



# Customer Satisfaction 2022

La valutazione degli utenti del SII nei 55 Comuni della  
Provincia di Monza e della Brianza



# Impianto dell'indagine campionaria

## TARGET



- Utenza domestica con fornitura individuale e condominiale
- Utenza aziendale: operatori economici e aziende con scarico industriale

## CAMPIONE



- 1.505 interviste sull'intero territorio servito da BrianzAcque campione rappresentativo della provincia di Monza e della Brianza (incluso Cabiato)
- *errore campionario*  $\pm 2,58$  (intervallo di confidenza del 95,5%)

## TECNICA D'INTERVISTA



C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing)

## QUESTIONARIO



Questionario strutturato con domande sulla conoscenza e il recente contatto con l'azienda, e valutazioni su scala 1-10 rispetto a: il servizio, gli aspetti tecnici, la fatturazione, i canali di contatti, i progetti

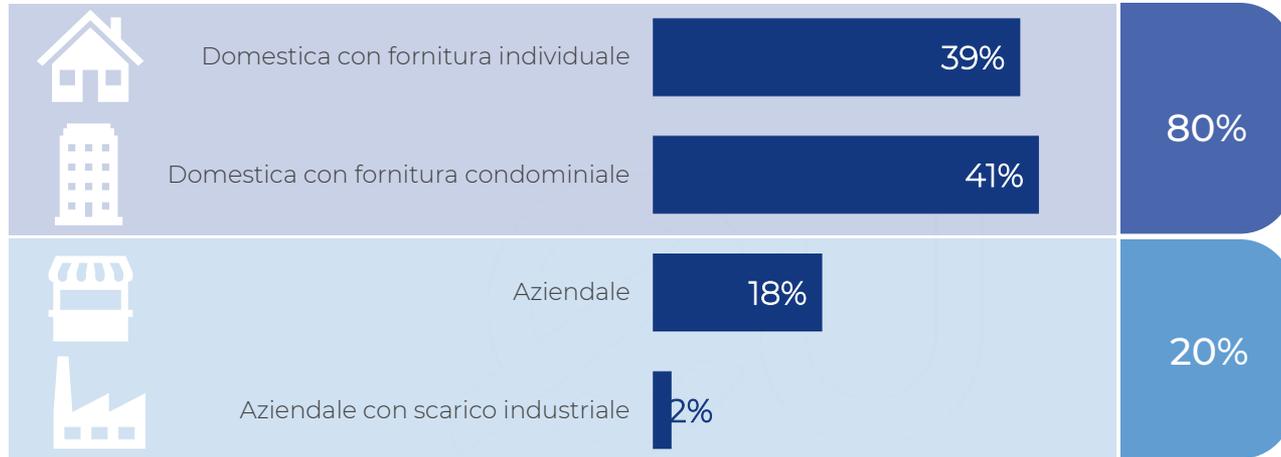
## FIELDWORK



Le interviste sono state realizzate a dal 21 Aprile 2022 – 4 Maggio 2022

*La rilevazione è stata condotta con un impianto qualitativamente simile a quello adottato per le precedenti edizioni garantendo il confronto dei dati (analisi di trend).*

# Tipologia di utenza



*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/richieste*

[Totale utenza n. 1.505]



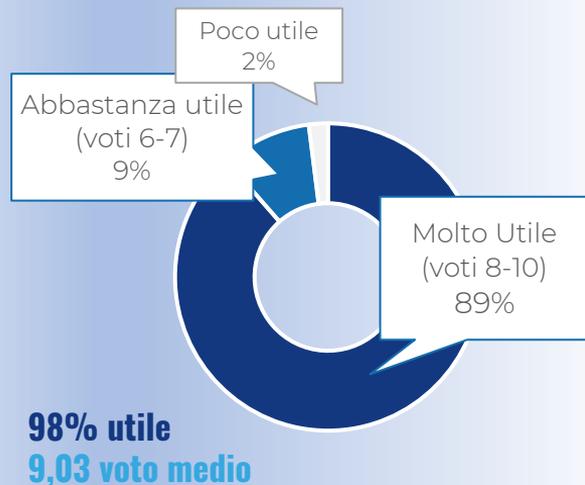
# Il punto di vista dell'utenza sui progetti speciali

- La rilevanza delle iniziative di integrazione BrianzAcque
- L'importanza e le priorità dei progetti speciali



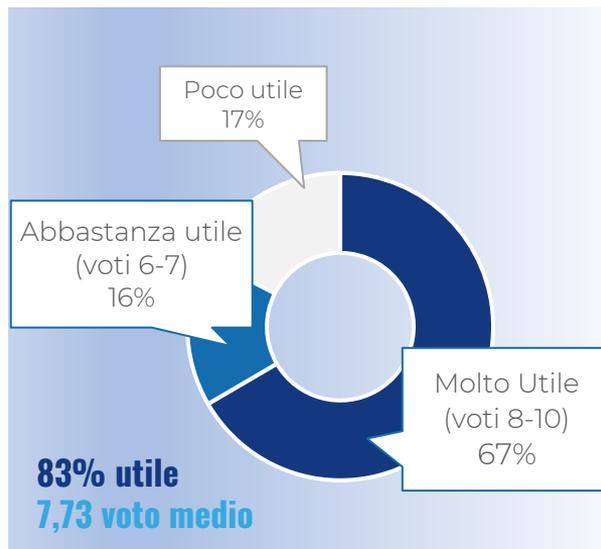
# La rilevanza delle iniziative di integrazione di BrianzaAcque.

*Estendere i modelli di progetti innovativi nell'ambito del PNRR a livello provinciale*



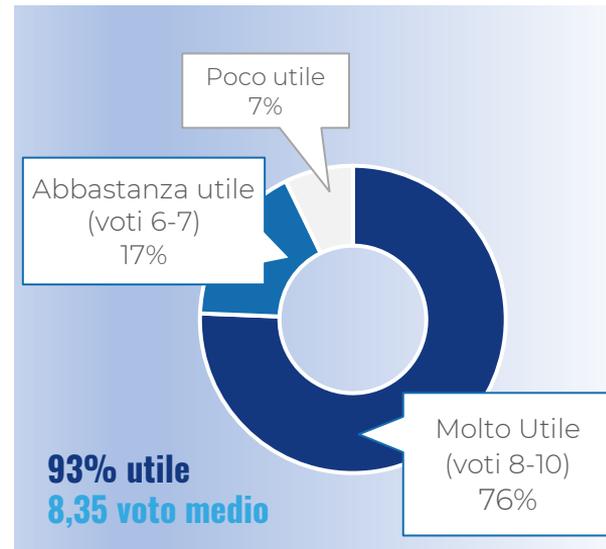
«BrianzaAcque vorrebbe estendere i suoi modelli di progetti innovativi nell'ambito del PNRR a livello provinciale anche per applicare misure efficaci di contrasto degli effetti del cambiamento climatico insieme a Comuni, Enti e Associazioni. Cosa pensa di questa iniziativa?»

*Integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti*



«Come giudica una eventuale integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti 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)?»

*Allargamento della collaborazione con aziende idriche della Grande Brianza*



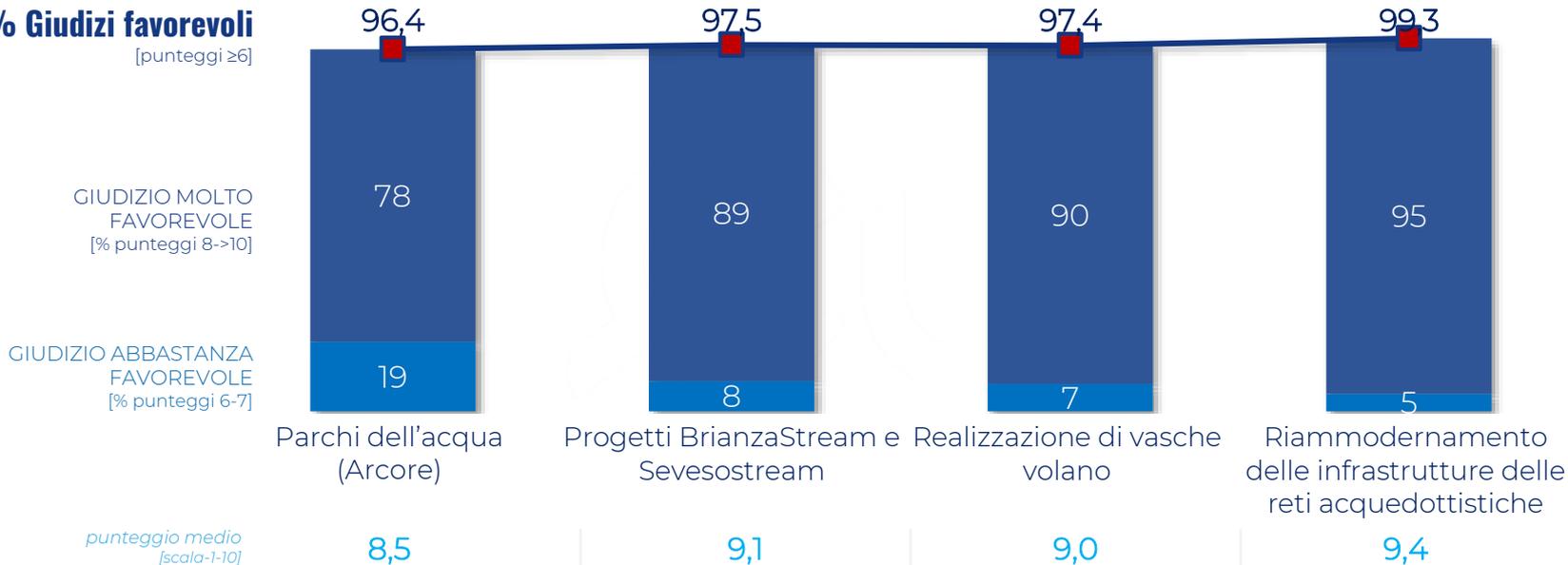
«Come giudica la possibilità di un allargamento della collaborazione tra BrianzaAcque e aziende idriche della grande Brianza (Como e Lecco) per potenziare e migliorare i servizi sul territorio? Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla utile) a 10 (molto utile)»

# L'importanza e le priorità dei progetti speciali

Tutti i progetti speciali attivati sul territorio in ambito sostenibilità e tutela della risorsa idrica assumono carattere urgente e sono visti con grande interesse. Al primo posto gli interventi di riammodernamento della rete.

## % Giudizi favorevoli

[punteggi ≥6]



«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?»

[Totale utenza 2022 n.1505]

©2022 Eumetra. All rights reserved

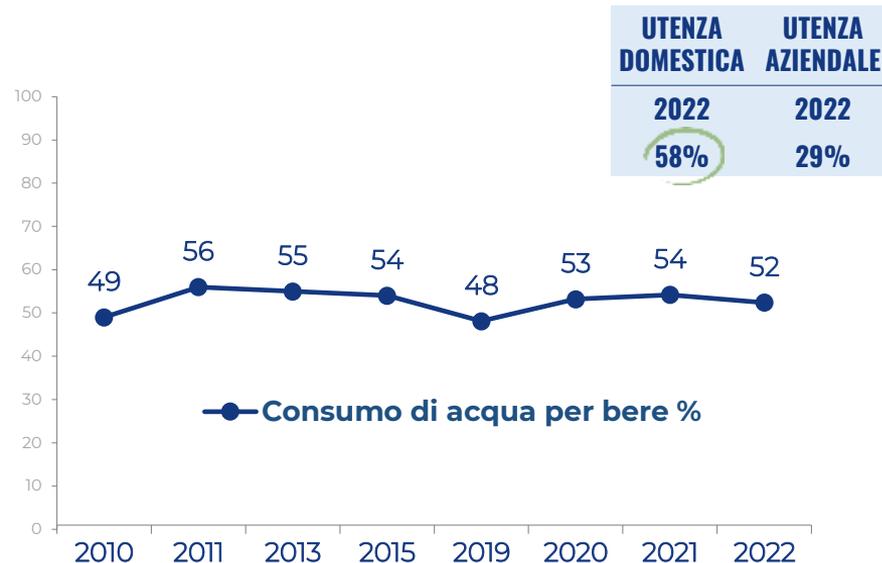
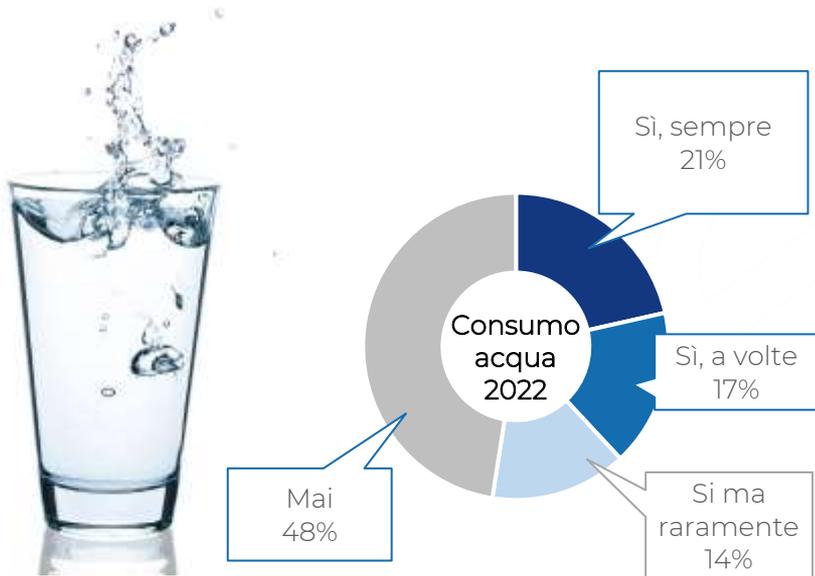
# Il consumo di acqua del rubinetto e le case dell'acqua

- Il consumo di acqua del rubinetto per bere
- La soddisfazione verso la qualità di chi la beve
- Gli erogatori nei condomini e nei luoghi pubblici
- Utilizzo delle case dell'acqua



# Il consumo dell'acqua del rubinetto per bere

Si mantiene stabile l'utilizzo dell'acqua per bere. Presso l'utenza domestica il consumo, anche raro, riguarda 6 individui su 10.



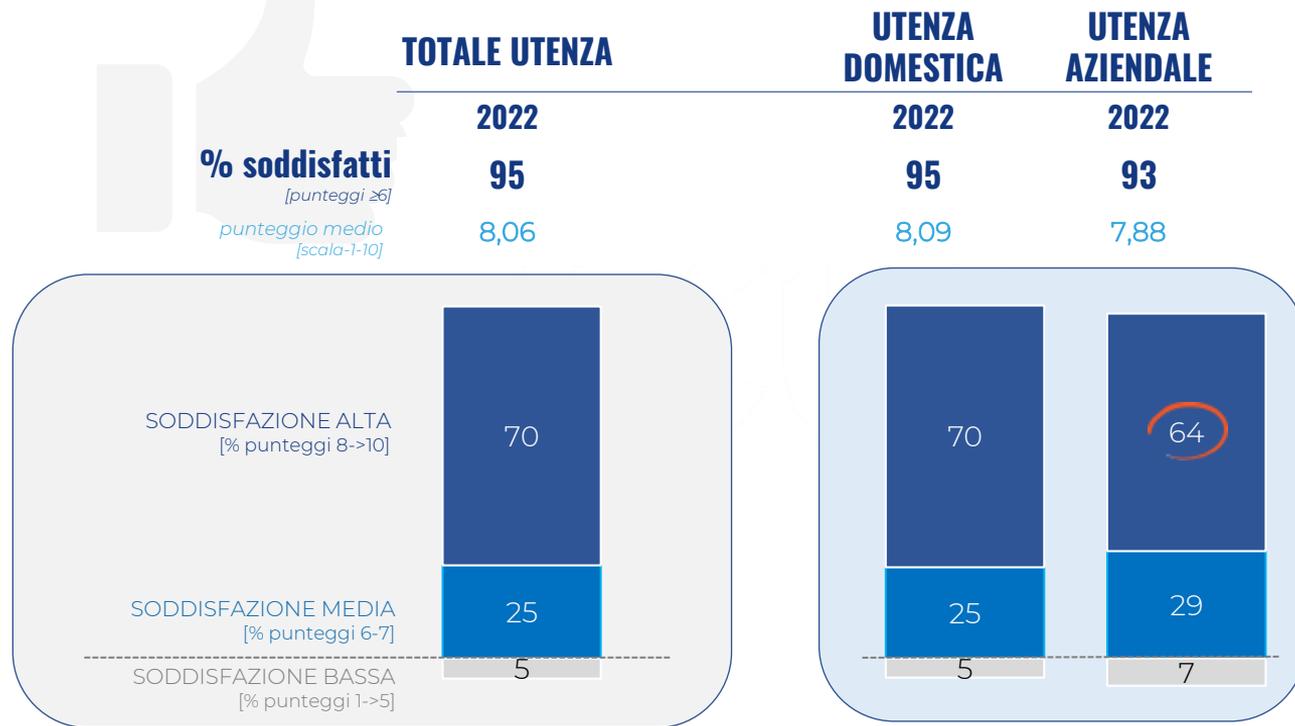
«Utilizza l'acqua del rubinetto per bere?»

[Totale utenza 2022 n.1.505: domestica n.1.204 /aziendale n.301]

©2022 Eumetra. All rights reserved

# La soddisfazione verso la qualità dell'acqua fra chi la beve

Fra chi beve l'acqua del rubinetto, la valutazione di qualità (sapore, odore e limpidezza) è buona. La quota dei molto soddisfatti è più bassa nel segmento aziendale.



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

[Totale consumatori n.790: domestici n.703 /aziendali n.87]

©2022 Eumetra. All rights reserved

# Gli erogatori d'acqua nei condomini e nei luoghi pubblici

Le scelte di BrianzAcque di installare erogatori di acqua (liscia/gassata, temperatura ambiente e/o refrigerata) nei condomini e nei luoghi pubblici dei comuni sono state molto apprezzate dall'utenza.

## % Giudizi favorevoli

[punteggi ≥6]

GIUDIZIO MOLTO FAVOREVOLE  
[% punteggi 8->10]

GIUDIZIO ABBASTANZA FAVOREVOLE  
[% punteggi 6-7]

punteggio medio  
[scala-1-10]

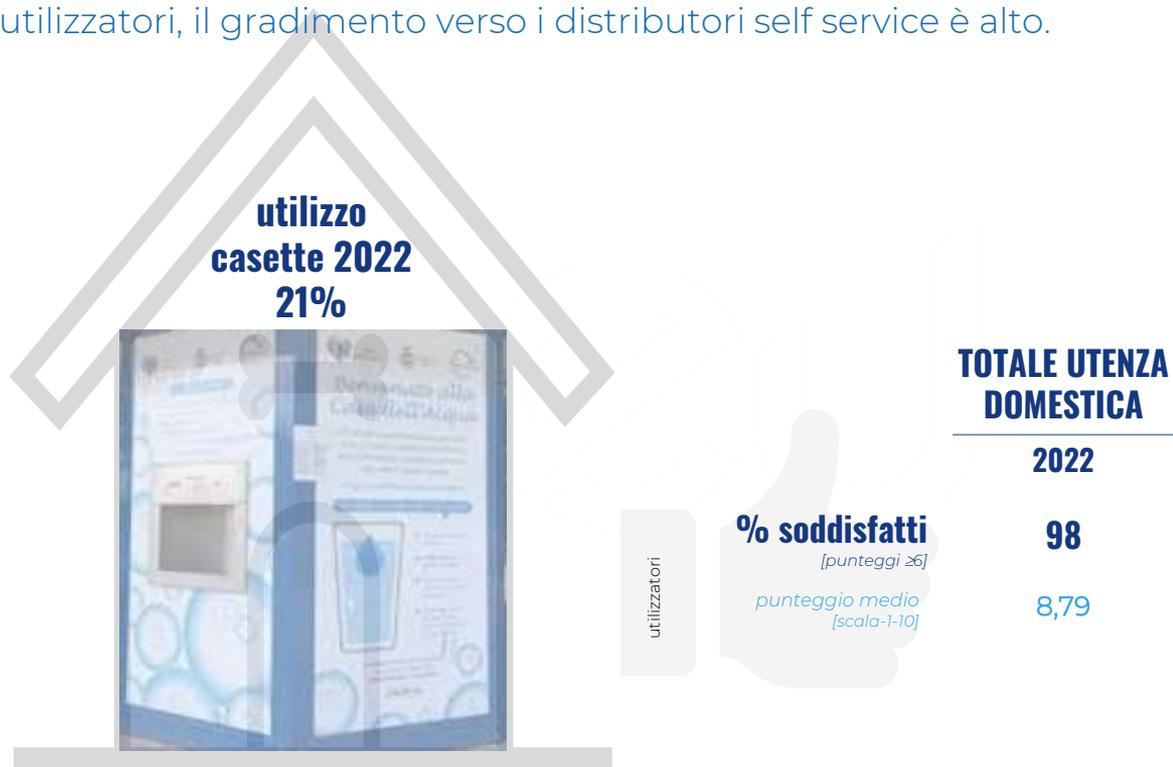


«Come valuta la scelta di BrianzAcque, insieme ai Comuni, di installare erogatori d'acqua gratuiti per il primo anno nei condomini?» «Come valuta la scelta di installare erogatori di acqua di rete (liscia/gassata, temperatura ambiente e/o refrigerata) nei luoghi pubblici dei Comuni (biblioteche, scuole, uffici URP, ...)?»

[Totale utenza 2022 n.1.505]

# Utilizzo delle case dell'acqua

Fra gli utilizzatori, il gradimento verso i distributori self service è alto.



«Utilizza le "Case dell'acqua" installate dall'Azienda insieme ai Comuni?»

[Totale utenza domestica 2022 n.1.204]

©2022 Eumetra. All rights reserved

# Il punto di vista dell'utenza sul servizio idrico

- Soddisfazione generale vs servizio idrico (SII)
- Quadro di sintesi sulla soddisfazione vs SII
- Le priorità per gli utenti
- La soddisfazione vs il n. verde del pronto intervento



# La soddisfazione generale verso il servizio idrico

Il giudizio di insieme sul servizio idrico si conferma molto positivo ed è sostanzialmente allineato fra le utenze. Il voto medio è in lieve aumento.

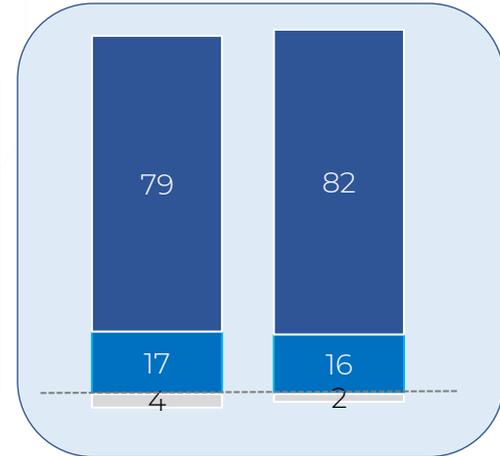
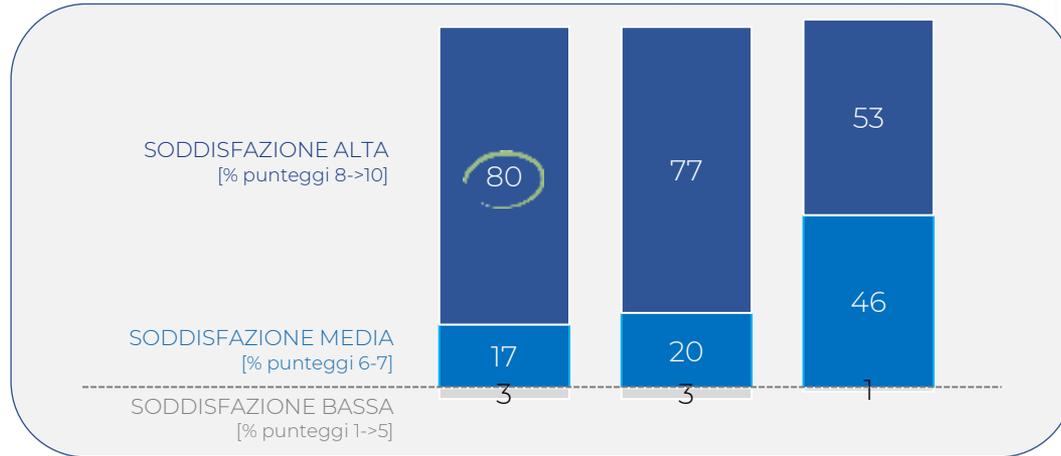


## TOTALE UTENZA

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

## UTENZA DOMESTICA      UTENZA AZIENDALE

	2022	2022
<b>% soddisfatti</b>	<b>96</b>	<b>98</b>
punteggio medio	8,42	8,53

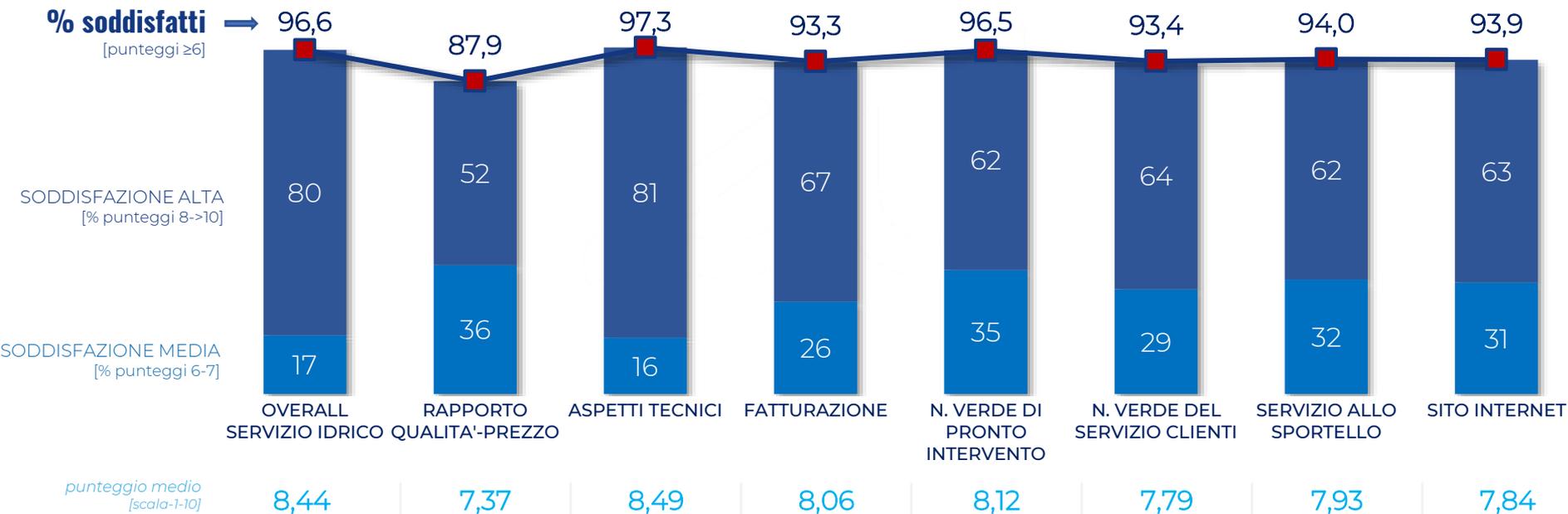


«Considerando il servizio idrico integrato offerto da BRIANZACQUE, in generale quanto è soddisfacente secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?»

[Totale utenza 2022 n.1.500: domestica n.1.204 /aziendale n.301]

# Quadro di sintesi sulla soddisfazione verso il servizio idrico

Continuità del servizio, pressione e qualità dell'acqua – ovvero gli aspetti cruciali del servizio - raggiungono un livello di eccellenza per l'utenza. Anche le altre componenti di servizio e di relazione, tutto sommato, vanno bene mentre l'opinione sul rapporto qualità-prezzo è controversa (consideriamo il periodo attuale di sofferenza per i rincari sulle utenze domestiche).



# Le priorità per l'utenza

L'utenza domestica in generale ha maggiori attese verso la fornitura idrica. In particolare pone maggiore attenzione alla qualità dell'acqua e alla pressione e, in misura minore, alle case dell'acqua e al servizio allo sportello.

## Gli aspetti più importanti....



	UTENZA DOMESTICA	UTENZA AZIENDALE
Qualità dell'acqua e relativi controlli	67	50
Continuità e regolarità del servizio	41	37
Pressione dell'acqua	16	10
Fatturazione (chiarezza tariffe/bollette/letture)	11	15
Servizio di pronto intervento	7	10
Prezzo o rapporto qualità/prezzo	6	5
Servizio clienti tramite il numero verde	3	5
Case dell'acqua / fontanelle pubbliche	4	2
Servizio allo sportello/uffici	3	1
Servizio allo sportello online	2	3
Sito internet	2	3
Rapporto fornitore-utente (assistenza e comunicazioni)	2	4
Altro (velocità, organizzazione, manutenzione, nuovi servizi, ...)	5	3

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

[Totale utenza 2022 n.1.505]

©2022 Eumetra. All rights reserved

In **grassetto** sono evidenziate le differenze statisticamente significative

# La soddisfazione verso il n° verde di pronto intervento

Stabile rispetto al 2021 e mediamente più alta presso il segmento aziendale.

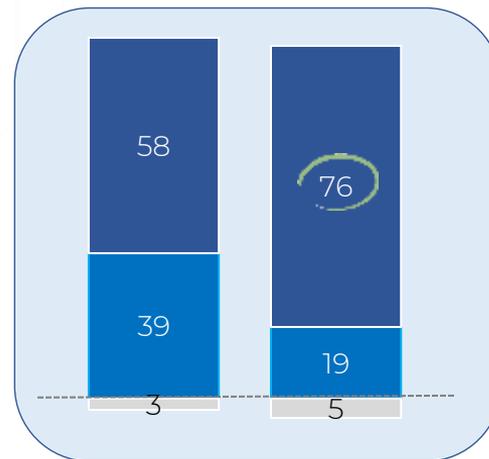
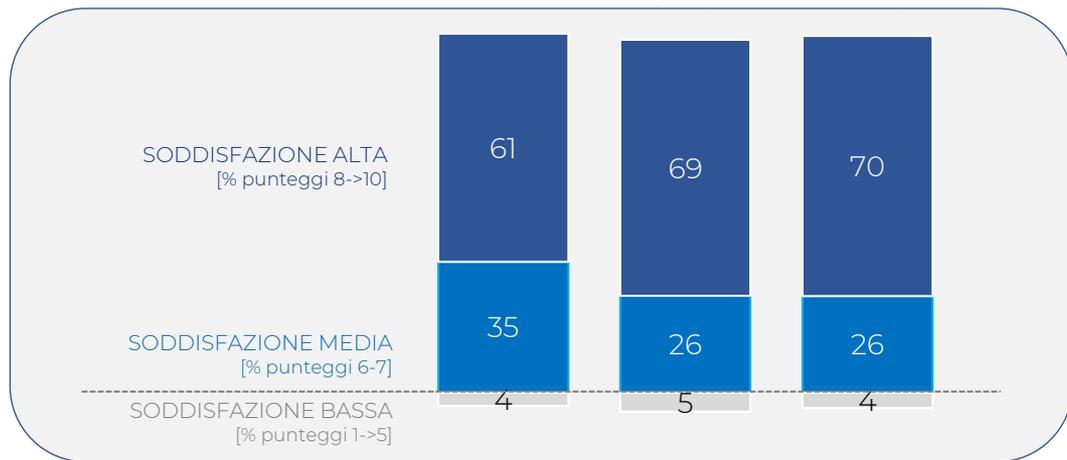


## TOTALE UTENZA

	2022	2021	2020
<b>% soddisfatti</b>	<b>96</b>	<b>95</b>	<b>96</b>
punteggio medio	8,12	8,06	8,05

## UTENZA DOMESTICA      UTENZA AZIENDALE

	2022	2022
<b>% soddisfatti</b>	<b>97</b>	<b>95</b>
punteggio medio	8,10	8,21



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

[Totale utilizzatori Numero di Pronto Intervento 2022 n. 66: domestica n.52/aziendale n.14]

©2022 Eumetra. All rights reserved



[Base esigua-> osservazione qualitativa]

# Grazie per l'attenzione!

Viale Enrico Fermi, 105  
20900 Monza (MB)  
Tel. 039262301 | Fax 0392140074  
informazioni@brianzacque.it



---

[www.brianzacque.it](http://www.brianzacque.it)

