



Customer Satisfaction

Percezione della Qualità del Servizio Idrico
fra gli Uffici Comunali

**I risultati dell'indagine presso i Comuni della
Provincia di Monza e Brianza**

Anno 2025

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 BrianzaAcque nell'ultimo anno

CAMPIONE



36 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 2024

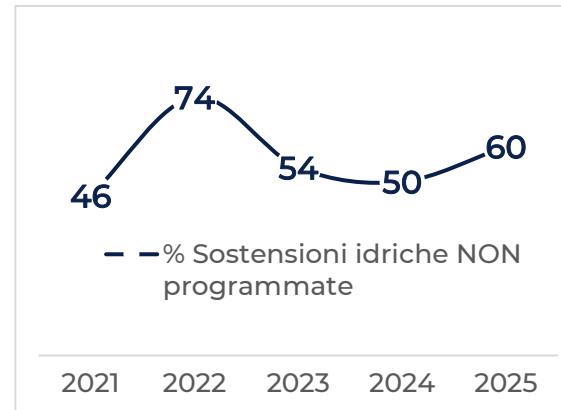
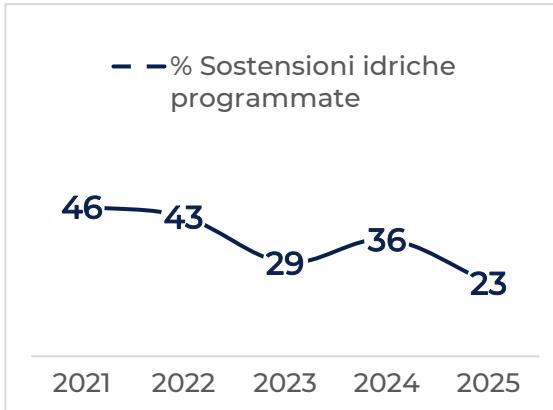
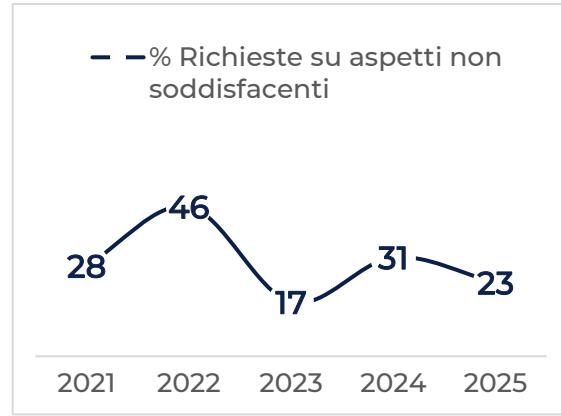
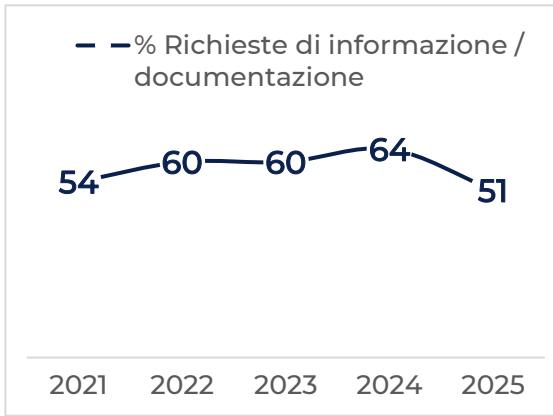
La rilevazione è stata condotta con un impianto simile a quello adottato nelle precedenti edizioni. Considerato il numero esiguo di casi in analisi, le variazioni rispetto al 2023 non sono statisticamente significative ma comunque segnano l'evoluzione dei rapporti con i Comuni.



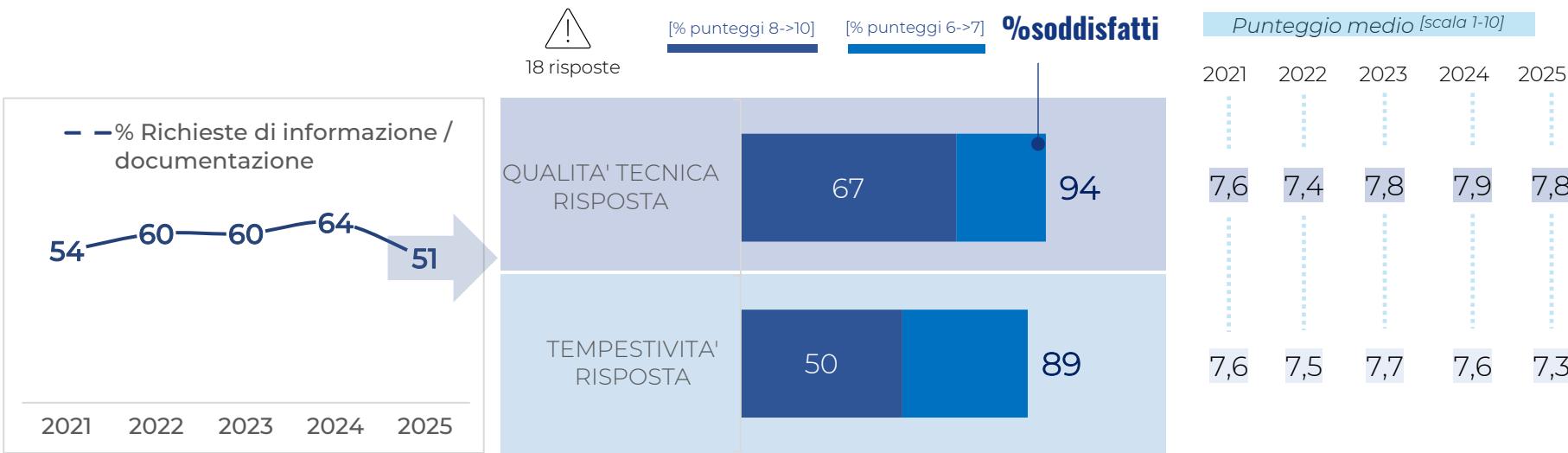
La gestione delle
richieste e del servizio



L'andamento delle richieste



Le richieste di informazione e documentazione

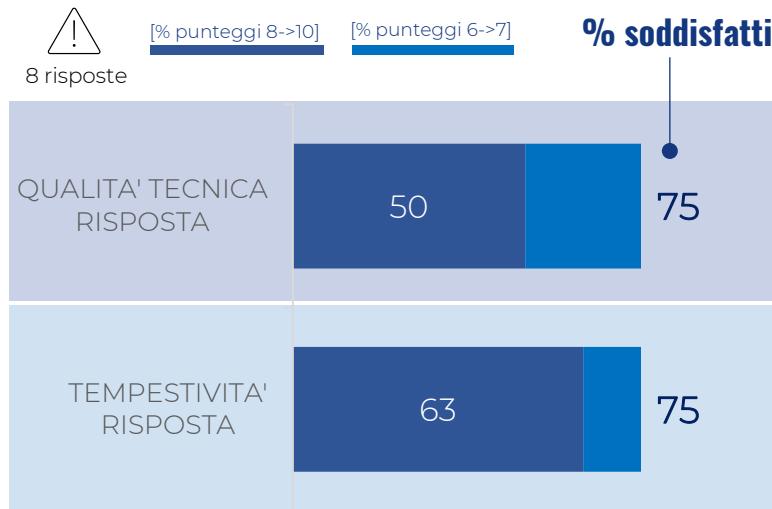
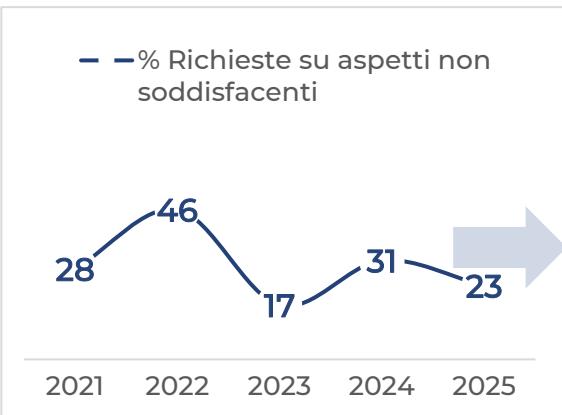


«Il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche d'INFORMAZIONE o DOCUMENTAZIONE a BRIANZACQUE nell'ultimo anno?»

«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)»

Le richieste di intervento sul territorio



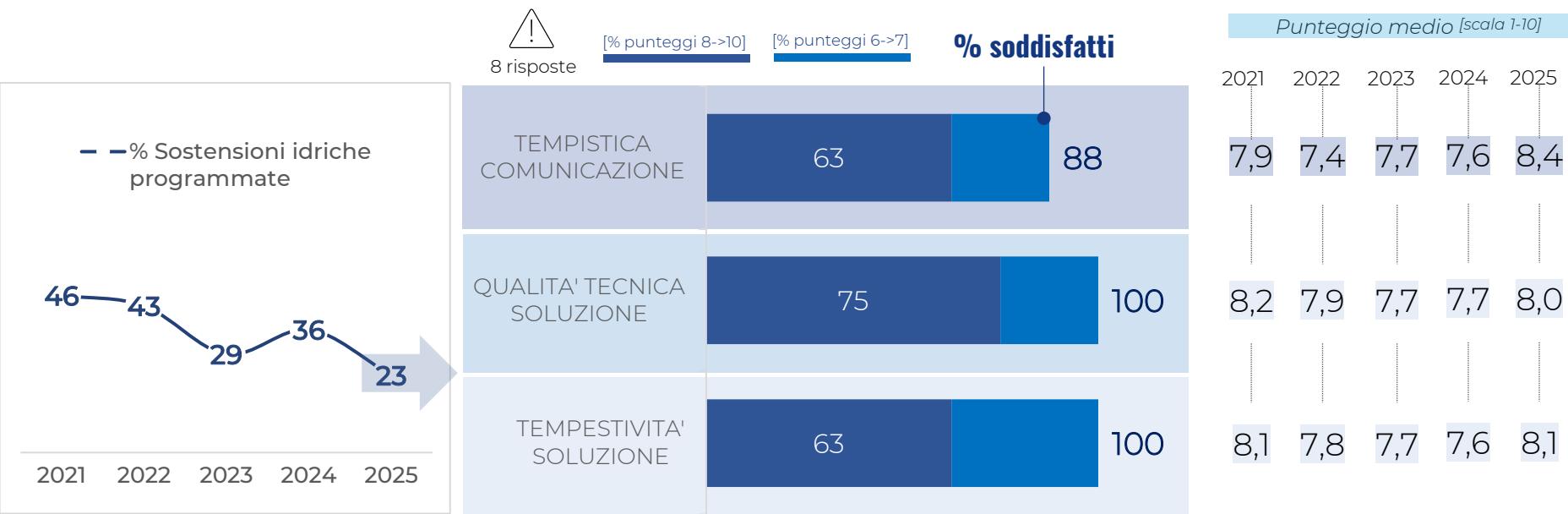
Punteggio medio [scala 1-10]					
2021	2022	2023	2024	2025	
7,1	5,6	5,7	6,5	7,7	
6,8	6,3	5,2	6,5	7,1	

«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)»

Le sospensioni idriche programmate



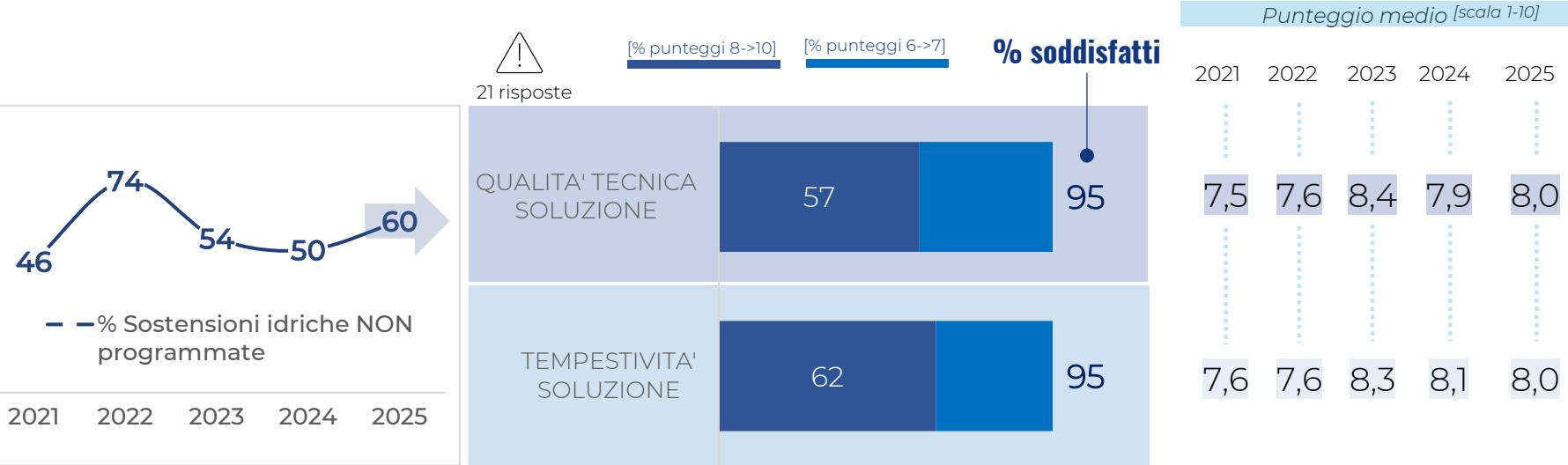
«Nel corso dell'ultimo anno nel comune da lei rappresentato sono state effettuate delle sospensioni idriche programmate?»

«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)»

Le sospensioni idriche non programmate

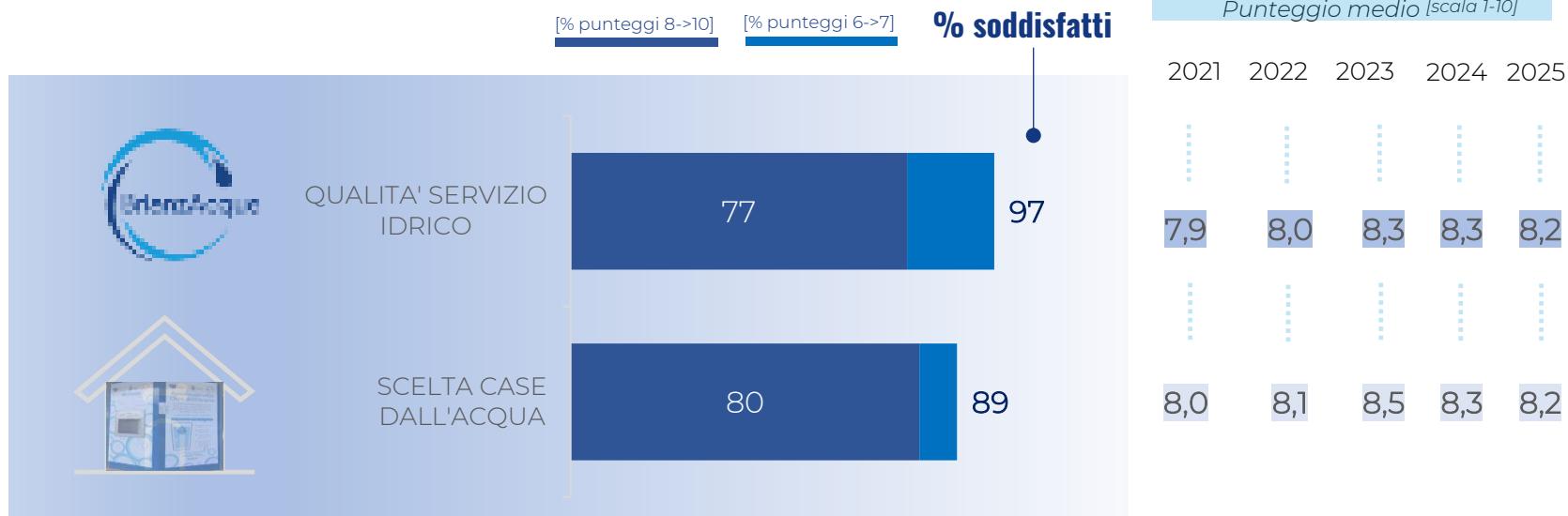


«Nel corso dell'ultimo anno nel comune da lei rappresentato si sono verificate delle sospensioni idriche non programmate, per esempio per guasto improvviso?»
«Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della soluzione operata?» «Quanto è soddisfatto/a della tempestività della soluzione?»
Esprimere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



La collaborazione con
BrianzAcque

Qualità del servizio idrico e casette dell'acqua

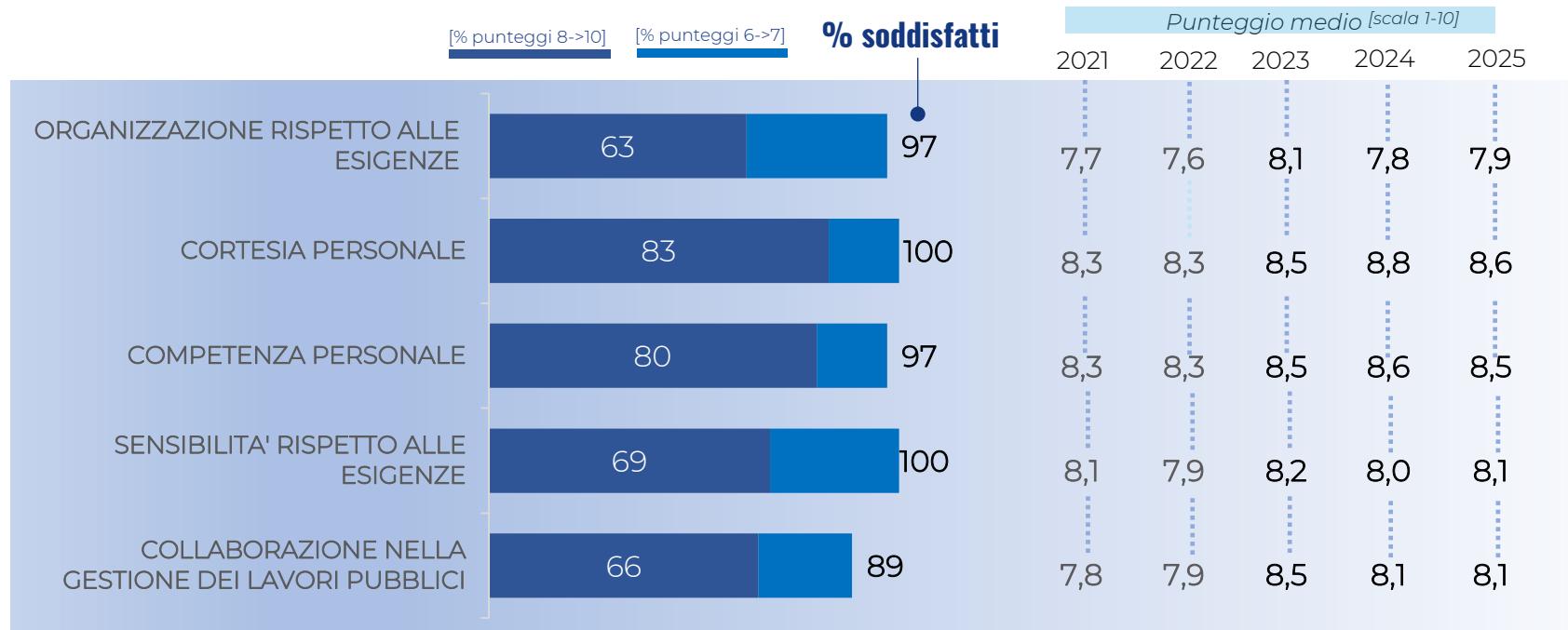


«Come valuta, in generale, la qualità del SERVIZIO IDRICO affidato a BRIANZACQUE S.R.L. nel Comune da lei rappresentato?»

«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)

La valutazione di BrianzAcque



«Come valuta, in generale,?»

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

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale Uffici comunali n.35]



BrianzAcque

Customer Satisfaction

Evidenze 2025 sulla percezione della qualità
del servizio idrico fra gli Uffici Comunali

1. Le richieste e il servizio idrico

Dai dati emerge una diminuzione delle **richieste di contatto con l'azienda per segnalazioni di criticità** legate al servizio di BrianzAcque, in particolare per interventi sulla rete idrica e fognaria, che scendono al 23%. Questo calo si accompagna a una valutazione molto positiva delle risposte fornite dall'Azienda idrica: il 75% dei responsabili comunali si dichiara soddisfatto, apprezzando in particolare la qualità tecnica e la rapidità delle risposte ricevute.

Anche le **richieste legate alle sospensioni idriche programmate** risultano in calo. Gli interventi in questi casi sono giudicati positivamente, con un voto medio superiore a 8 su 10, grazie anche a un netto miglioramento nei tempi di comunicazione rispetto al 2024.

Si registra invece un aumento delle segnalazioni per **sospensioni idriche non programmate**. Tuttavia, anche in queste situazioni impreviste, l'azienda è riuscita a garantire un livello di soddisfazione molto elevato, con il 95% dei rispondenti che si ritiene soddisfatto, in particolare per l'efficienza nella gestione e nella risoluzione del problema.

Nel complesso, il giudizio sulla **qualità del servizio idrico** fornito da BrianzAcque resta molto alto, con una valutazione media superiore a 8 su 10. Molto apprezzata anche l'iniziativa delle casette dell'acqua presenti sul territorio, valutata positivamente dall'89% degli intervistati.

2. Rapporto con l'Azienda molto soddisfacente

Il rapporto complessivo con BrianzAcque è giudicato molto positivamente.

In particolare:

- La **cortesia** e la **competenza del personale** sono gli aspetti più apprezzati (voto medio $\geq 8,5/10$).
- Buona anche la **sensibilità dell'azienda** rispetto alle esigenze del Comune.
- La valutazione dell'**organizzazione** in funzione delle esigenze specifiche è leggermente inferiore all'8.
- Positiva la **collaborazione** nella gestione dei lavori pubblici, con un voto medio pari a 8,1 su 10.



Eumetra MR S.p.A. C.F. e P.IVA 09194440963 – 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 – PEC eumetramr@legalmail.it