

The logo for BrianzAcque features a stylized blue water droplet falling into a pool of water, creating concentric ripples. The text "BrianzAcque" is written in a white, sans-serif font, with the "A" and "C" capitalized.

BrianzAcque

Customer Satisfaction

Percezione della Qualità del Servizio
Idrico fra l'Utenza

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

Anno 2025



eumetra

Knowledge. Vision. Decision.



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 (36%) e condominiale (48%)
- Utenza aziendale operatori economici (15%) e aziende con scarico industriale (1%)

CAMPIONE



1.215 interviste: utenza domestica n.1.015 - aziendale n.200
campione rappresentativo della provincia di Monza e della Brianza
errore campionario $\pm 2,79$ (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



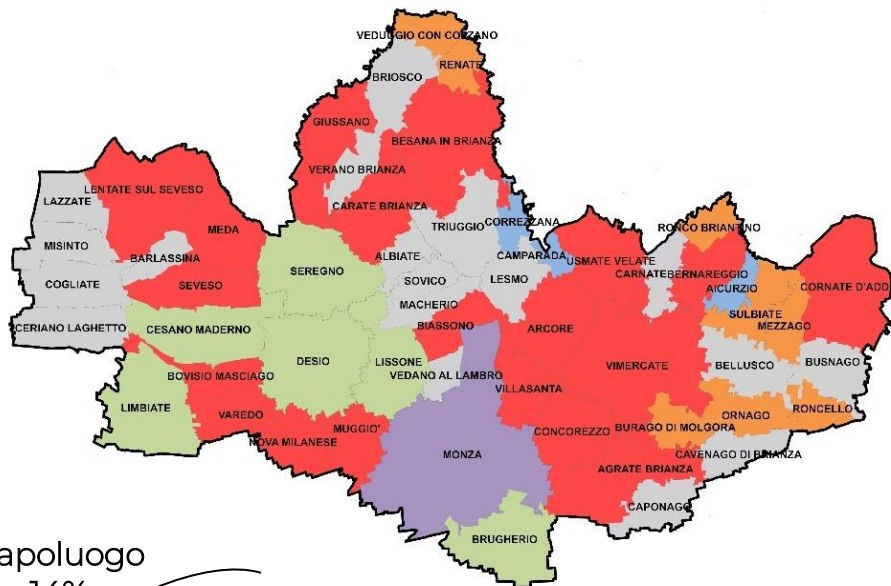
Le interviste sono state realizzate a Maggio 2025

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

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.



Capoluogo
14%

Altra zona
86%

	n. interviste		n. interviste
Agrate Brianza	21	Lentate sul Seveso	21
Aicurzio	6	Lesmo	12
Albate	11	Limbiate	48
Arcore	26	Lissone	68
Barlassina	10	Macherio	10
Bellusco	10	Meda	33
Bernareggio	16	Mezzago	6
Besana in Brianza	22	Misinto	9
Biassono	17	Monza	169
Bovisio-Masciago	21	Muggio'	36
Briosco	9	Nova Milanese	31
Brugherio	49	Ornago	8
Burago di Molgora	6	Renate	7
Busnago	8	Roncello	9
Camparada	4	Ronco Briantino	5
Caponago	6	Seregno	62
Carate Brianza	23	Seveso	33
Carnate	9	Sovico	11
Cavenago di Brianza	10	Sulbiate	6
Ceriano Laghetto	8	Triuggio	10
Cesano Maderno	55	Usmate Velate	14
Cogliate	11	Varedo	20
Concorezzo	23	Vedano al Lambro	10
Cornate d'Adda	9	Veduggio con Colzano	7
Correzzana	6	Verano Brianza	15
Desio	56	Villasanta	20
Giussano	37	Vimercate	38
Lazarte	8		

[Totale utenza n.1.215]

Gli argomenti trattati con l'utenza

1

Il consumo di acqua

2

La conoscenza di BrianzAcque

3

La valutazione del servizio idrico

4

I canali di contatto per l'utenza

5

I progetti speciali e le iniziative sul territorio

6

Mappe e indici isintetici di qualità

BrianzAcque



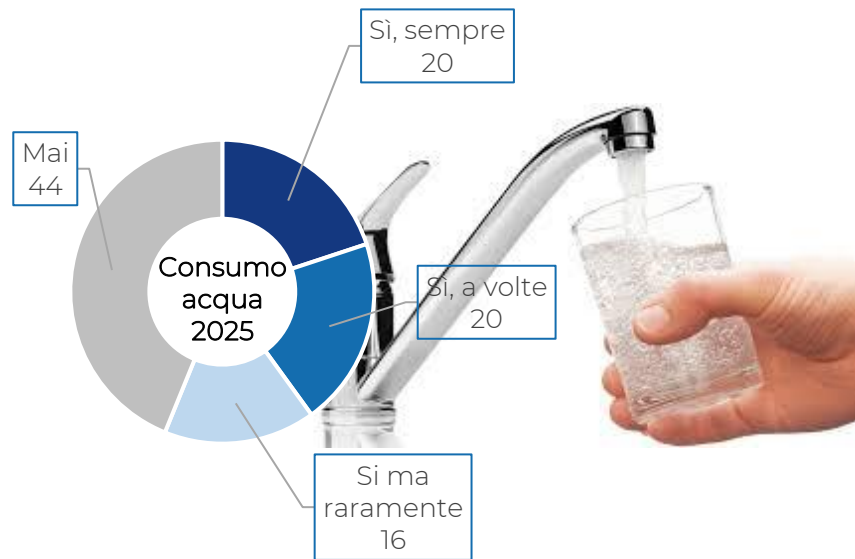
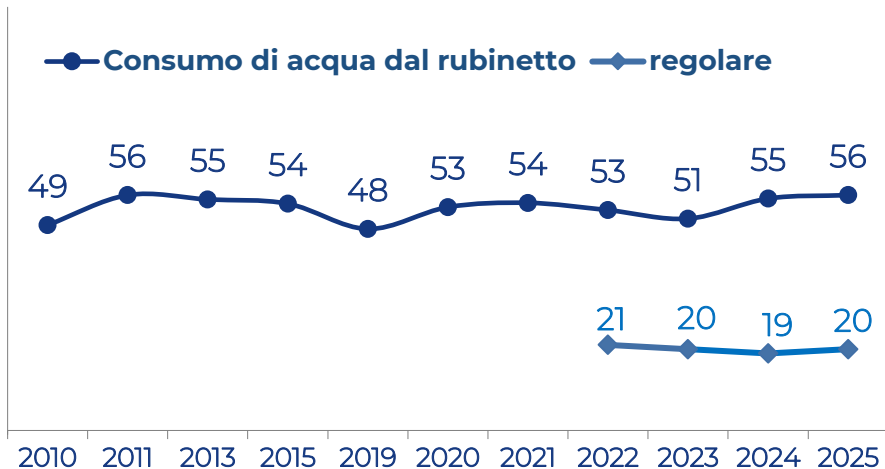
BrianzAcque

Il consumo
di acqua



Consumo di acqua dal rubinetto

si conferma il trend positivo sul consumo dell'acqua dal rubinetto: oltre la metà dell'utenza la beve, anche se il consumo regolare è da parte di una minoranza



«Utilizza l'acqua del rubinetto per bere?»

La qualità dell'acqua del rubinetto

Il giudizio sull'acqua del rubinetto – in termini di sapore, odore e limpidezza – rimane ampiamente positivo, sebbene si registri un lieve calo del punteggio medio rispetto al periodo precedente

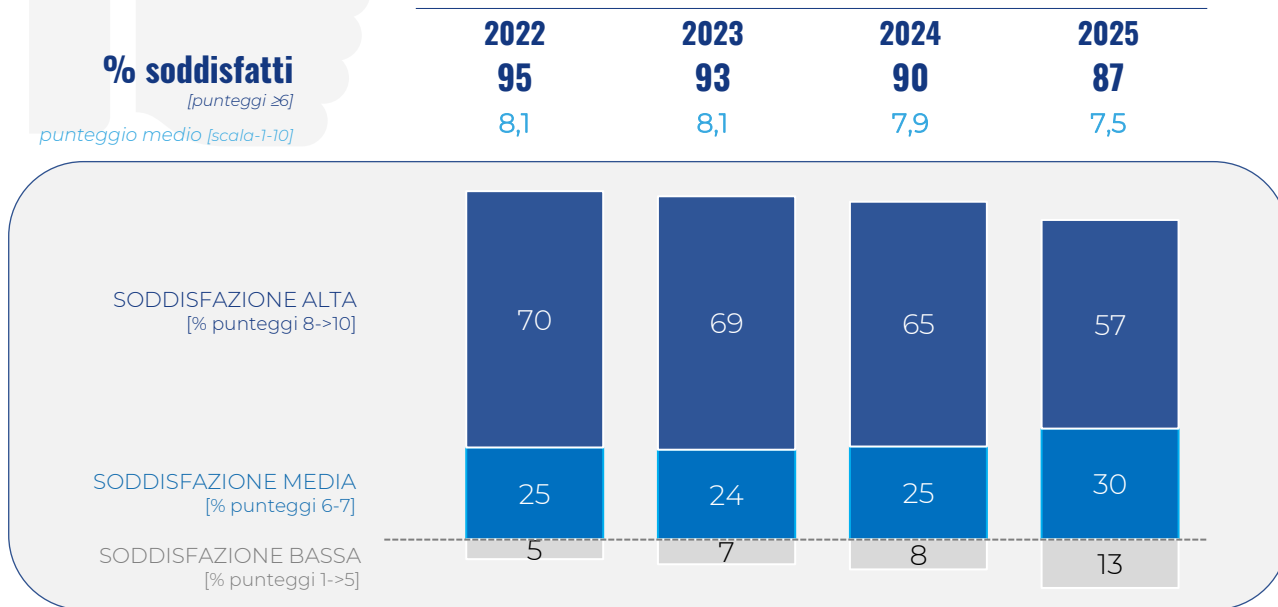


% soddisfatti

[punteggi ≥ 6]

punteggio medio [scala 1-10]

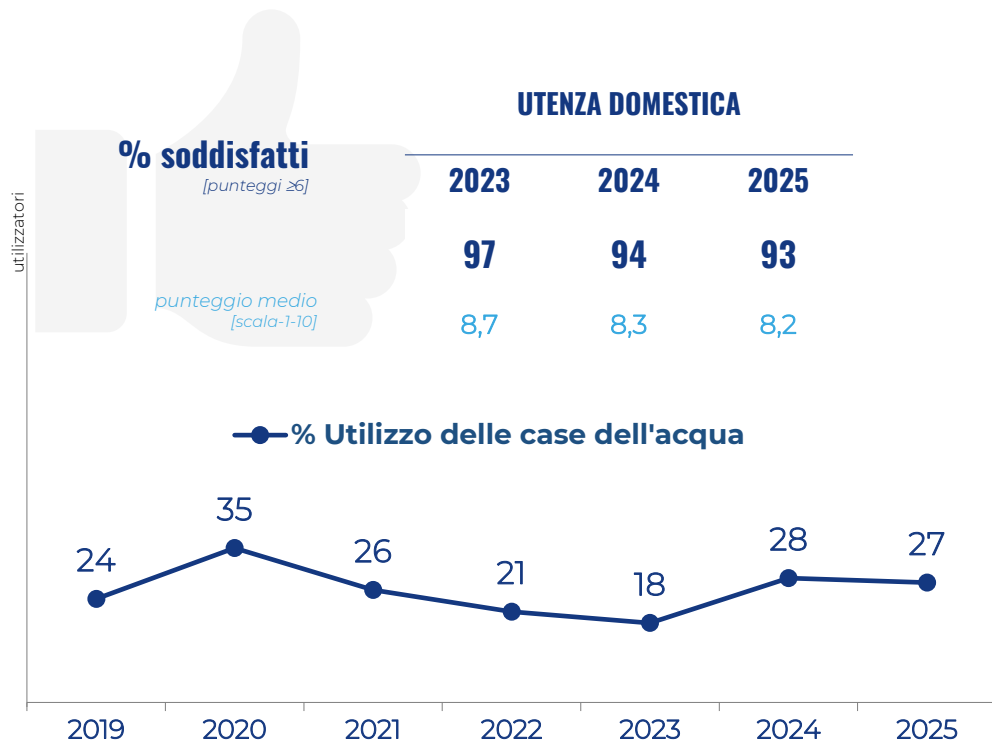
TOTALE CONSUMATORI



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

Case dell'acqua

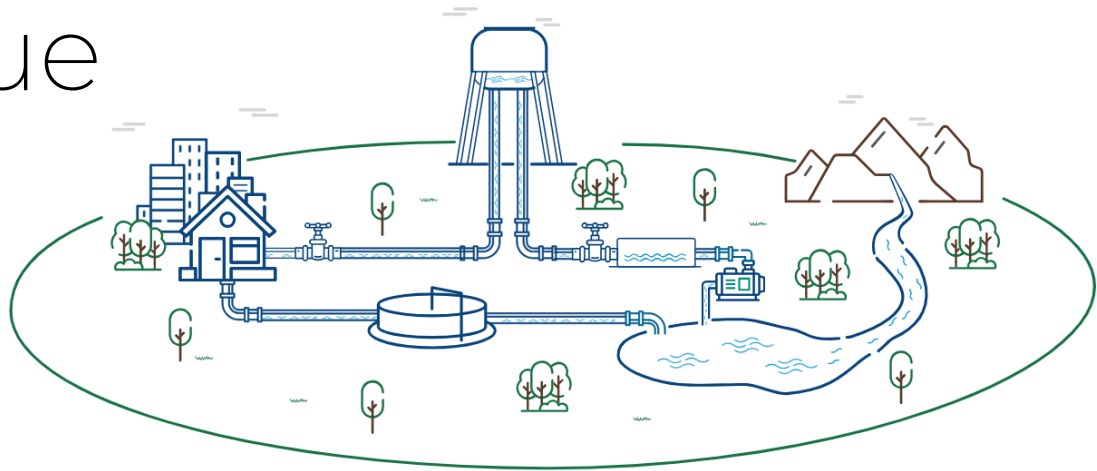
Si conferma la crescita nell'utilizzo delle Case dell'Acqua negli ultimi anni, dopo il calo registrato durante il periodo legato all'emergenza Covid-19. Il gradimento verso i distributori self service è alto.



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

BrianzAcque

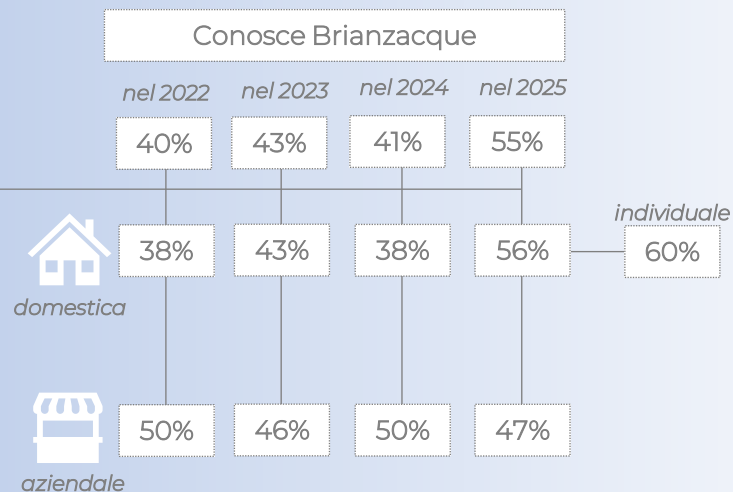
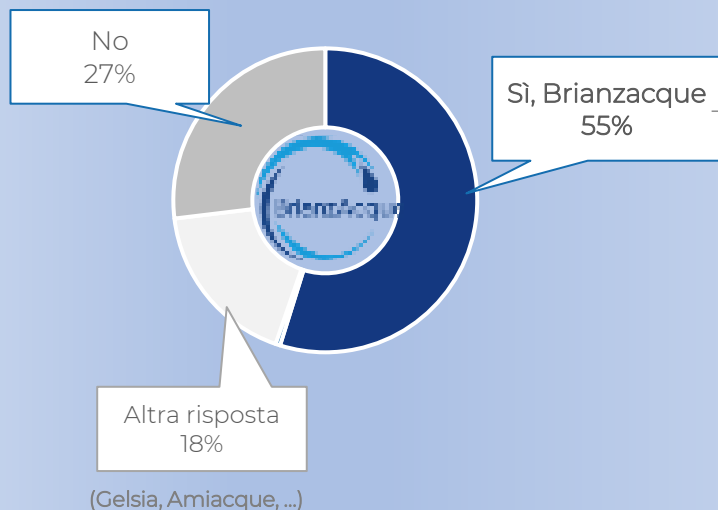
La conoscenza
di BrianzAcque



Notorietà di Brianzacque

La conoscenza dell'Azienda è in aumento tra l'utenza domestica, risultando prevedibilmente più elevata tra coloro che ricevono la bolletta

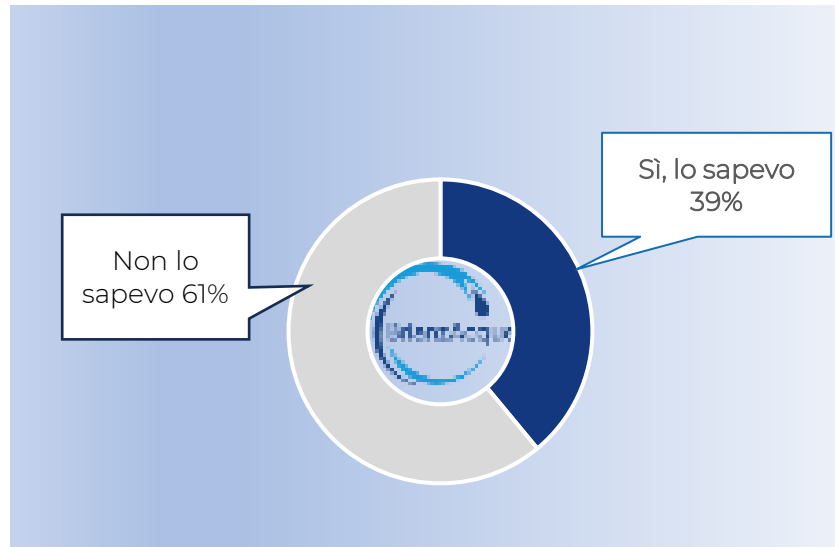
«Lei conosce il nome della Società che le eroga il Servizio Idrico Integrato?»



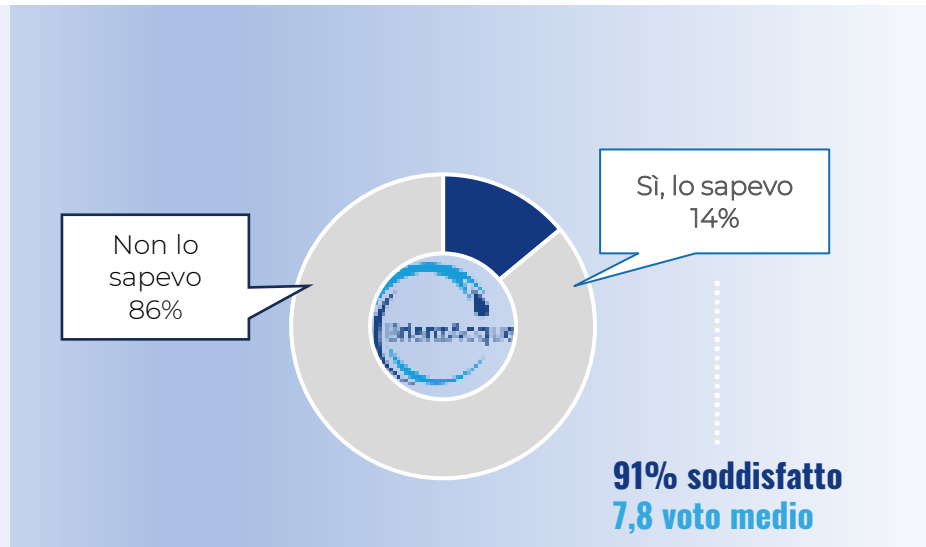
Le conoscenze sull'azienda: l'intero ciclo idrico e le tariffe del servizio idrico

L'intero ciclo del servizio: acquedotto, fognatura, depurazione

Tariffe tra le 5 più vantaggiose a livello nazionale

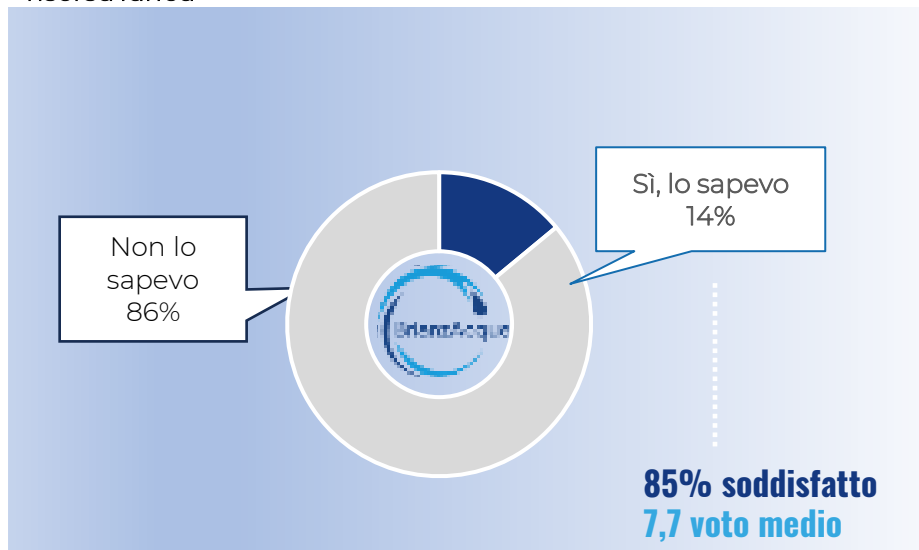


«E' a conoscenza del fatto che l'azienda idrica -Brianzacque- gestisce l'intero ciclo del servizio, includendo non solo l'acquedotto ma anche fognatura e depurazione?»



«Sa che le tariffe del servizio idrico nel Comune risultano tra le 5 più vantaggiose a livello nazionale?»

I finanziamenti del PNRR per interventi a tutela della risorsa idrica



«Sa che l'azienda idrica ha ricevuto nuovi finanziamenti dal PNRR per 50 milioni di euro e altri finanz. dalla Banca Europea per gli Investimenti per interventi finalizzati a contrastare gli effetti dei cambiamenti climatici e proteggere la risorsa idrica?»

«Come valuta la capacità dell'Azienda idrica di reperire finanziamenti esterni (pubblici o privati) per investimenti su infrastrutture per proteggere il territorio?»
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)»

The logo for BrianzAcque features a stylized blue water drop above the company name. The drop is composed of two parts: a larger, rounded top and a smaller, teardrop-shaped bottom. The company name is written in a bold, blue, sans-serif font.

BrianzAcque

Il servizio idrico
nel complesso



Priorità per l'utente

La qualità dell'acqua e la regolarità del servizio si confermano gli aspetti più importanti per l'utenza domestica. Cresce, in generale, l'importanza dei servizi dedicati all'informazione e all'assistenza, soprattutto digitali. Il rapporto qualità prezzo ha una importanza marginale

Gli aspetti più importanti....

		UTENZA DOMESTICA	UTENZA AZIENDALE
Qualità dell'acqua	61	62	52
Continuità e regolarità del servizio	54	56	43
Pressione dell'acqua	36	41	14
Fatturazione /bollette	10	10	12
Servizio di pronto intervento	15	16	10
Servizio clienti tramite il numero verde	9	10	5
Sito internet / Social	8	10	2
APP	5	5	5
Servizio allo sportello online	4	4	1
Servizio allo sportello/uffici	6	7	1
Rapporto qualità-prezzo	3	3	3

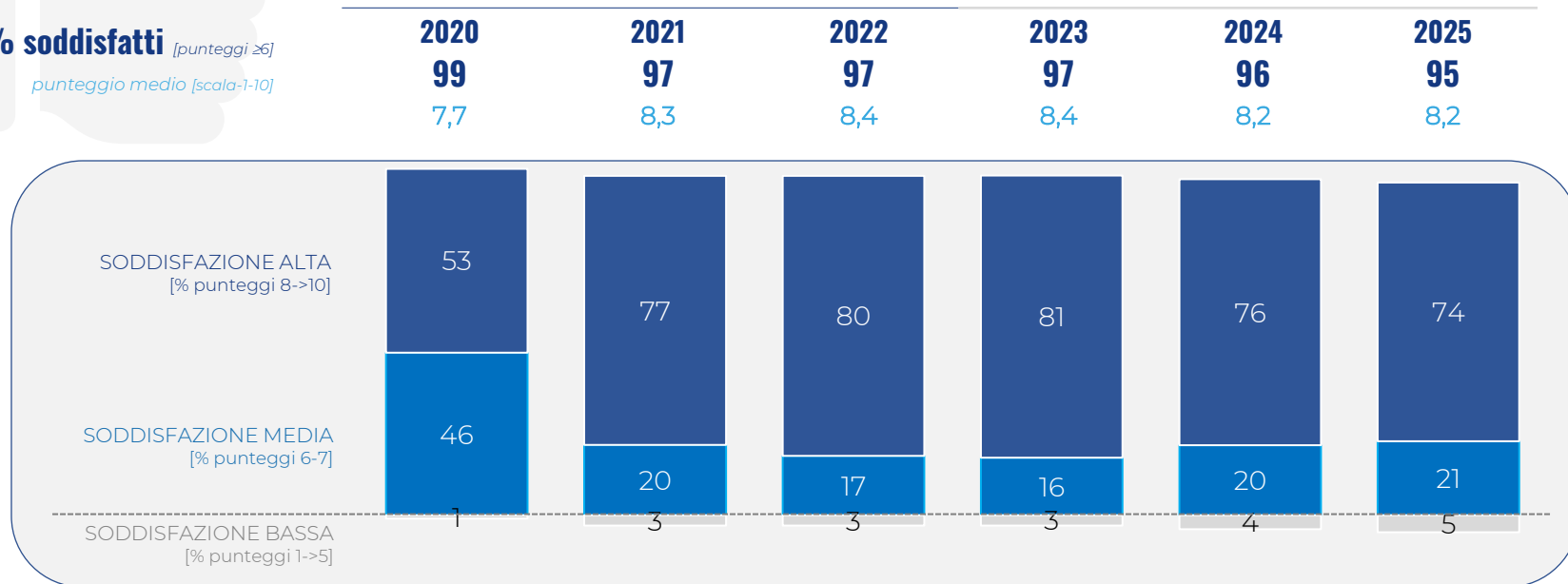
«Fra gli aspetti della fornitura idrica e i servizi offerti da BrianzAcque, quali sono per Lei importanti?»

Soddisfazione complessiva vs il servizio idrico

La soddisfazione generale verso il servizio idrico è elevata: 3 utenti su 4 esprimono piena soddisfazione; la valutazione media su scala 1-10 si conferma superiore all'8

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

TOTALE UTENZA



«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 aziendale. Il segmento domestico dà una valutazione complessiva buona ma di poco più tiepida

Molto Soddisfatti

[punteggi 8-10]

73%

76%

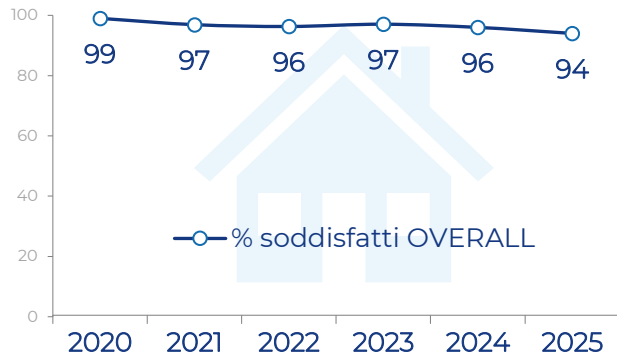
Punteggio medio

[scala 1-10]

8,1

8,4

UTENZA DOMESTICA

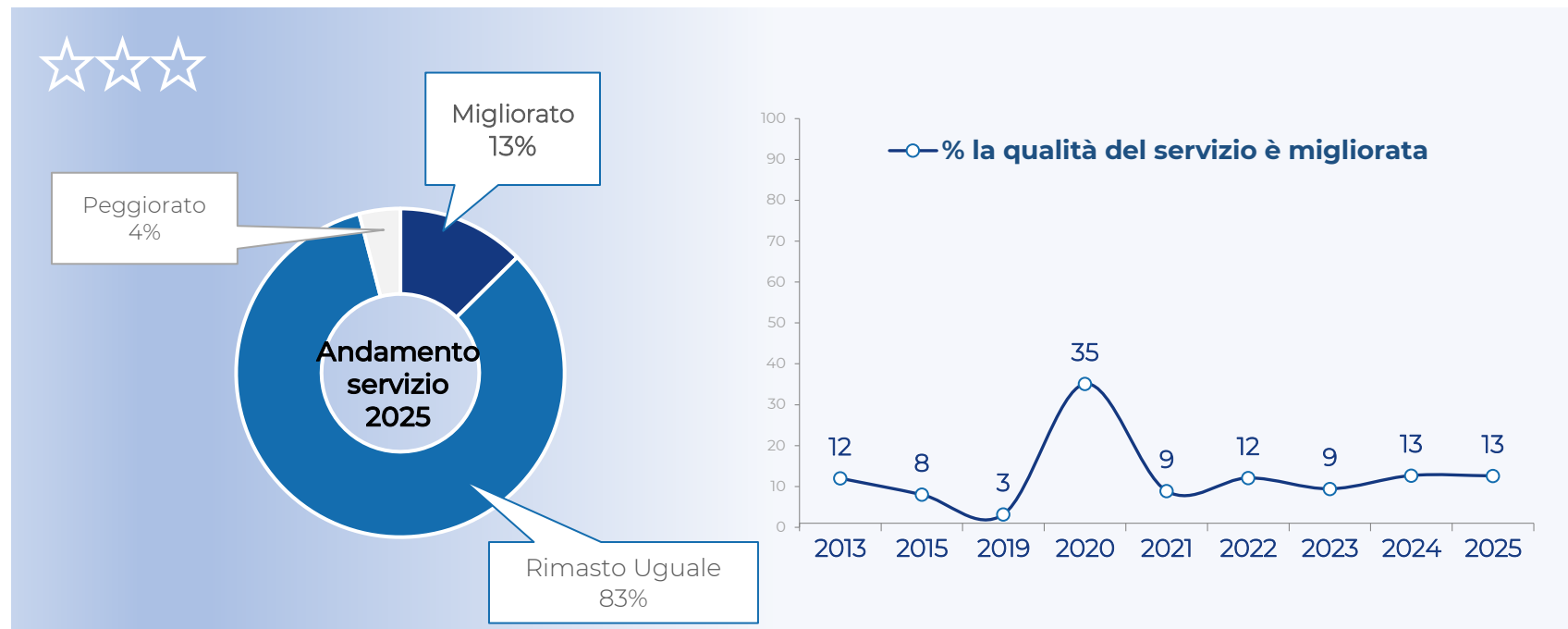


UTENZA AZIENDALE



Percezione sull'andamento del servizio

L'impressione più comune è di uno standard di qualità del servizio costante. Alcuni utenti notano un miglioramento nella qualità del servizio

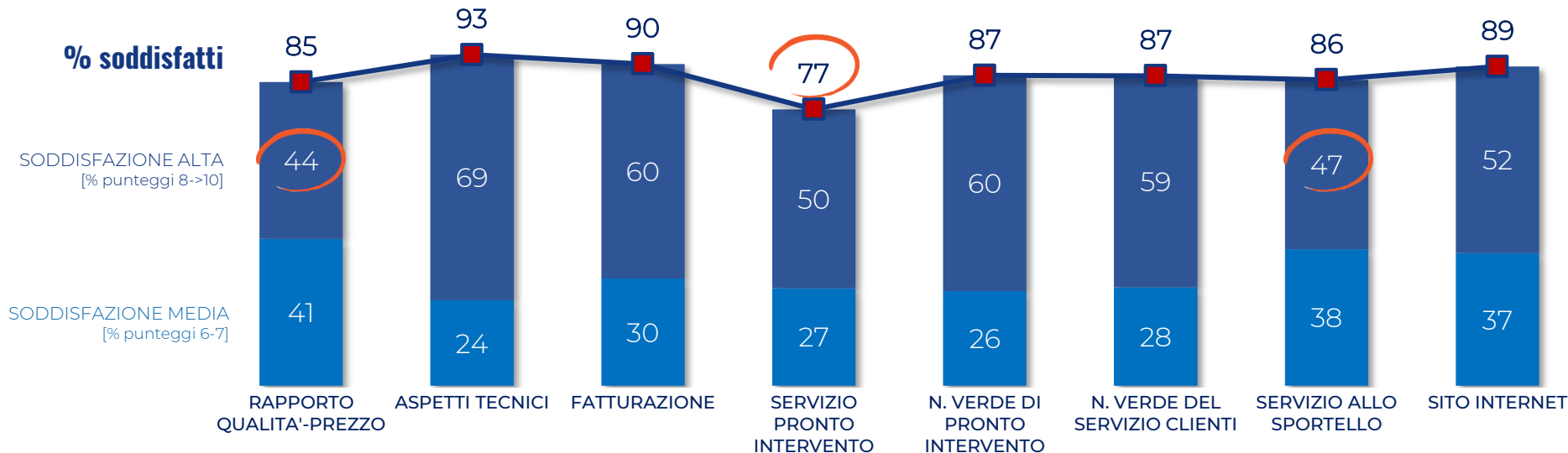


«In generale, ritiene che la qualità complessiva del servizio fornito dall'Azienda, negli ultimi due anni, sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata?»

Quadro di sintesi sulla soddisfazione vs le componenti del servizio idrico



Il servizio mantiene un buon livello tecnico, con valutazioni positive per la fatturazione e i servizi ai clienti, soprattutto il pronto intervento telefonico. Il servizio operativo, però, soddisfa pienamente solo una parte degli utenti. Il rapporto qualità-prezzo resta controverso, seppur discretamente valutato.



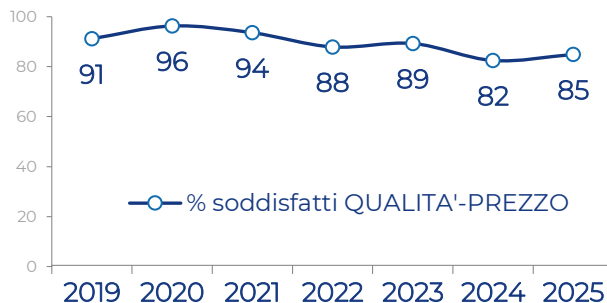
Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del servizio idrico in generale



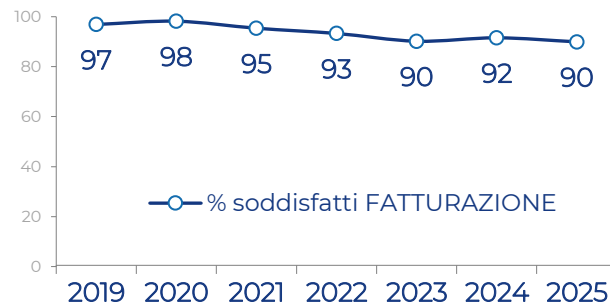
Stabile nel tempo la valutazione degli aspetti tecnici del servizio



Il rapporto qualità-prezzo migliora leggermente, ma resta inferiore rispetto ai livelli raggiunti in passato



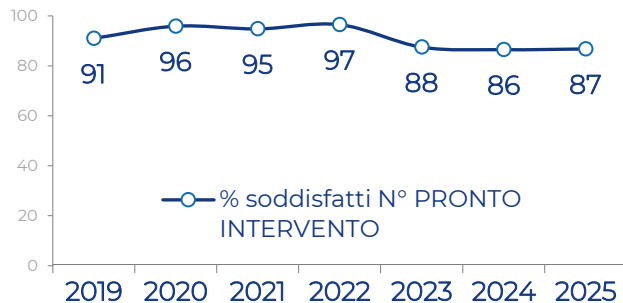
Stabile anche la soddisfazione verso la fatturazione (bolletta)



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



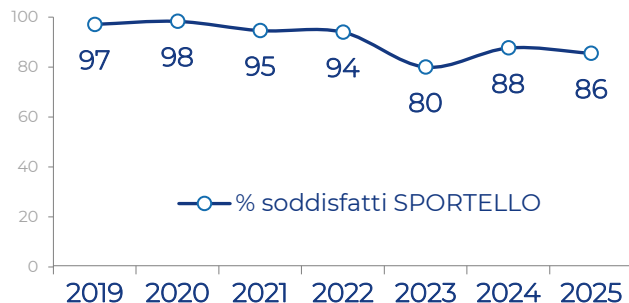
Soddisfazione alta e stabile



La valutazione del servizio è ai minimi degli ultimi anni, come nel 2023, ma continua a essere apprezzato da molti utenti



Stabile il servizio allo sportello che nel 2023 aveva perso molti punti



Qualche punto in meno ma il sito funziona!



Rapporto qualità prezzo

Il peggioramento osservato negli ultimi anni si arresta, ma l'aspetto continua a non soddisfare pienamente tutti gli utenti (voto medio: 7)



% soddisfatti [punteggi ≥6]

punteggio medio [scala-1-10]

TOTALE UTENZA

2020

96

7,4

2021

93

7,4

2022

88

7,4

2023

89

7,0

2024

83

7,0

2025

85

7,1

SODDISFAZIONE ALTA
[% punteggi 8->10]

42

49

52

56

44

44

SODDISFAZIONE MEDIA
[% punteggi 6-7]

54

44

36

33

39

41

SODDISFAZIONE BASSA
[% punteggi 1->5]

4

7

12

11

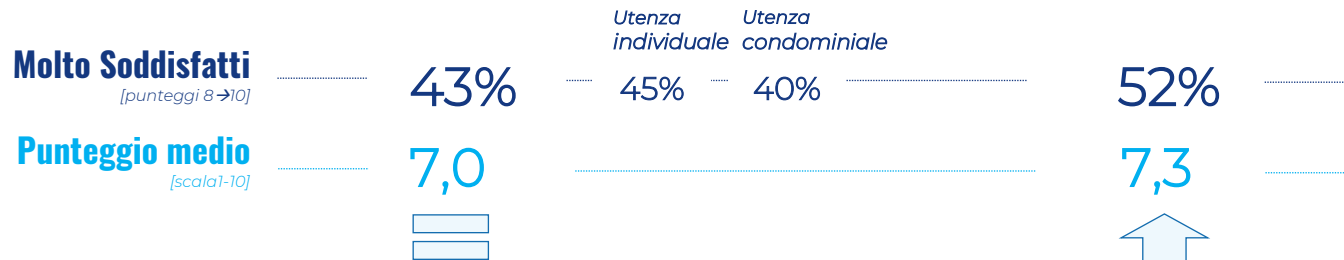
17

15

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

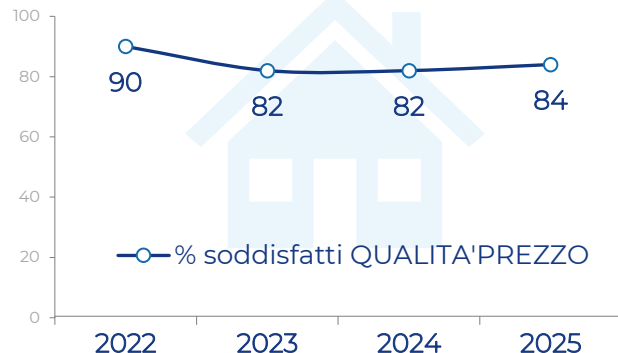
Rapporto qualità prezzo: confronto fra utenza domestica e aziendale

L'utenza aziendale è sempre più soddisfatta, ma le valutazioni più negative provengono, in generale, da chi ha una minore percezione del costo del servizio, come nel caso dei residenti in condominio.



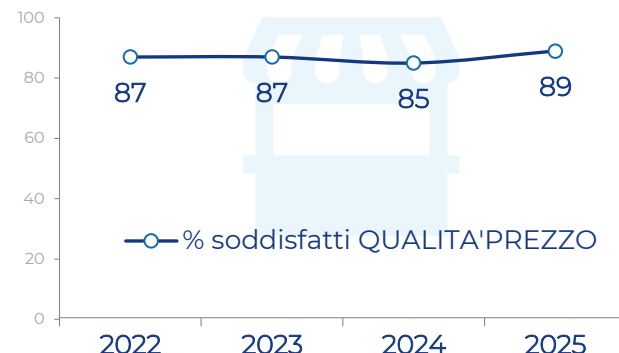
UTENZA DOMESTICA

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



UTENZA AZIENDALE

In aumento la quota di soddisfatti presso le aziende



Aspetti tecnici del servizio

Si conferma il giudizio molto positivo sugli aspetti tecnici del servizio – come pressione, regolarità e qualità dell'acqua. Tuttavia, fra l'utenza domestica si rileva un calo nelle valutazioni di eccellenza, che fa abbassare di poco la media complessiva

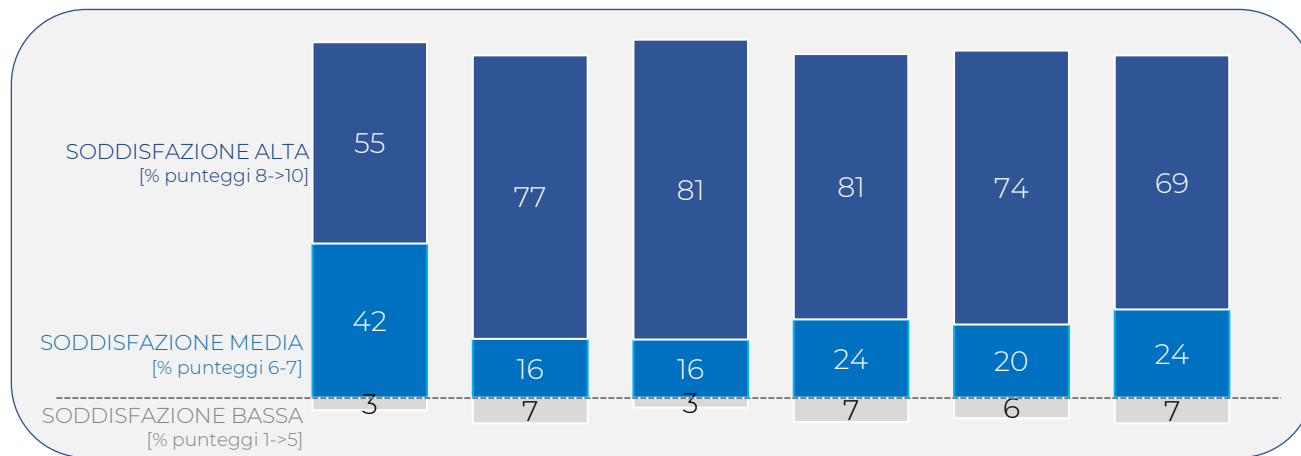


TOTALE UTENZA

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
% soddisfatti	97	93	97	98	95	93
punteggio medio [scala-1-10]	7,9	8,3	8,5	8,5	8,4	8,1

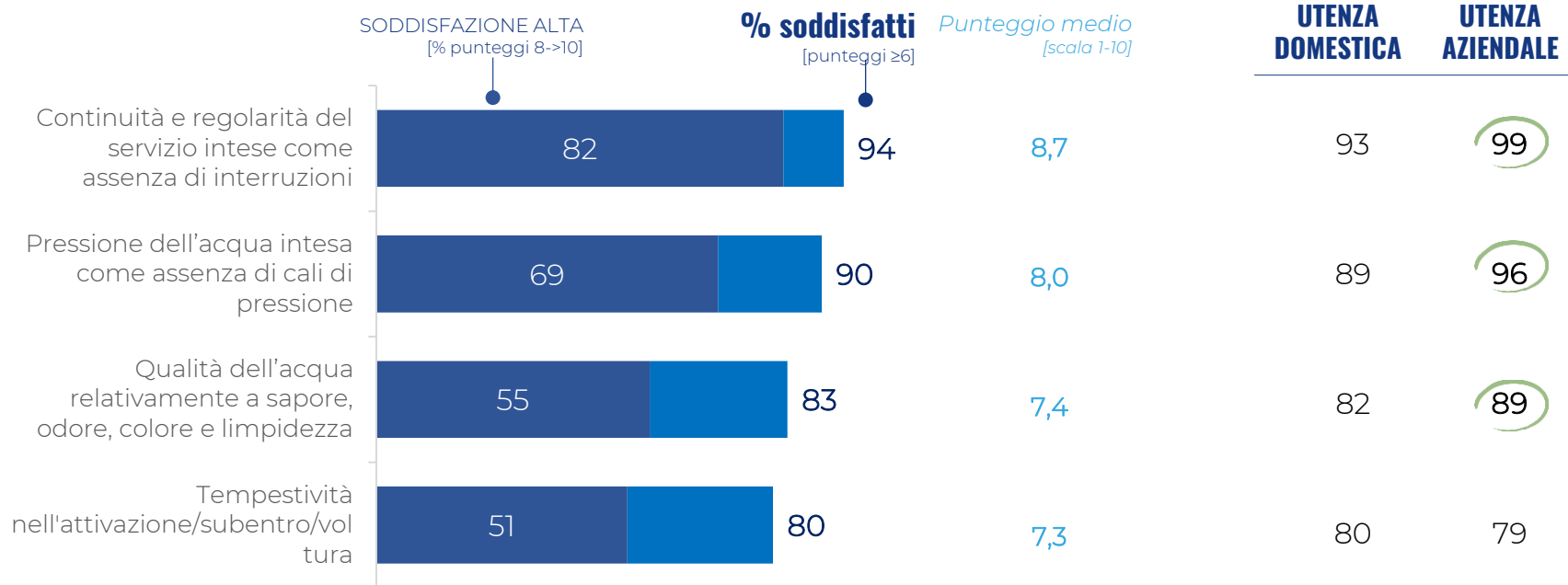
UTENZA DOMESTICA UTENZA AZIENDALE

	2025	2025
% soddisfatti	91	100
punteggio medio [scala-1-10]	7,9	8,8



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?»

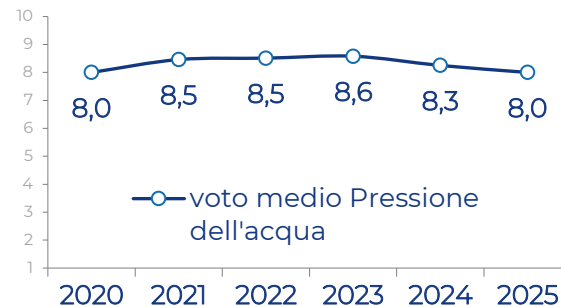
[Totale utenza 2025 n.1.215: domestica n.1015; aziende n.200; di cui **7%** ha richiesto l'attivazione o subentro o voltura del servizio idrico]

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato degli aspetti tecnici

Restata uguale la soddisfazione rispetto allo scorso anno ed ad un livello alto. Attenzione: è un aspetto molto importante per l'utenza



Ancora in leggero calo il giudizio sulla pressione dell'acqua



Sostanzialmente invariato il giudizio sulla qualità dell'acqua rispetto allo scorso anno ma attenzione: il trend negli ultimi 5 anni è negativo

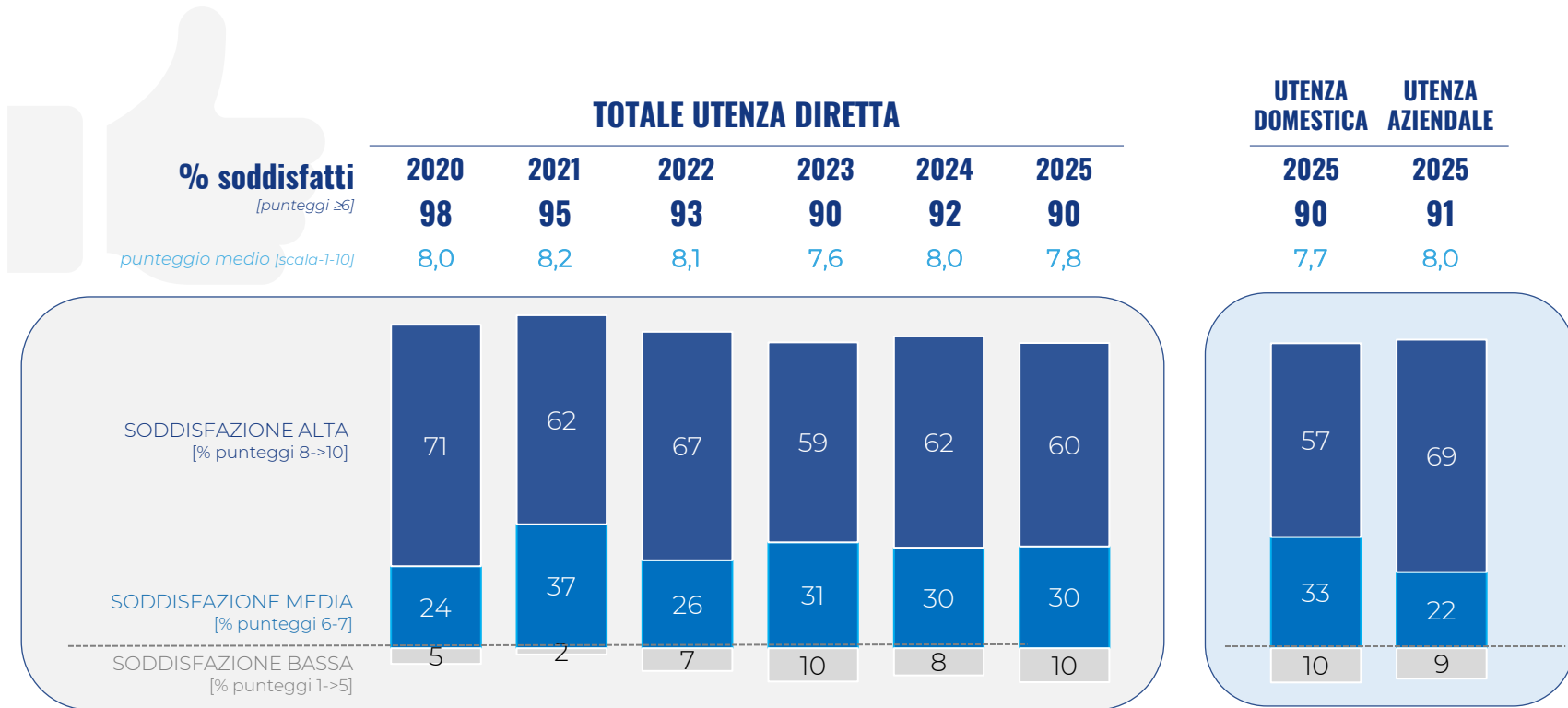


Cala la soddisfazione sui tempi di attivazione/voltura/subentro



Fatturazione

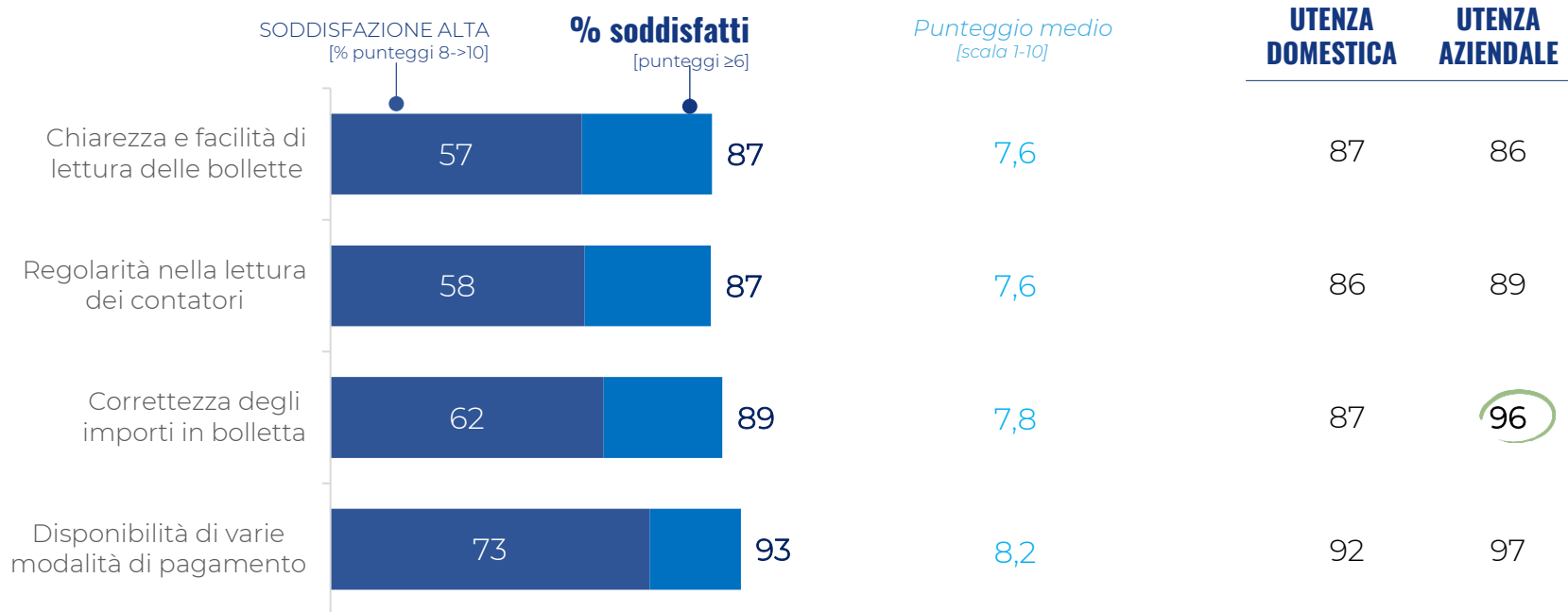
Il servizio di fatturazione si conferma sostanzialmente stabile, attestandosi su un buon livello.



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

Fatturazione _ dettaglio

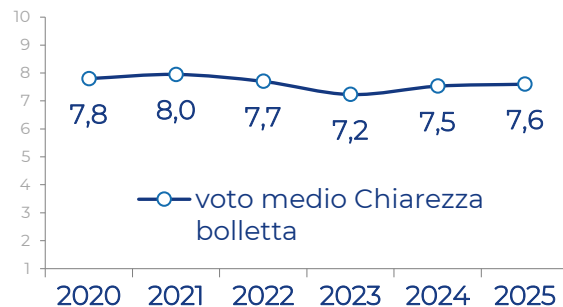
La facilità di lettura della bolletta e la regolarità di lettura dei contatori sono gli aspetti relativamente più problematici. Il segmento aziende è più critico sulla chiarezza delle fatture.



«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

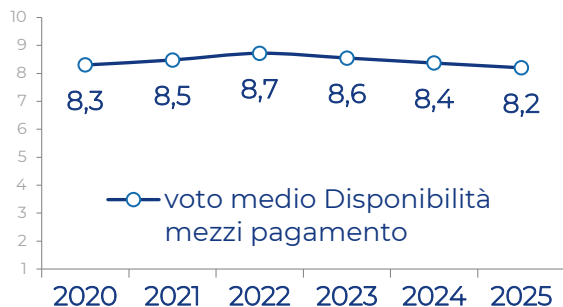
Il giudizio sulla bolletta è migliorato negli ultimi anni. È più chiara



Stabile ma migliorato dal 2023 il giudizio sulla regolarità della lettura dei contatori



Si registra ancora un lieve calo che mette in luce un trend leggermente negativo:.



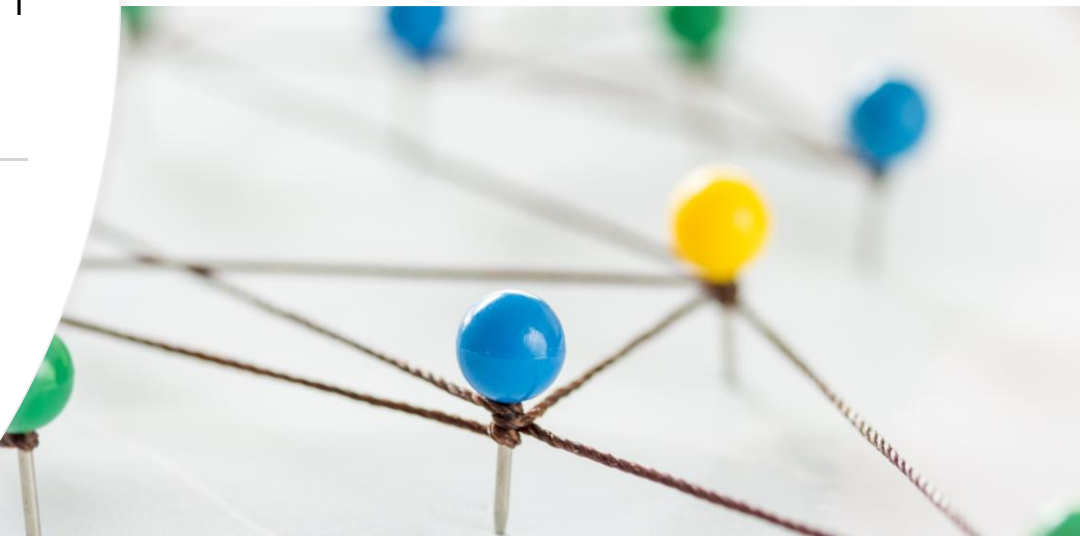
Si mantiene positiva anche la percezione di correttezza delle bollette, favorita da una maggiore chiarezza nella loro presentazione."



The logo for BrianzAcque features a stylized blue water droplet at the top right, with several blue curved lines of varying lengths and thicknesses arranged in a circular pattern around the central text.

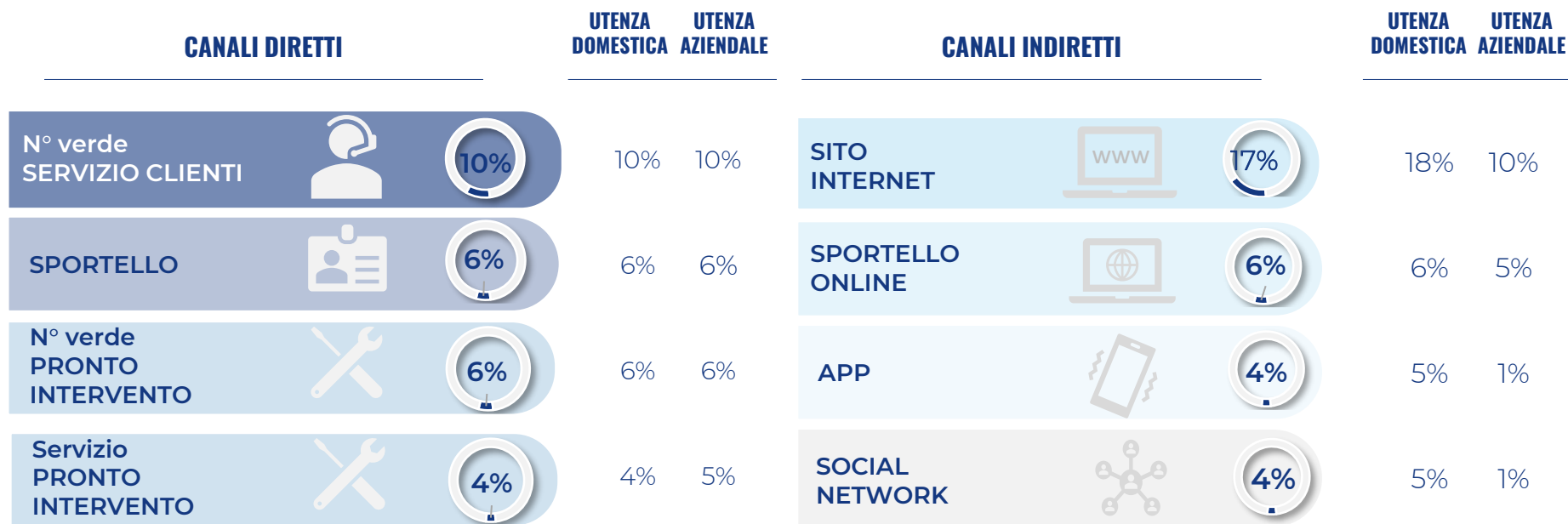
BrianzAcque

I servizi e i canali
di contatto



Servizi all'utenza

Il numero complessivo di contatti 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

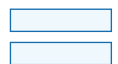
Generale aumento delle richieste all'Azienda seppur in quote sempre contenute.



E' aumentata (anche se di poco) la richiesta al numero di pronto intervento



Stabili i contatti al numero verde



Stabile la richiesta presso lo sportello



E' il canale più utilizzato. Continua ad aumentare la quota di visitatori al sito

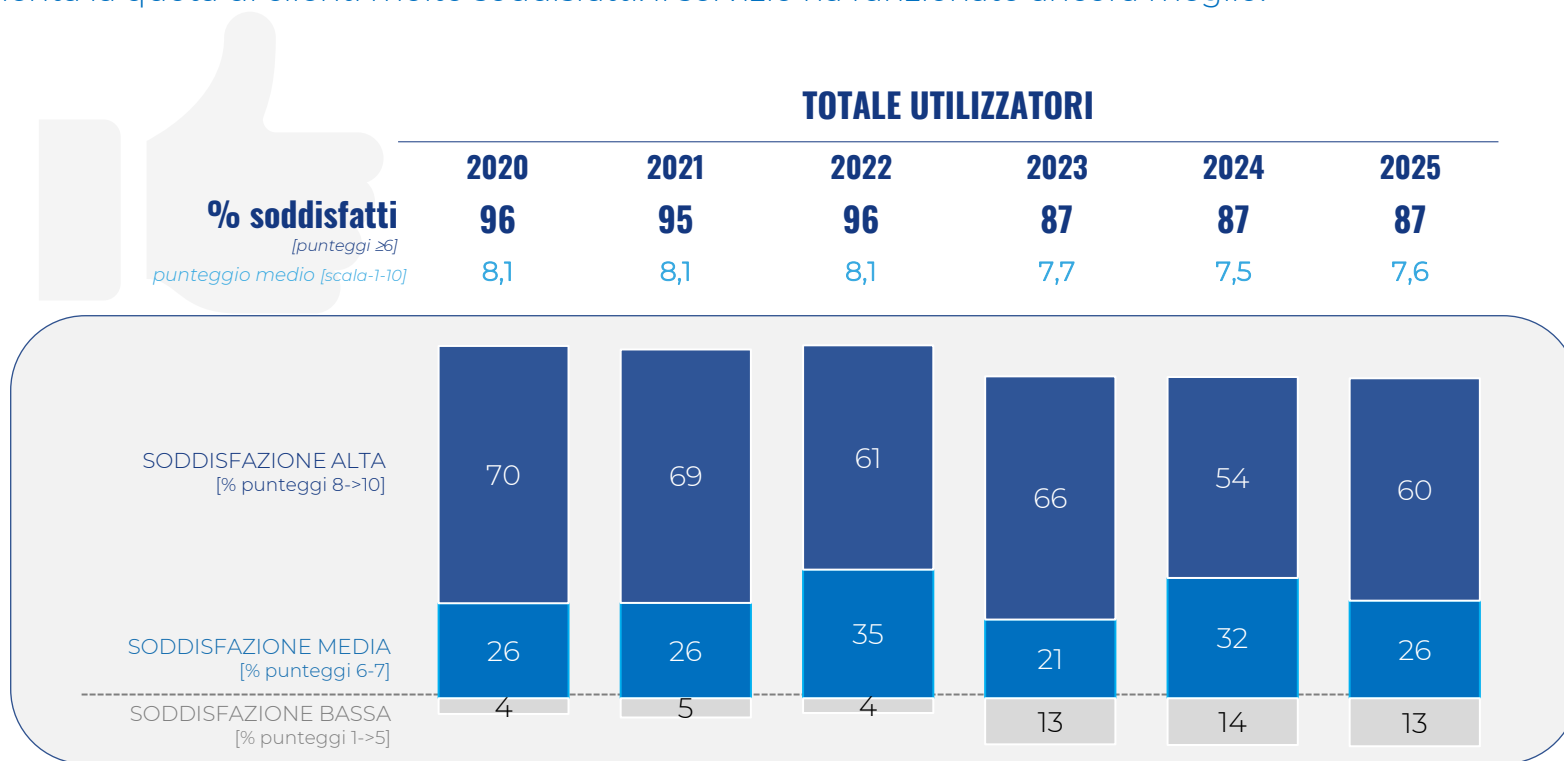


% richieste SITO



N° pronto intervento

Aumenta la quota di clienti molto soddisfatti: il servizio ha funzionato ancora meglio!



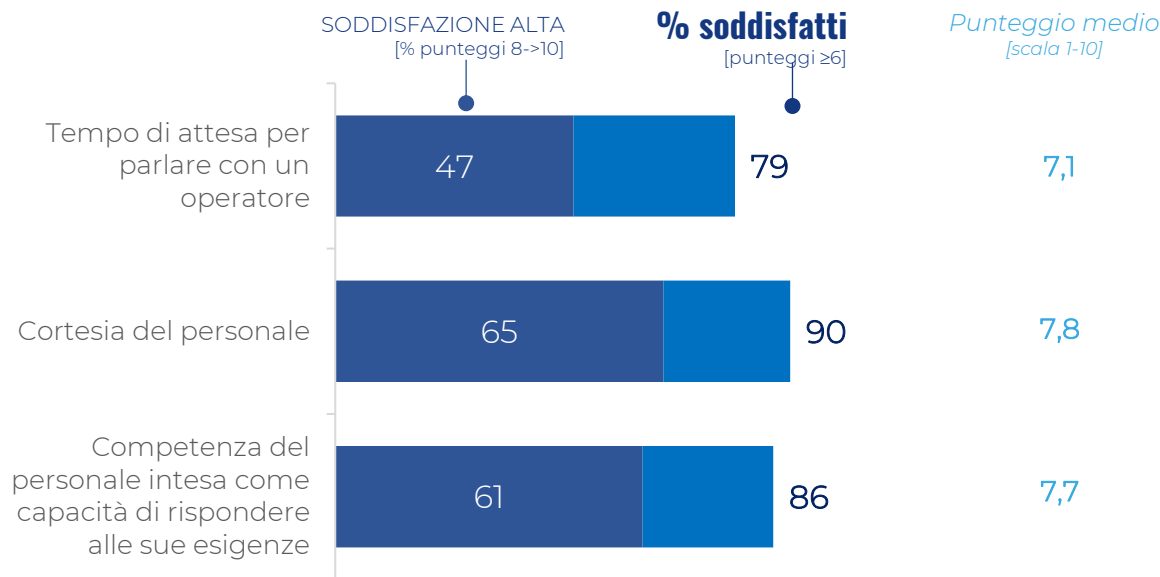
Stima media degli aspetti indagati (tempi, cortesia, competenza, tempestività)



[Base esigua]

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.



«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?»



[Base esigua]

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

Il numero del pronto intervento mostra segnali di miglioramento: la valutazione sui tempi resta stabile, mentre quella sul personale registra un leggero aumento

Trend negativo per la soddisfazione verso i tempi di attesa



Peggiora il giudizio sulla cortesia del personale



In calo anche la competenza del personale



N° verde Servizio clienti

Si conferma un buon servizio, ma si riduce la quota di chi si dice pienamente soddisfatto: torna sotto l'8 il voto dato dagli utilizzatori del servizio



TOTALE UTILIZZATORI

% soddisfatti

[punteggi ≥6]

punteggio medio [scala 1-10]

2020

96

7,1

2021

94

8,1

2022

93

7,8

2023

87

7,7

2024

93

8,2

2025

87

7,5

SODDISFAZIONE ALTA
[% punteggi 8->10]

66

68

64

64

64

59

SODDISFAZIONE MEDIA
[% punteggi 6-7]

29

26

29

23

29

28

SODDISFAZIONE BASSA
[% punteggi 1->5]

5

6

7

13

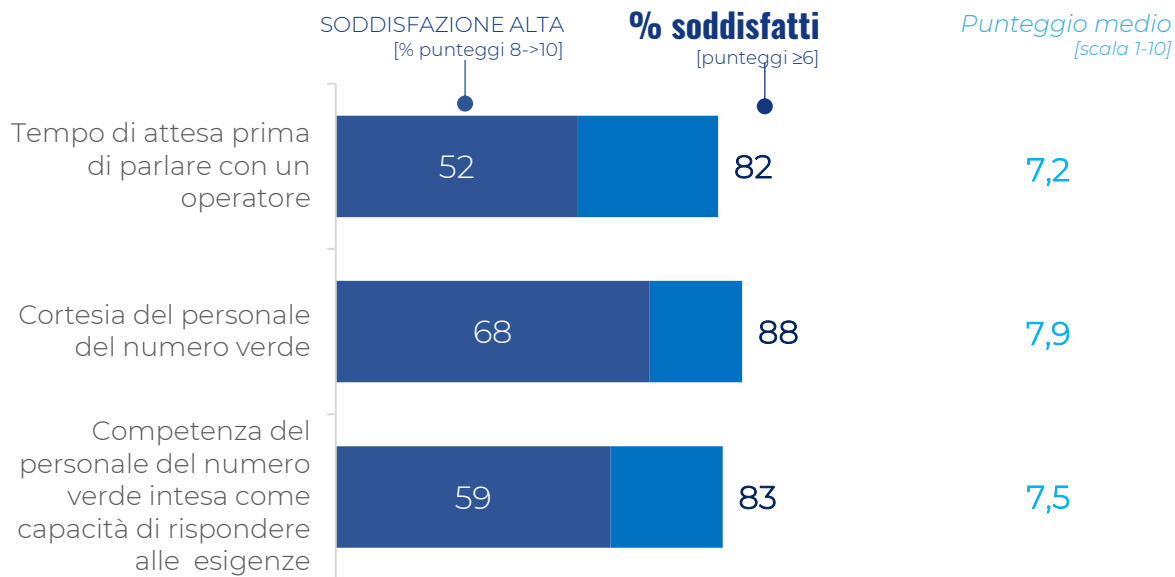
7

13

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

Servizio clienti_dettaglio

Il personale riceve valutazioni molto positive mentre i tempi di attesa per contattare un operatore restano il punto critico del servizio



«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

Il giudizio su personale peggiora pur rimanendo ad un livello alto

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



Stabile il giudizio sulla cortesia del personale

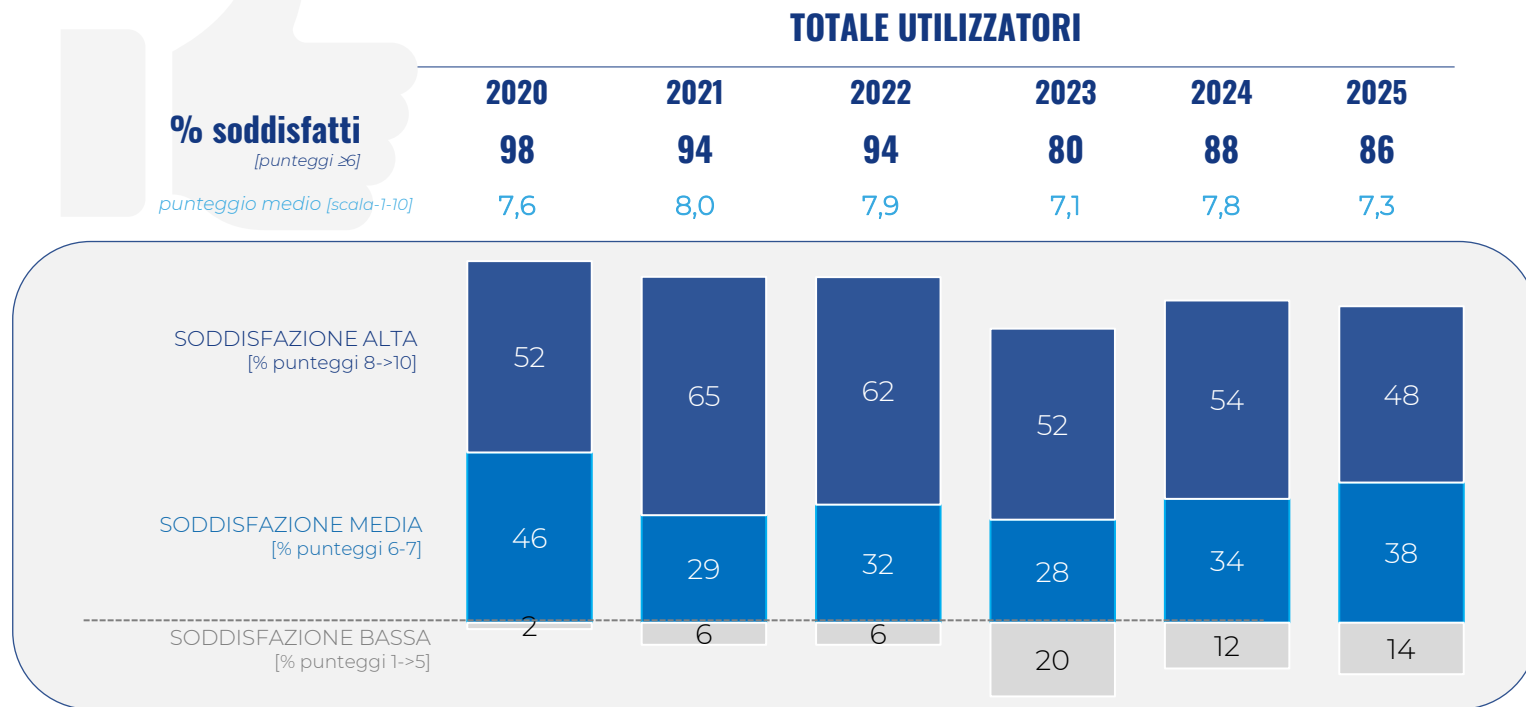


Stabile anche il giudizio sulla competenza del personale



Servizio allo sportello

La soddisfazione complessiva resta stabile, ma diminuiscono i giudizi più positivi: un segnale che ci sono aspetti che lasciano qualche perplessità



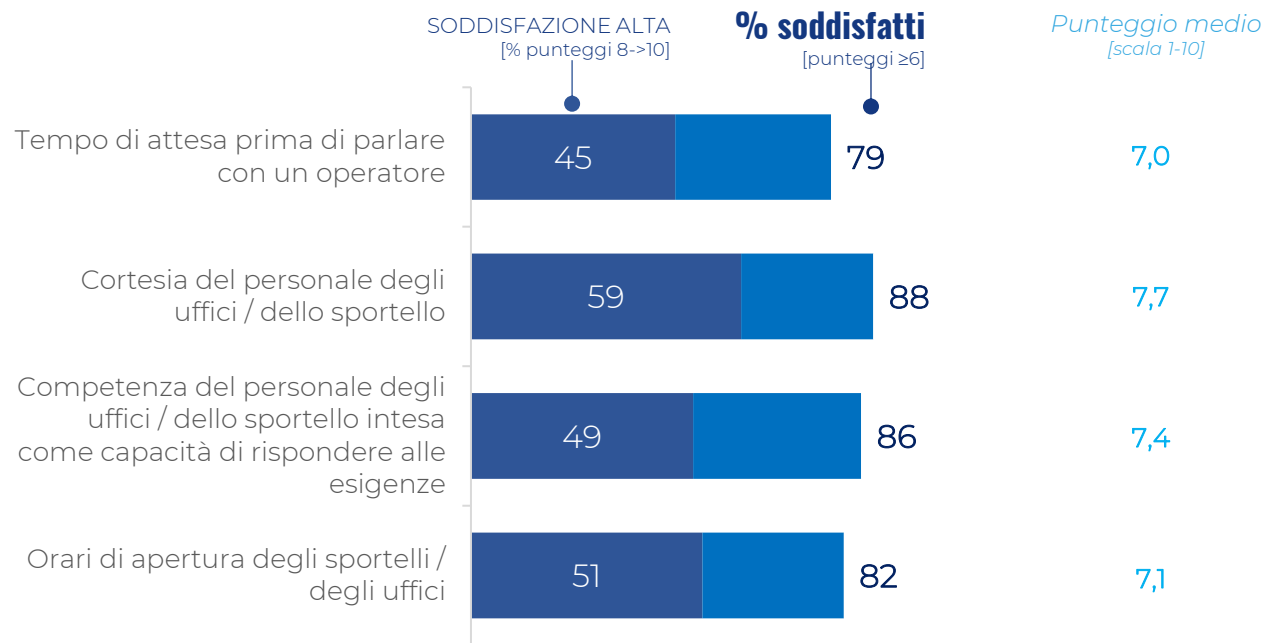
Stime medie degli aspetti indagati (tempi, cortesia, competenza, orari)



[Base esigua]

Servizio allo sportello_dettaglio

Molto buona la valutazione sul personale, soprattutto la cortesia. I tempi di attesa non soddisfano pienamente le aspettative



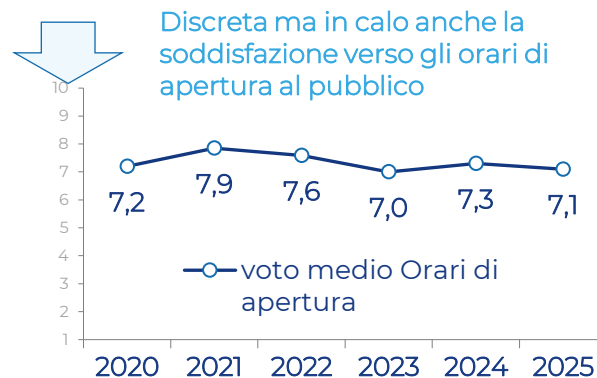
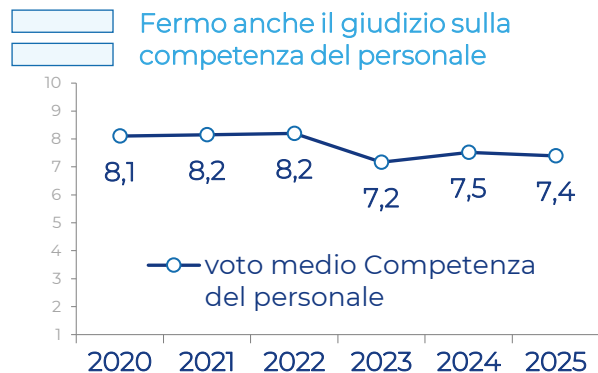
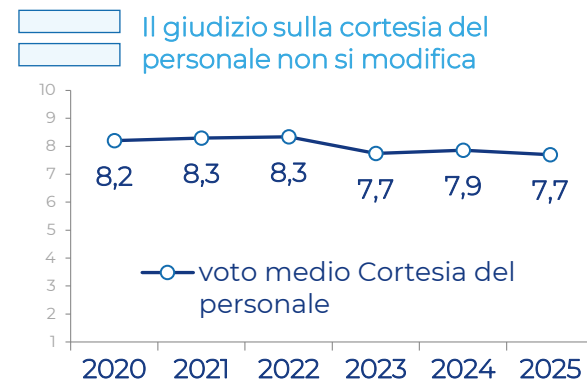
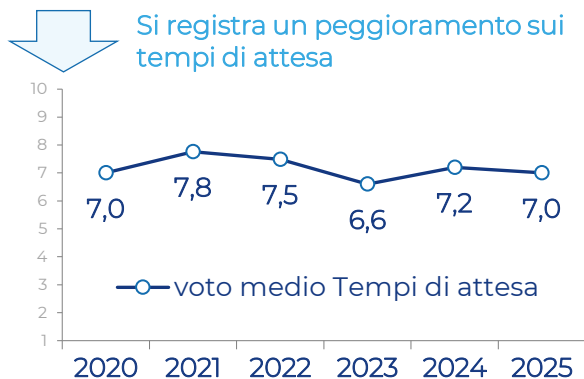
«Riguardo il SERVIZIO ALLO SPORTELLO/AGLI UFFICI di BrianzAcque, quanto ritiene soddisfacente ognuno dei seguenti aspetti?»



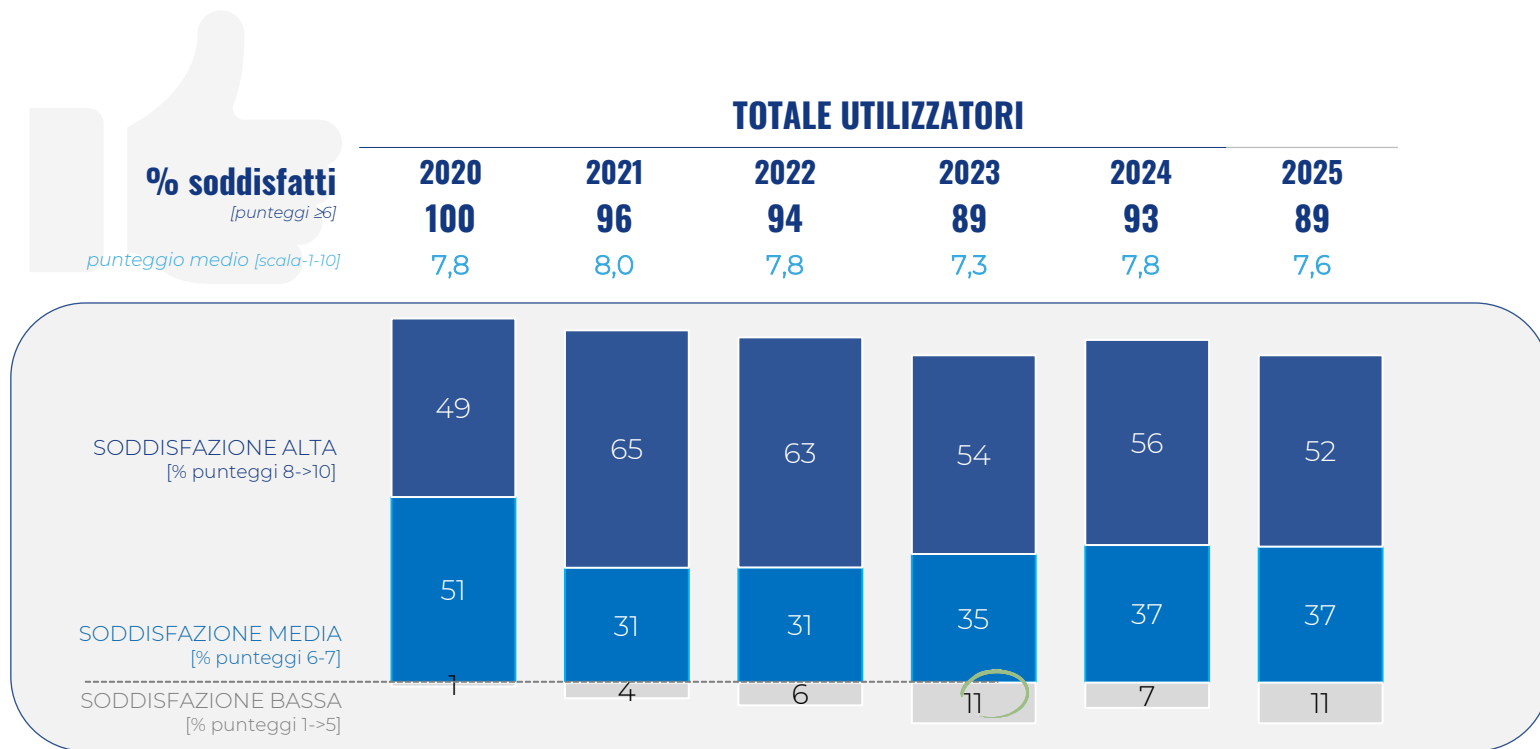
[Base esigua]

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato dello sportello

Il personale si conferma costantemente all'altezza, offrendo un servizio di qualità, anche se i tempi di attesa restano un aspetto da migliorare



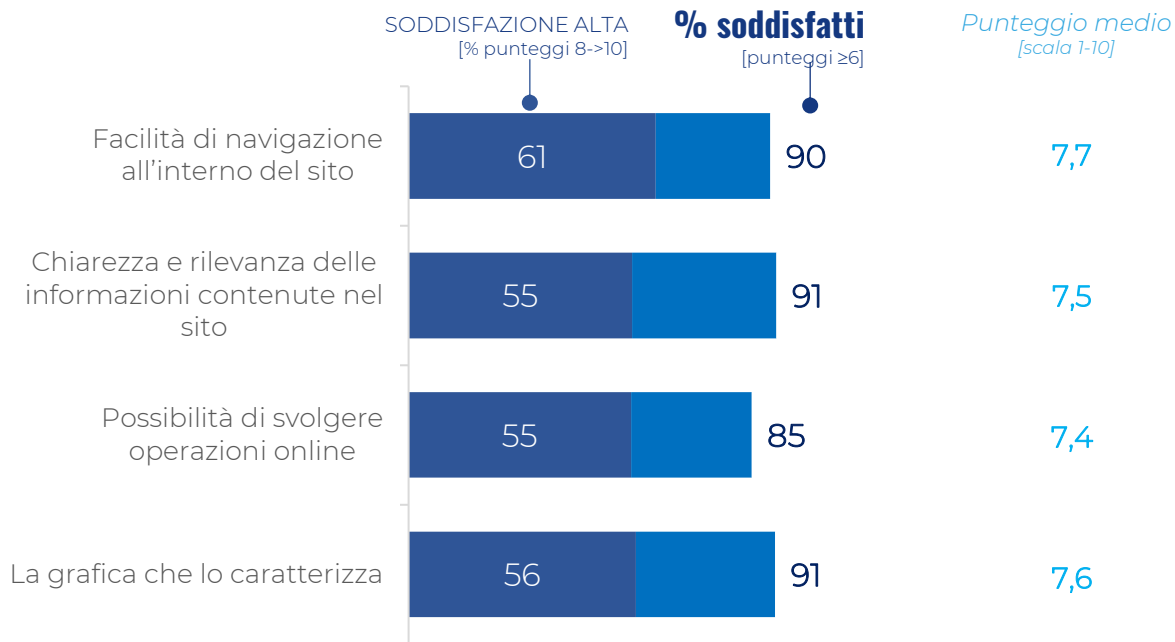
Sito
Il giudizio sul sito è positivo, va bene così!



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

Sito_dettaglio

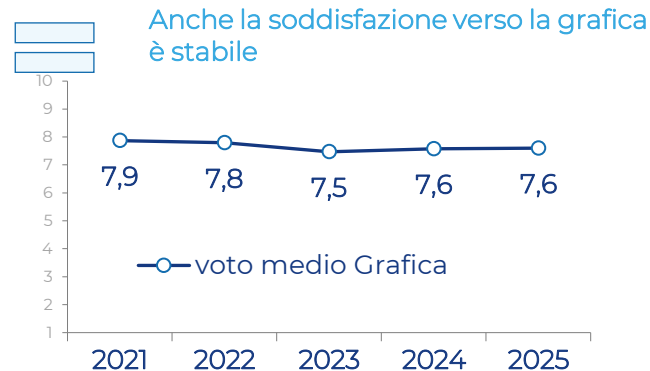
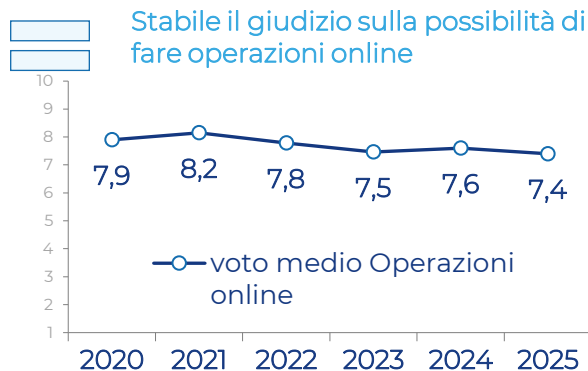
Valutazioni superiori al 7 su tutti gli aspetti del sito ben apprezzato per la facilità di navigazione

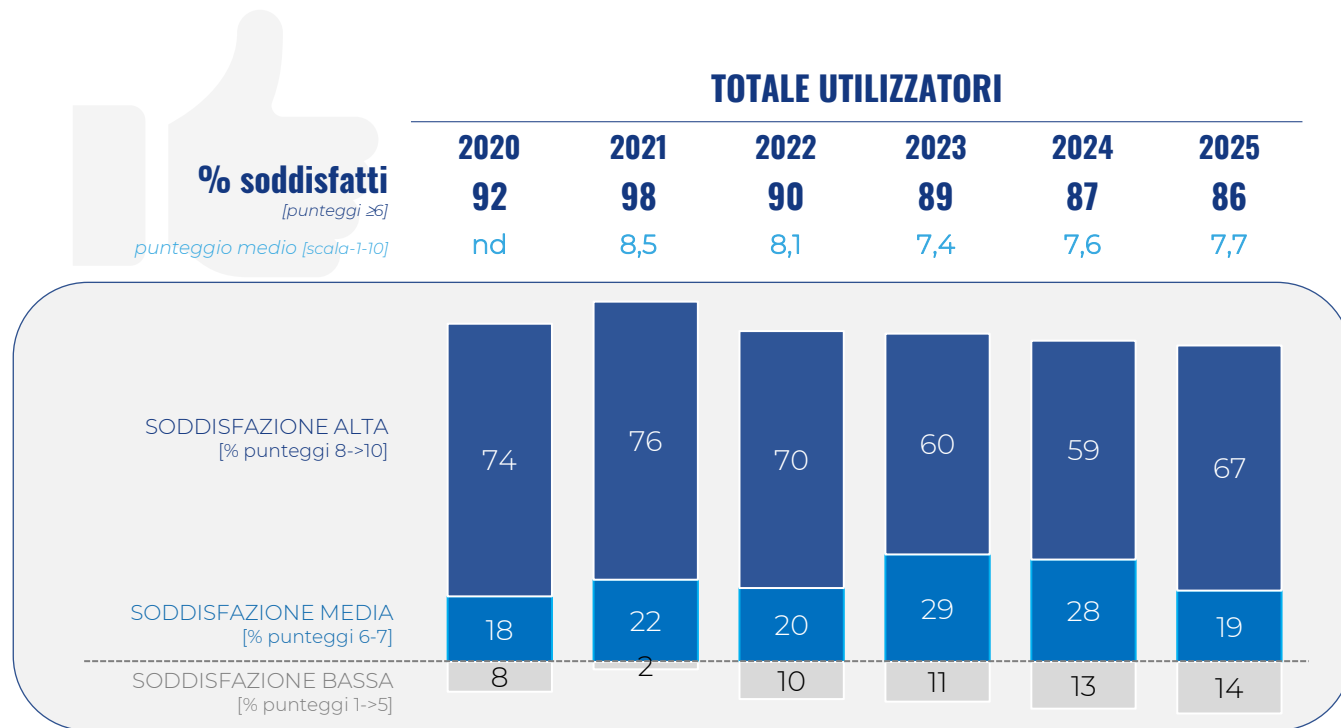


«Riguardo il SITO INTERNET di BrianzAcque, quanto ritiene soddisfacente ognuno dei seguenti aspetti?»

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del sito

Non si rilevano cambiamenti significativi nel giudizio sugli aspetti del sito





Quanto è soddisfacente il servizio offerto dallo sportello online?



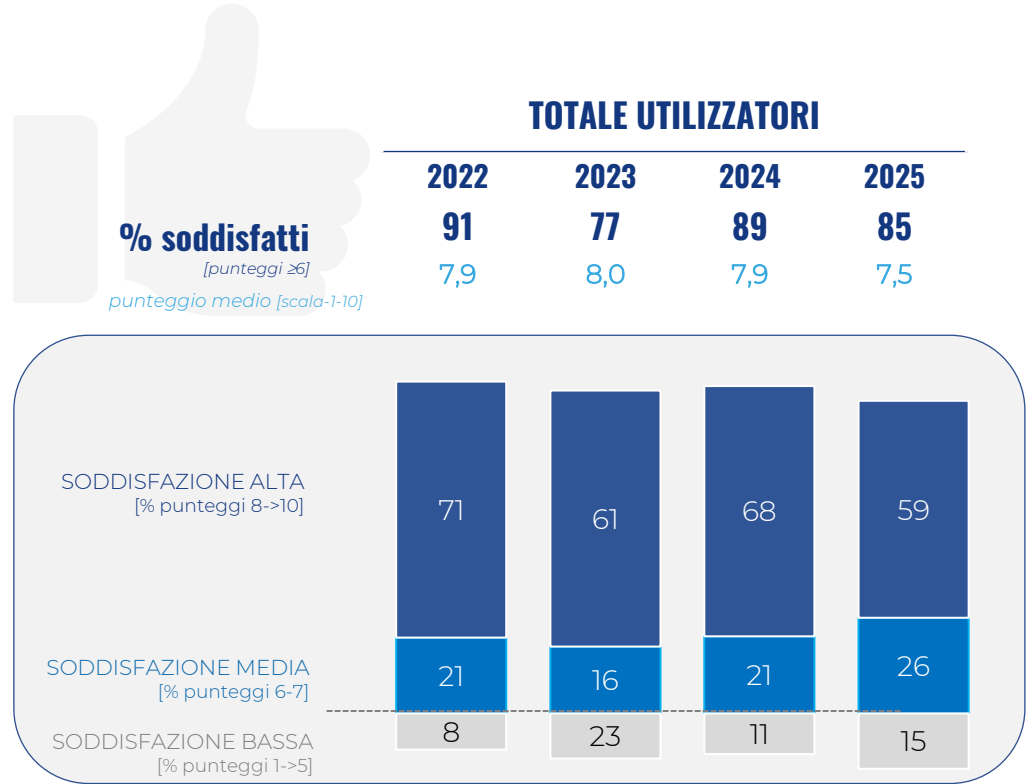
[Base esigua]

App

Aumenta la conoscenza dell'app di servizio ma il suo utilizzo resta per pochi. La valutazione è più che discreta, migliore fra l'utenza aziendale



	2022	2023	2024	2025
La conosce e la usa	1%	1%	4%	4%
La conosce ma non l'ha scaricata/non la usa	18%	20%	21%	23%
Non sapeva dell'esistenza	81%	79%	76%	73%



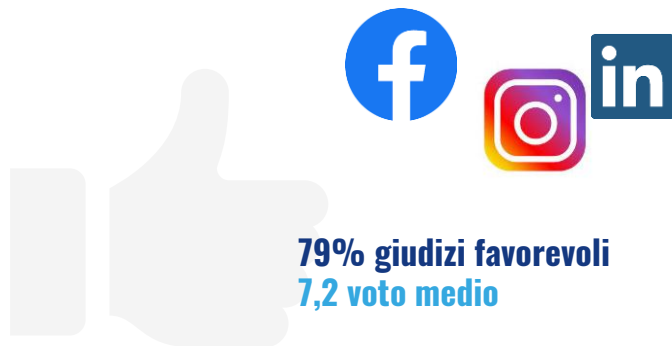
«Come valuta la creazione dell'APP di servizio My BrianzAcque?»

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

La consultazione delle pagine social dell'Azienda cresce di un punto, accompagnata da un giudizio sempre più positivo. L'eventuale impiego di strumenti di intelligenza artificiale per la gestione delle attività e dei servizi rivolti ai cittadini riceve un riscontro favorevole, sebbene in modo ancora piuttosto tiepido

Ha consultato le
pagine social →

2022	2023	2024	2025
1%	1%	3%	4%



L'AI per la gestione delle attività e dei servizi



70% giudizio favorevole (+2pp)
6,4 voto medio

«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?

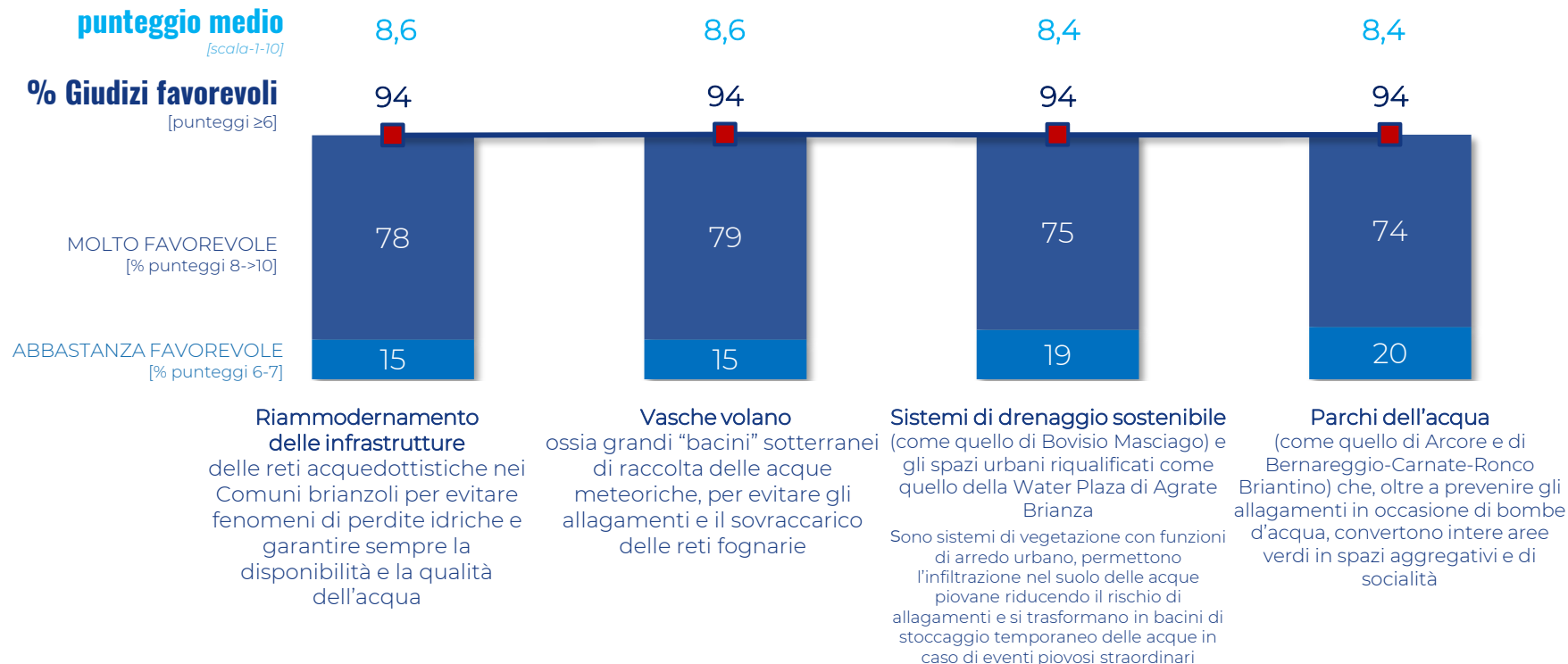


I progetti
speciali

BrianzAcque

I progetti innovativi per la tutela della risorsa idrica

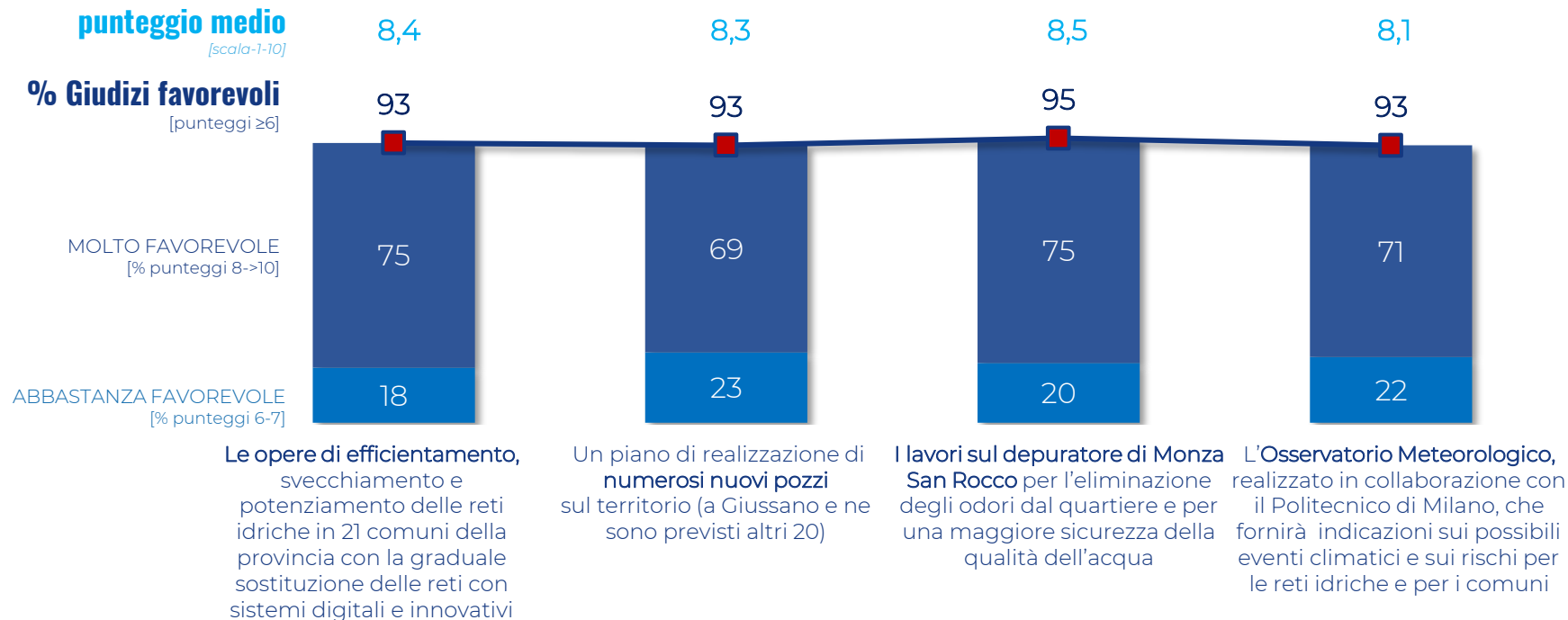
Interesse diffuso verso i progetti attivati sul territorio per la tutela della risorsa idrica



. Per ciascuno, indichi quanto è prioritario e importante per il territorio che BrianzAcque serve?»

Le opere in ambito di sostenibilità ambientale

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

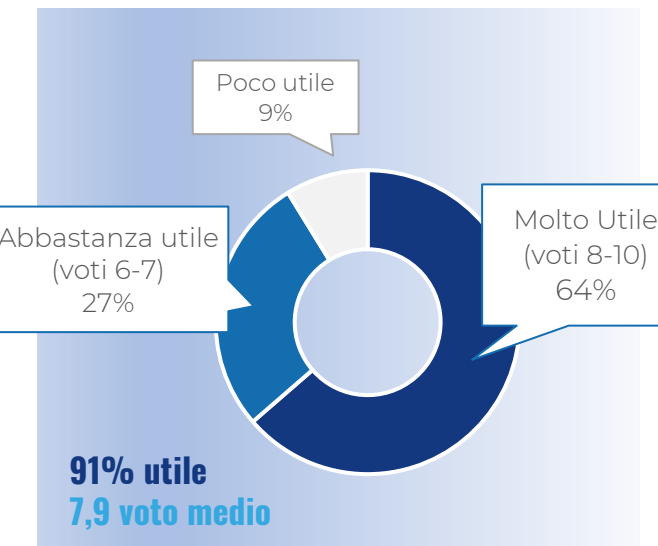


«Tra le opere in ambito di sostenibilità ambientale e per migliorare la capacità della Brianza di adattarsi ai cambiamenti climatici e anche alla siccità, Brianzacqua ha avviato molte iniziative sul territorio. Cosa pensa di queste iniziative?

Le iniziative di collaborazione sul territorio

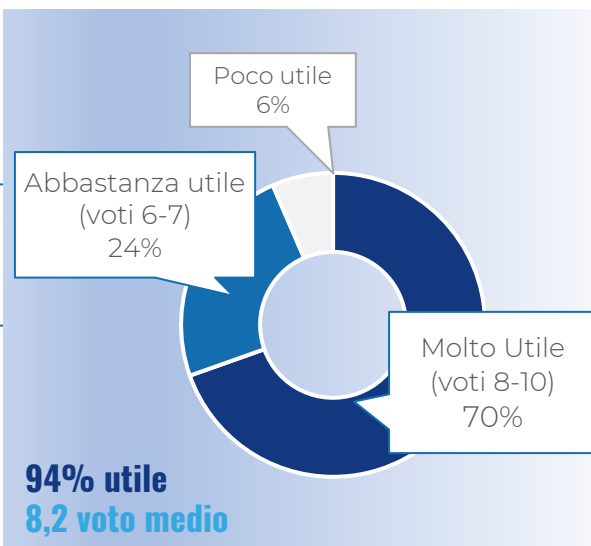
Tutte le iniziative sul territorio hanno una grande rilevanza per l'utenza

Collaborazione con l'Autodromo di Monza



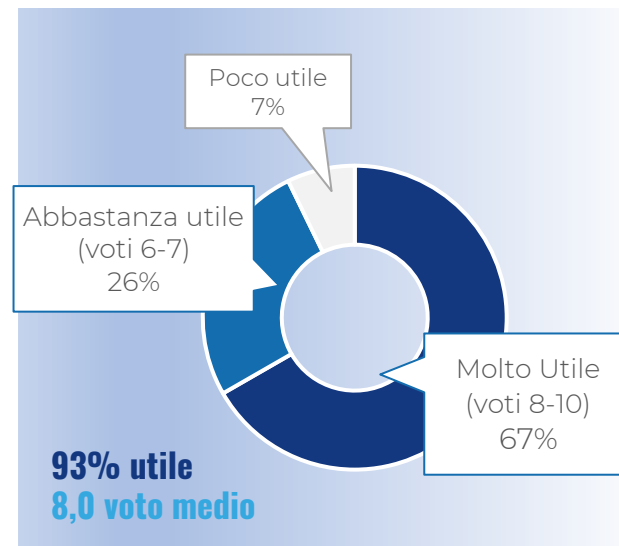
«Come giudica la collaborazione che BrianzAcque ha avviato con l'Autodromo di Monza e con il Parco per azioni di sostenibilità e opere infrastrutturali in tal senso?»

Integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti



«Come giudica l'integrazione che si sta realizzando in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti, attraverso l'aggregazione tra BrianzAcque e BEA, per favorire tariffe più basse e un miglior servizio?»

La collaborazione con l'azienda idrica di Lecco



«Di recente è nata una collaborazione tra BrianzAcque e il gestore del servizio idrico di Lecco per migliorare i servizi sul territorio. Come valuta questa collaborazione?»

Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla utili) a 10 (molto utili)?»

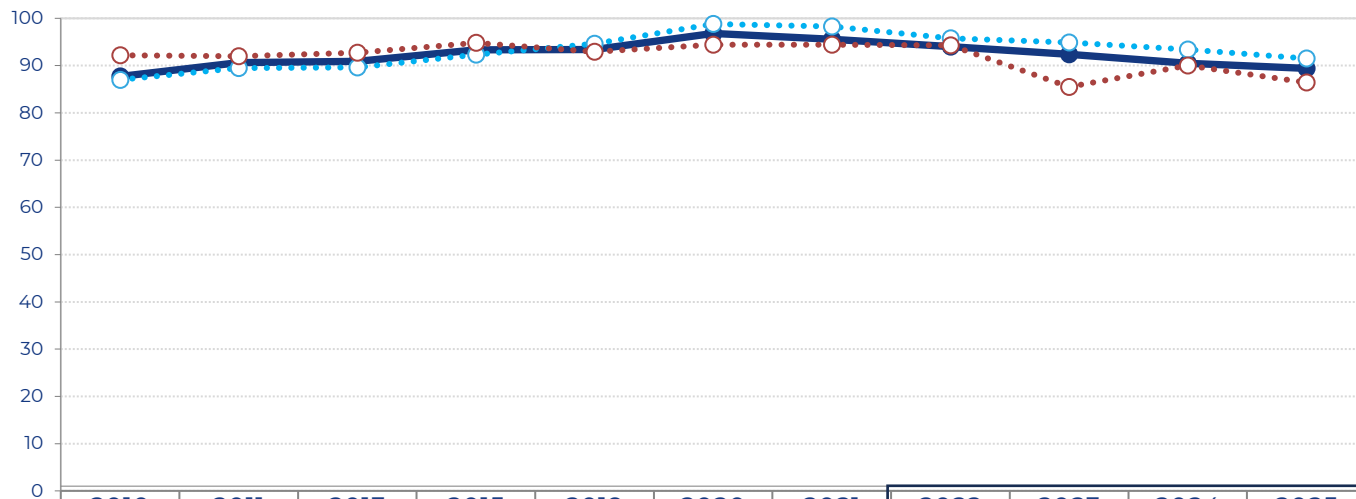
The image features a large white circle on the left side, partially overlapping a light blue background. Several stylized blue water droplets of varying sizes are scattered across the top right area. The text 'BrianzAcque' is written in a bold, blue, sans-serif font, positioned to the right of the white circle.

BrianzAcque

Mappe e
indici sintetici

TREND CSI totale, di prodotto/servizio e di relazione

Gli indici si confermano complessivamente molto elevati, grazie soprattutto all'elevata qualità del prodotto e del servizio offerti. L'indice di relazione, dopo il miglioramento registrato lo scorso anno, mostra un lieve calo tra l'utenza domestica. Al contrario, tra l'utenza aziendale si osserva un miglioramento complessivo



CSI TOTALE	2010	2011	2013	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
CSI PRODOTTO/SERVIZIO	87,7	90,6	90,9	93,3	93,4	96,8	95,6	94,0	92,4	90,5	89,4
CSI RELAZIONE	87,0	89,5	89,6	92,3	94,6	98,8	98,3	95,8	94,9	93,4	91,5
	92,2	92,0	92,7	94,8	92,9	94,4	94,4	94,3	85,5	90,0	86,4

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»

N.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
2025	89,4	91,5	86,4	88,4	90,4	84,9	94,8	97,0	93,4
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



Customer Satisfaction

Evidenze 2025 sulla percezione del servizio idrico presso l'utenza

1. Qualità dell'acqua dal rubinetto: una priorità riconosciuta e apprezzata dai brianzoli

La **qualità dell'acqua** rappresenta un aspetto centrale nella valutazione del servizio idrico, e BrianzAcque ottiene un riscontro molto positivo da parte degli utenti: 9 cittadini su 10 si dichiarano soddisfatti, apprezzando aspetti come il sapore, la limpidezza e l'assenza di odori.

Il 56% dell'utenza beve l'acqua del rubinetto, un consumo in crescita a conferma della fiducia che gli utenti ripongono nella qualità dell'acqua fornita.

Le **case dell'acqua** continuano a riscuotere un ampio apprezzamento. La qualità dell'acqua erogata è considerata buona, con un punteggio medio di 8,2 su 10, e la percentuale di utilizzatori — attualmente al 27% — è in crescita negli ultimi due anni.

2. Notorietà di BrianzAcque: cresce, ma resta da colmare il gap informativo

Cresce la notorietà di BrianzAcque: il 55% degli utenti riconosce il nome del gestore, in netto aumento rispetto al 40% del 2022, con una crescita particolarmente marcata tra l'utenza domestica. Un segnale chiaro di una reputazione in rafforzamento.

Tuttavia, la conoscenza di cosa fa realmente l'azienda è ancora piuttosto limitata: solo il 39% degli utenti sa che BrianzAcque gestisce l'intero ciclo del servizio idrico, occupandosi non solo dell'acquedotto, ma anche della fognatura e della depurazione.

Inoltre, pochi sono a conoscenza dei finanziamenti ottenuti da BrianzAcque attraverso il PNRR per interventi mirati a contrastare gli effetti dei cambiamenti climatici e a tutelare la risorsa idrica, ma chi ne è informato esprime soddisfazione per la capacità dell'azienda di attrarre risorse.

3. Soddisfazione per il servizio idrico: giudizi positivi e in linea con gli standard elevati

L'indagine Customer Satisfaction 2025 conferma l'elevato apprezzamento dei brianzoli per il servizio idrico integrato: **il 95% degli utenti si dichiara soddisfatto** (di cui il 74% molto soddisfatto), con un voto medio pari a 8,2 su 10, stabile rispetto all'anno precedente.

I giudizi più positivi emergono tra le aziende, e riguardano soprattutto la qualità tecnica del servizio - regolarità dell'erogazione, pressione dell'acqua - che insieme alle qualità percepita rimangono i fattori più importanti di un buon servizio idrico.

In tema di **rapporto qualità-prezzo**, la valutazione media è pari a 7,1 su 10, in miglioramento rispetto al passato, soprattutto nel segmento aziendale.

Molti però non sanno che l'azienda applica tariffe tra le cinque più basse in Italia: un dato sorprendente che, una volta scoperto, viene particolarmente apprezzato dagli utenti.

Anche il servizio di **fatturazione** è ben valutato: la bolletta è giudicata chiara e corretta, con miglioramenti evidenti nel tempo, in particolare da parte delle imprese.

Le evidenze 2025 sulla percezione del servizio idrico di BrianzAcque

4. Servizi e innovazione: BrianzAcque al passo con il futuro

L'esperienza di contatto e assistenza si mantiene su buoni livelli. Le richieste di supporto restano contenute, con una crescente preferenza per il **sito web** (utilizzato dal 17% degli utenti) e una forte approvazione per il **canale telefonico** valutato positivamente dall'87% degli utilizzatori.

Cortesìa e competenza del personale restano tra i punti di forza, anche se i tempi di attesa agli sportelli continuano a rappresentare una criticità per alcuni.

L'**app di servizio** è sempre più conosciuta, anche se ancora poco utilizzata: chi la utilizza ne apprezza le funzionalità. La presenza social dell'azienda riceve un giudizio positivo (8 brianzoli su 10) e mostra una tendenza crescente. È in aumento anche l'interesse verso le **soluzioni innovative**, incluse quelle basate sull'intelligenza artificiale: il 70% degli utenti si aspetta benefici concreti.

5. Progetti speciali e sostenibilità: giudizi eccellenti

I progetti speciali realizzati da BrianzAcque raccolgono un forte apprezzamento, sia per l'impatto ambientale che per l'utilità sociale.

Sono particolarmente apprezzati, con un livello di priorità assegnato superiore a 8 su 10:

- le **vasche volano** per la raccolta delle acque meteoriche, utili a prevenire allagamenti e sovraccarichi fognari;
- i **parchi dell'acqua**, che combinano funzioni idrauliche e spazi di socialità;
- i **sistemi di drenaggio urbano sostenibile**, che riducono il rischio allagamenti e migliorano il paesaggio urbano.

Le evidenze 2025 sulla percezione del servizio idrico di BrianzAcque

C'è grande interesse anche per:

- il riammodernamento delle infrastrutture idriche in 21 comuni brianzoli,
- la graduale sostituzione delle reti con sistemi digitali e innovativi,
- gli interventi per la sicurezza della qualità dell'acqua, tra cui i lavori sul depuratore di Monza San Rocco,
- la realizzazione di nuovi pozzi sul territorio
- l'Osservatorio Meteorologico in collaborazione con il Politecnico di Milano, pensato per monitorare rischi climatici e criticità delle reti.

6. Collaborazioni strategiche e visione integrata

Le sinergie territoriali di BrianzAcque raccolgono un largo consenso:

- il 94% degli utenti approva l'integrazione tra gestione idrica e rifiuti con BEA, considerata una scelta strategica per migliorare i servizi e contenere le tariffe;
- il 93% apprezza la collaborazione con il gestore idrico lecchese per rafforzare la qualità del servizio;
- il 91% valuta positivamente le iniziative con l'Autodromo di Monza e il Parco di Monza su progetti di sostenibilità e infrastrutture.



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