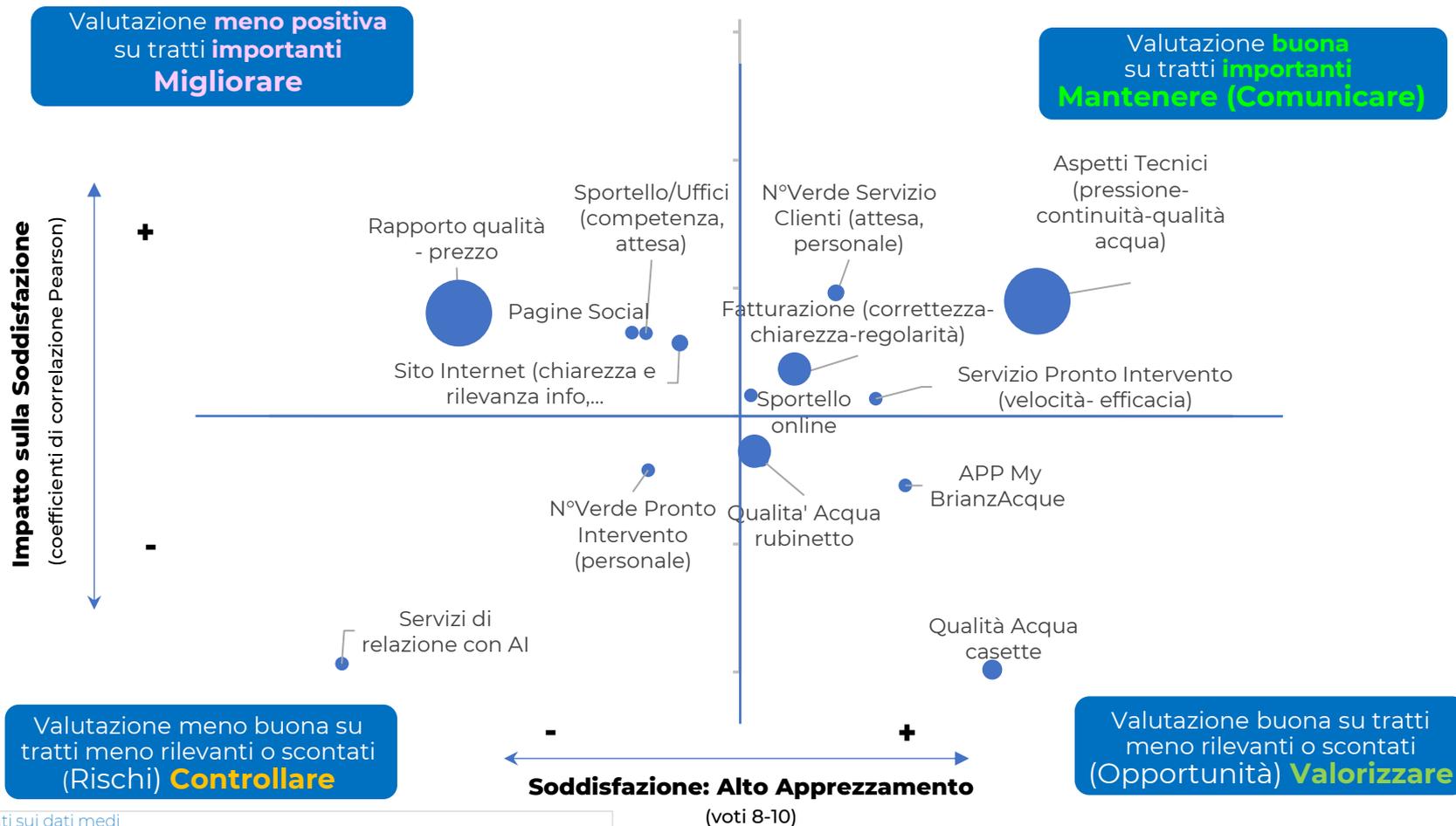


BrianzAcque

Indici sintetici

---

# Mappa Swot: punti di forza e aspetti da migliorare

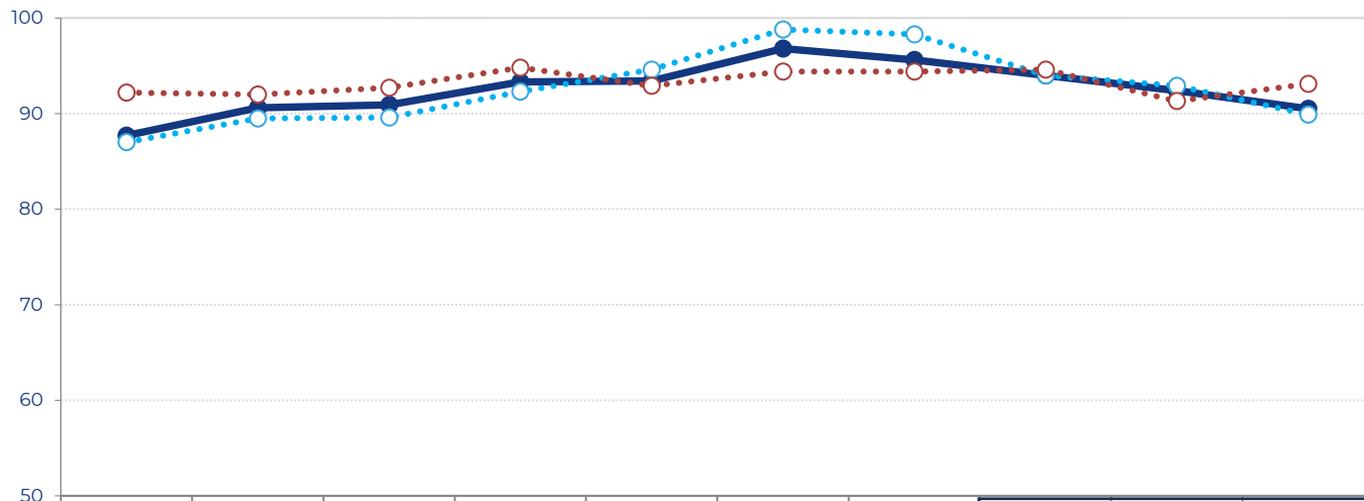


Assi centrati sui dati medi  
La dimensione delle bolle è proporzionale alla quota parte dell'utenza interessata

## TREND CSI totale, di prodotto/servizio e di relazione



Si arresta il trend negativo dell'indice di soddisfazione totale che dal 2020 segnava un peggioramento graduale e si conferma ad un livello molto alto. Inversione di trend per l'indice di relazione che cresce sia fra l'utenza domestica che aziendale e, in generale, miglioramento delle performance (anche di prodotto) presso il segmento business.



—●— CSI TOTALE	2010	2011	2013	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024
···○··· CSI PRODOTTO/SERVIZIO	88	91	91	93	93	97	96	94	92	91
···○··· CSI RELAZIONE	87	90	90	92	95	99	98	94	93	90
···○··· CSI RELAZIONE	92	92	93	95	93	94	94	95	91	93

Nuovi pesi sulle componenti dei CSI parziali

# L'indice di CSI

basato sul peso reale delle componenti del servizio ovvero sulla quota di utenti che usufruisce del servizio



## CSI SINTETICO GENERALE

Aspetti Tecnici (0,40) + Fatturazione (0,20) + Sito Web (0,05) + Pronto intervento (0,05) + Numero Verde servizio Clienti (0,05) + Relazione allo Sportello (0,05) + Rapporto Prezzo Qualità (0,20)

## CSI «Prodotto / Servizio»

Aspetti Tecnici (0,60) + Fatturazione (0,30) + Sito Web (0,10)

## CSI «Relazione»

Pronto Intervento (0,25) + N. Verde Servizio Clienti (0,50) + Sportello (0,25)

CSI	TOTALE UTENZA			UTENZA DOMESTICA			UTENZA AZIENDALE		
	TOTALE	PRODOTTO SERVIZIO	RELAZIONE	TOTALE	PRODOTTO SERVIZIO	RELAZIONE	TOTALE	PRODOTTO SERVIZIO	RELAZIONE
2024	90,5	93,4	90,0	89,9	92,9	88,9	93,1	95,6	94,3
2023	92,4	94,9	85,5	92,9	95,5	85,2	91,3	93,8	86,1
2022	94,0	95,8	94,3	94,0	96,0	94,2	94,6	95,5	94,2



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)