

# Customer Satisfaction 2023

## Utenza domestica e business



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

*progetto n. 1220875048*

**eu**  
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 un'indagine di Customer Satisfaction 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
- indagare sul **consumo di acqua dal rubinetto**



orientare le scelte future

# Impianto dell'indagine campionaria

## TARGET



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

## CAMPIONE



1.506 interviste: utenza domestica n.1.201 - aziendale n.305  
 campione rappresentativo della provincia di Monza e della Brianza  
*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 valutazioni su scala 1-10 rispetto a: il servizio, gli aspetti tecnici, la fatturazione, i canali di contatti, i progetti

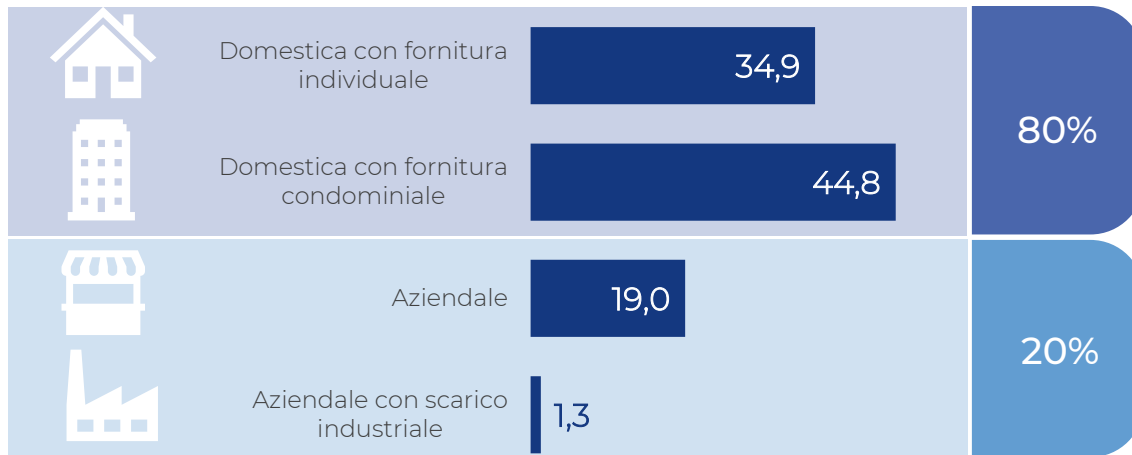
## FIELDWORK



Le interviste sono state realizzate dal 3 al 21 aprile 2023

*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

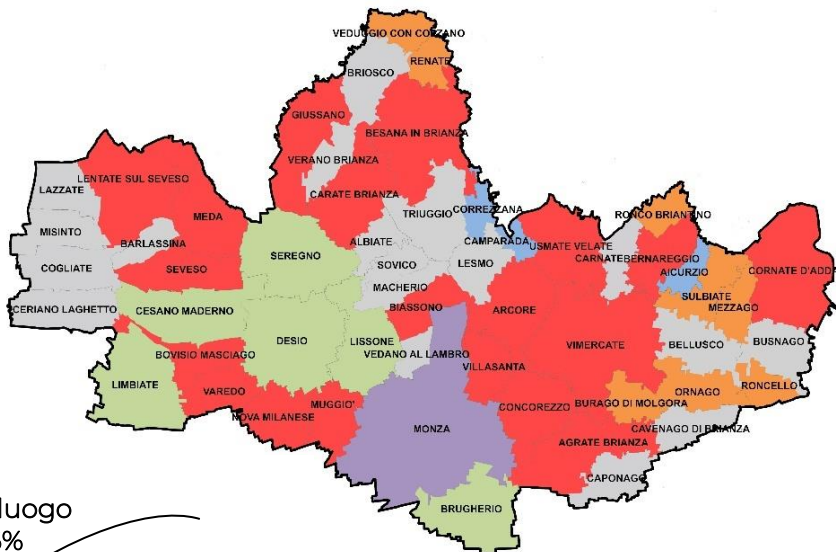


*L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia/azienda che si occupa maggiormente dei rapporti con BrianzAcque, e/o ha contattato l'azienda per segnalazioni/richieste*

[Totale utenza n. 1.506]

# Il campione territoriale

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



Capoluogo  
16%

Altra zona  
84%

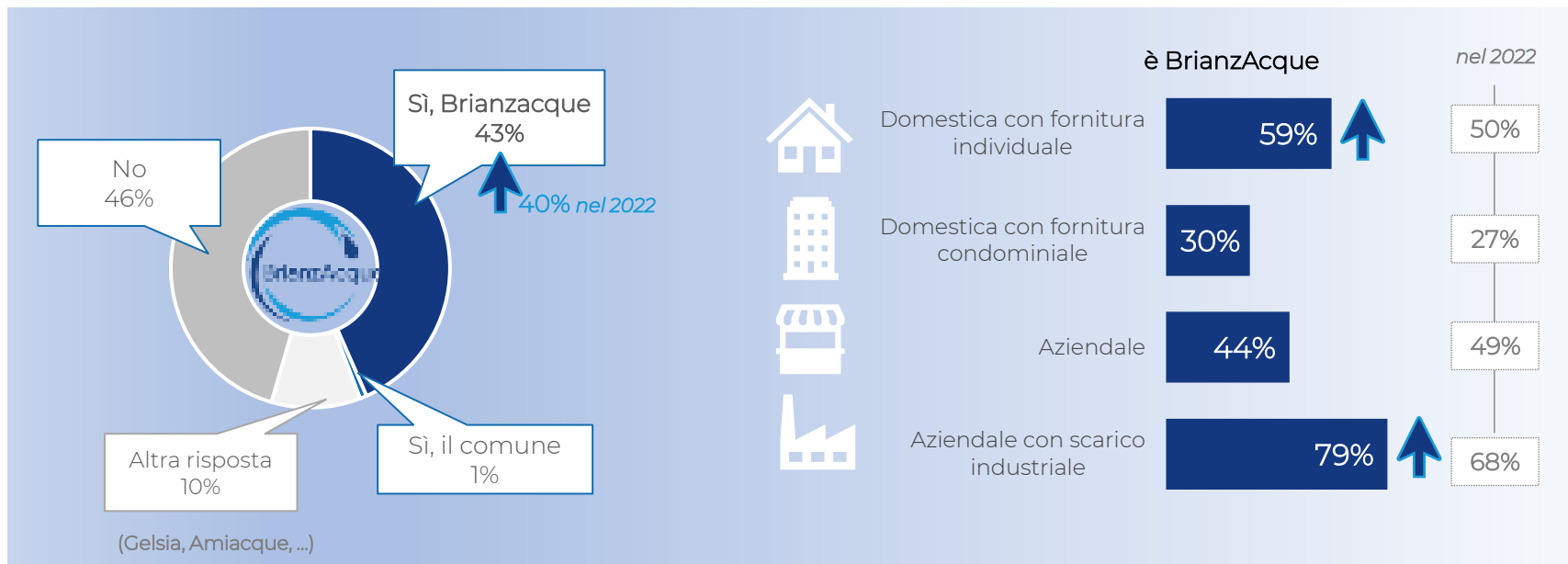
[Totale utenza n. 1.506]

©2023 Eumetra. All rights reserved

	%		%
Agrate Brianza	1,9	Lentate sul Seveso	1,4
Aicurzio	0,3	Lesmo	1,1
Albate	0,7	Limbiate	4,4
Arcore	2,1	Lissone	4,9
Barlassina	0,8	Macherio	0,7
Bellusco	0,8	Meda	2,5
Bernareggio	1,3	Mezzago	0,5
Besana in Brianza	1,9	Misinto	0,7
Biassono	1,5	Monza	15,8
Bovisio-Masciago	1,9	Muggio'	2,3
Briosco	0,7	Nova Milanese	2,2
Brugherio	4,1	Ornago	0,6
Burago di Molgora	0,5	Renate	0,5
Busnago	0,9	Roncello	0,5
Camparada	0,3	Ronco Briantino	0,4
Caponago	0,7	Seregno	4,8
Carate Brianza	1,9	Seveso	2,5
Carnate	0,9	Sovico	1,1
Cavenago di Brianza	0,7	Sulbiate	0,6
Ceriano Laghetto	0,7	Triuggio	1,0
Cesano Maderno	4,7	Usmate Velate	1,3
Cogliate	1,1	Varedo	1,5
Concorezzo	1,6	Vedano al Lambro	0,9
Cornate d'Adda	1,2	Veduggio con Colzano	0,4
Correzzana	0,4	Verano Brianza	1,0
Desio	4,4	Villasanta	1,7
Giussano	3,5	Vimercate	3,1
Lazate	0,7		

# La conoscenza di Brianzacque: aumenta

Cresce fra l'utenza domestica la conoscenza di BrianzAcque, in particolare fra coloro che hanno una fornitura individuale.



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

[Totale utenza n.1.506: domestica n.1.201 /aziendale n.305]

# IL PUNTO DI VISTA DELL'UTENZA



## IL SERVIZIO IDRICO NEL COMPLESSO

pag.8



## LE COMPONENTI DEL SERVIZIO

pag.16



## I CANALI DI CONTATTO

pag.24



## I PROGETTI SPECIALI

pag.42

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

pag.46

IL CONSUMO DI ACQUA DAL RUBINETTO E LE CASE DELL'ACQUA

pag.52



Gli argomenti

The logo for BrianzAcque features a stylized blue water drop at the top right, with several blue curved lines suggesting water splashes or waves around the text.

# BrianzAcque

Il servizio idrico  
nel complesso

---





# La soddisfazione generale verso il servizio idrico

Il giudizio d'insieme sul servizio idrico si conferma molto positivo. Fra l'utenza domestica, in particolare, si registra la più ampia soddisfazione.

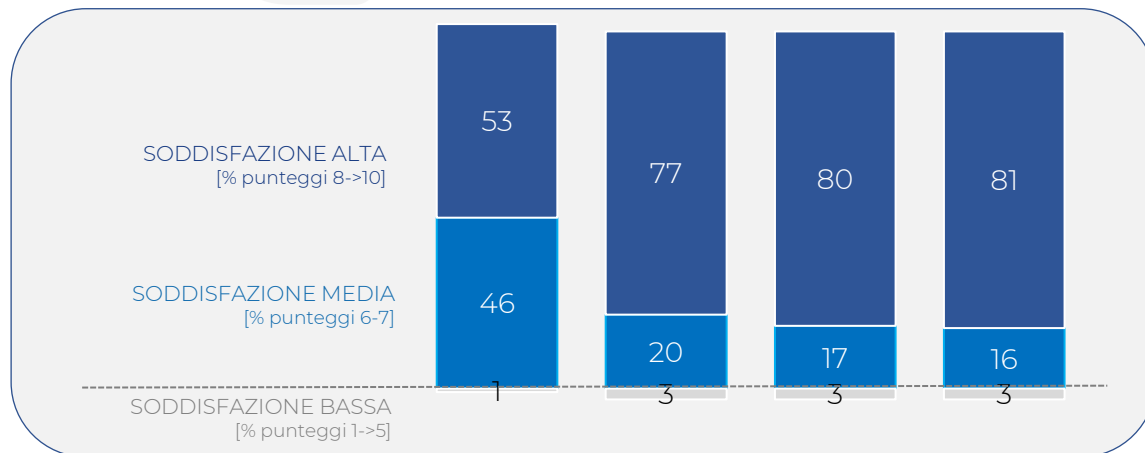


## TOTALE UTENZA

	2020	2021	2022	2023
<b>% soddisfatti</b>	<b>99</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>
punteggio medio	7,70	8,25	8,44	8,44

## UTENZA DOMESTICA      UTENZA AZIENDALE

	2023	2023
<b>% soddisfatti</b>	<b>97</b>	<b>97</b>
punteggio medio	8,47	8,32



«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)?»

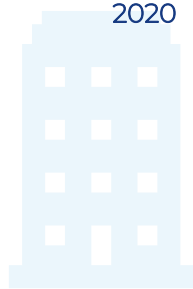
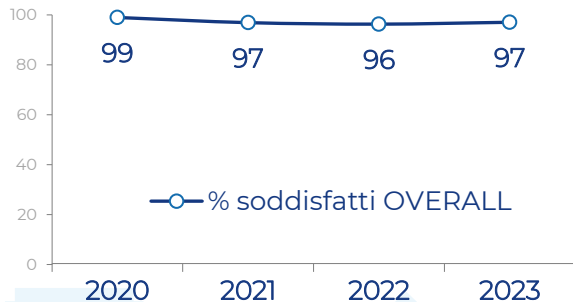
[Totale utenza n.1.506: domestica n.1.201 /aziendale n.305]

# Le valutazioni del servizio fra i segmenti di utenza rimangono sostanzialmente invariate



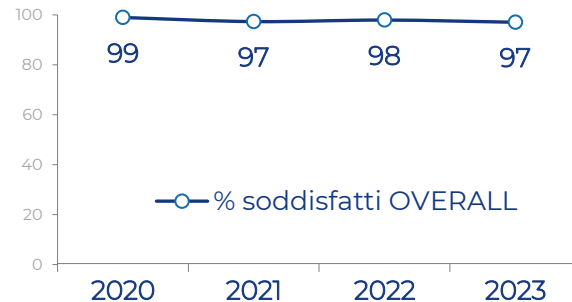
## UTENZA DOMESTICA

Nel complesso stabile il giudizio complessivo



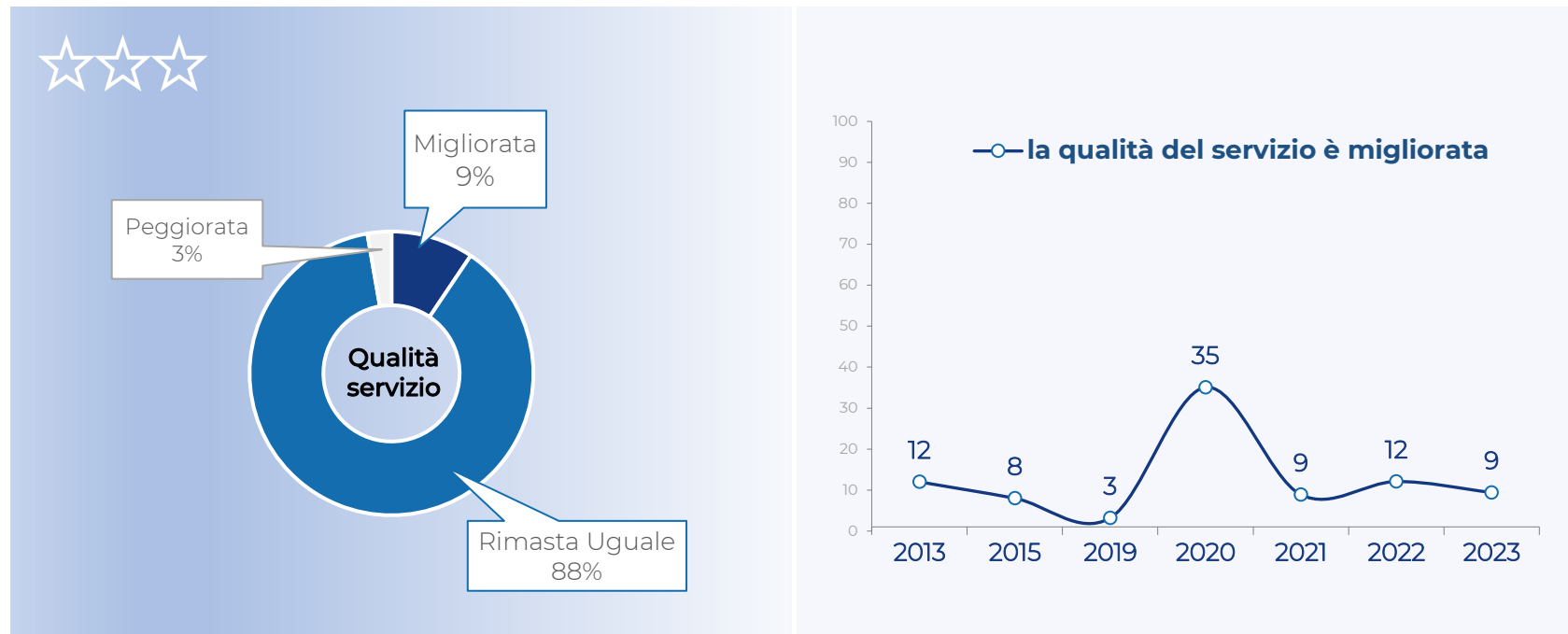
## UTENZA AZIENDALE

Stabile il giudizio complessivo



# La percezione sull'andamento della qualità del servizio

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



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

[Totale utenza 2023 n.1.506]

©2023 Eumetra. All rights reserved

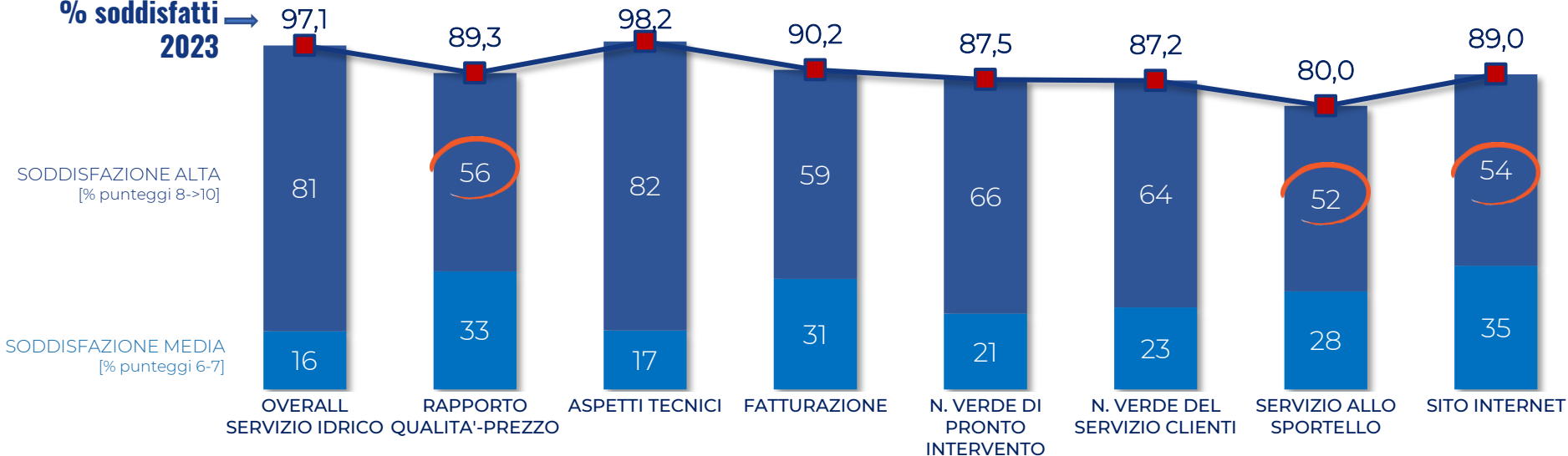
# Quadro di sintesi sulla soddisfazione verso il servizio idrico

Gli aspetti tecnici del servizio – che sono molto importanti per l’utenza – continuano ad andare molto bene.

Abbastanza buono anche il giudizio sulla fatturazione anche se permane più critico (e peggiorato) lato aziende.

Migliora di poco invece il giudizio sul rapporto qualità prezzo che rimane un aspetto controverso. Riguardo ai canali aperti al pubblico per domande e problemi, buona la soddisfazione verso i servizi telefonici anche se minore rispetto allo scorso anno. Servizio allo sportello e sito internet peggiorano.

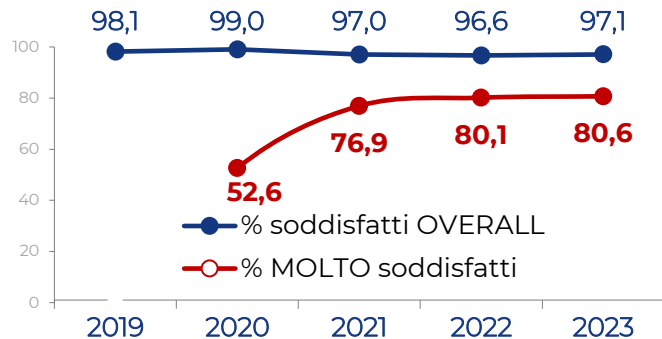
**% soddisfatti** →  
**2023**



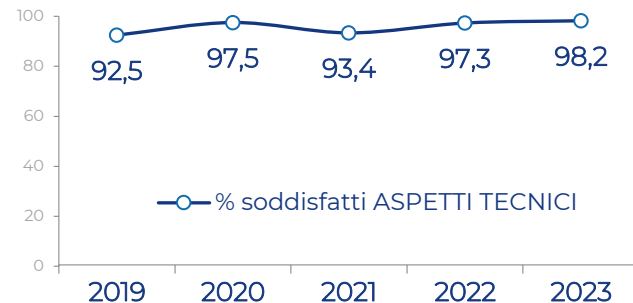
	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
punteggio medio [scala-1-10]	8,44	7,53	8,49	7,64	7,70	7,74	7,08	7,34	7,34
	8,44	7,37	8,49	8,06	8,12	7,79	7,93	7,84	7,84

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

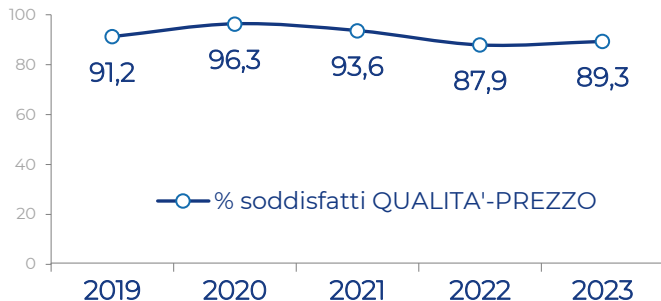
Stabile la quota dei soddisfatti verso il servizio in generale



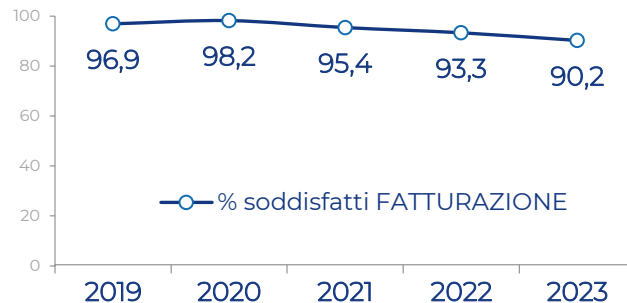
Stabile anche la valutazione degli aspetti tecnici del servizio



Si inverte il trend negativo dal 2020: la soddisfazione verso il rapporto qualità-prezzo sembra in ripresa



MA ..continua a scendere la soddisfazione verso la fatturazione (bolletta)



# Maggiori criticità su tutti i touchpoint



# Le priorità per l'utenza

La qualità dell'acqua e la continuità del servizio sono gli aspetti più importanti per l'utenza.

## Gli aspetti più importanti....



## UTENZA DOMESTICA UTENZA AZIENDALE

nel 2022

Aspetto	UTENZA DOMESTICA	UTENZA AZIENDALE	nel 2022
Qualità dell'acqua	66	52	63
Continuità e regolarità del servizio	45	49	41
Pressione dell'acqua	12	13	14
Prezzo o rapporto qualità/prezzo	9	13	6
Fatturazione /bollette	7	15	12
Servizio di pronto intervento	4	10	8
Servizio clienti tramite il numero verde	3	5	4
Rapporto fornitore-utente (assistenza e comunicazioni)	4	4	2
Cassette dell'acqua/Fontanelle pubbliche	3	0	3
Manutenzione rete / assenza di perdite	3	1	-
APP	2	1	-
Servizio allo sportello online	1	2	2
Sito internet / Social	1	1	2
Servizio allo sportello/uffici	0	2	2
Altro (tempestività, organizzazione, efficienza, ...)	2	4	5

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

[Totale utenza n.1.506: domestica n.1.201 /aziendale n.305]





# La soddisfazione verso il rapporto qualità-prezzo

Aumenta la soddisfazione verso il rapporto qualità prezzo da parte dell'utenza domestica. Peggiora invece il giudizio delle aziende. Il bilancio è nel complesso positivo.

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

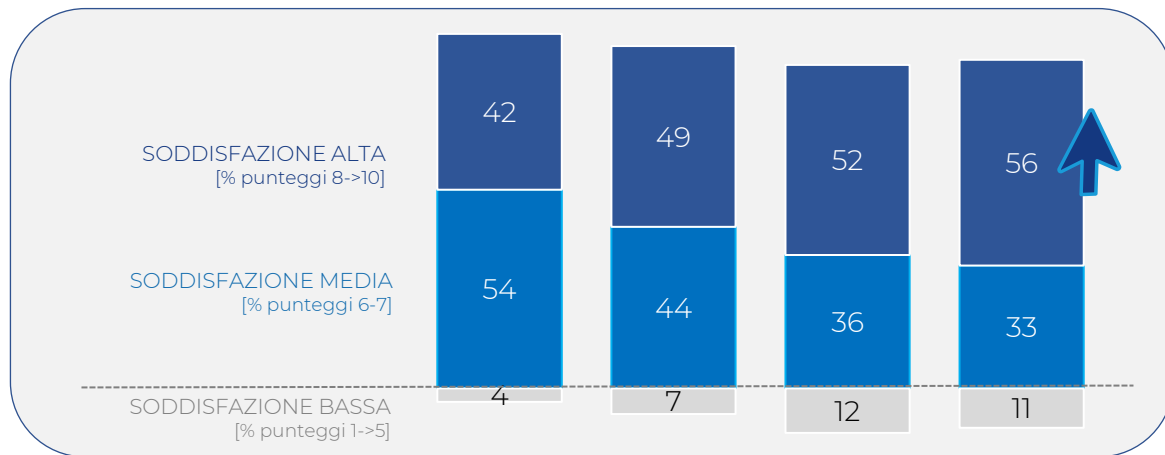
## TOTALE UTENZA

	2020	2021	2022	2023
<b>% soddisfatti</b>	<b>96</b>	<b>93</b>	<b>88</b>	<b>89</b>
punteggio medio	7,40	7,39	7,37	7,53

## UTENZA DOMESTICA

## UTENZA AZIENDALE

	2023	2023
<b>% soddisfatti</b>	<b>90</b> ↑	<b>87</b> ↓
punteggio medio	7,56	7,41



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

[Totale utenza n.1.506: domestica n.1.201 /aziendale n.305]

©2023 Eumetra. All rights reserved

% soddisfatti nel 2022  
 86% — 93%

# La soddisfazione verso gli aspetti tecnici del servizio in generale

Si conferma il giudizio molto positivo su pressione, regolarità del servizio, qualità dell'acqua.

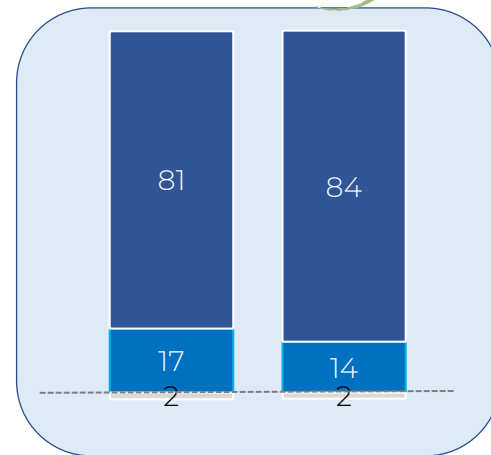
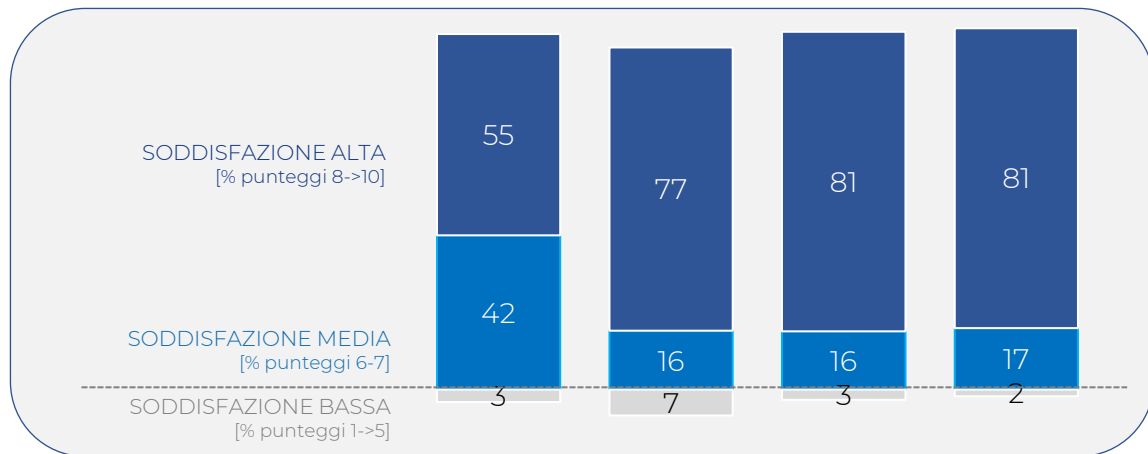
**% soddisfatti**  
[punteggi ≥6]  
punteggio medio [scala-1-10]

## TOTALE UTENZA

	2020	2021	2022	2023
<b>%</b>	<b>97</b>	<b>93</b>	<b>97</b>	<b>98</b>
<b>UTENTI</b>	7,90	8,32	8,49	8,49

## UTENZA DOMESTICA      UTENZA AZIENDALE

	2023	2023
<b>%</b>	<b>98</b>	<b>98</b>
<b>UTENTI</b>	8,44	8,68

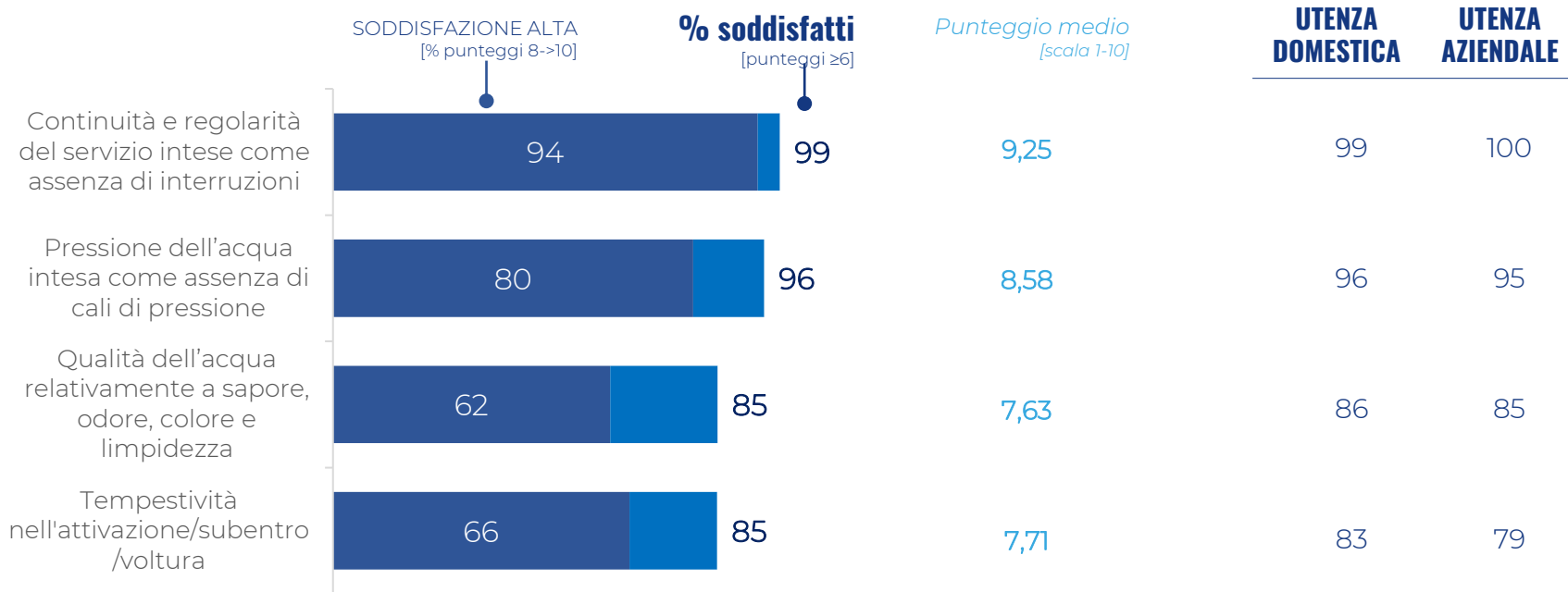


— % soddisfatti nel 2022 —  
97% — 98%

[Totale utenza n.1.506: domestica n.1.201 /aziendale n.305]

## Dettaglio sugli aspetti tecnici del servizio

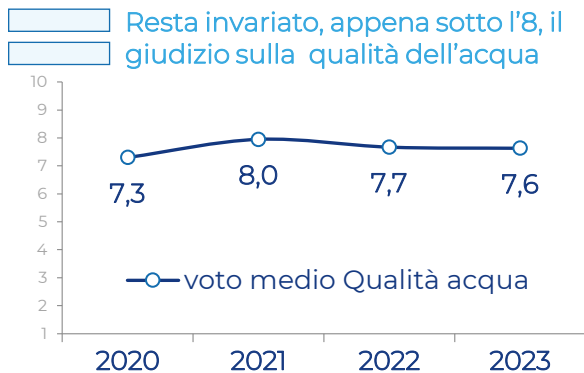
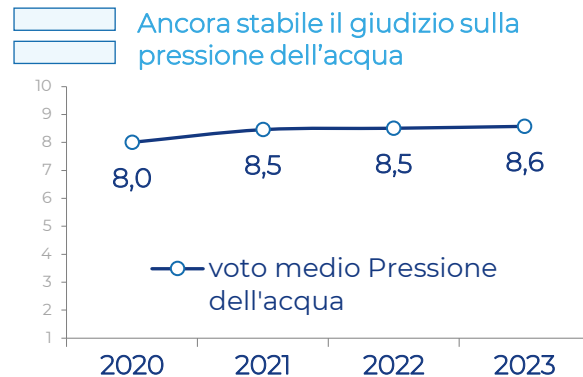
Valutazione di eccellenza sulla regolarità del servizio. Anche la pressione soddisfa molto. La qualità dell'acqua - cioè sapore, odore e limpidezza - ottiene un buon punteggio anche se inferiore all'8.



«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.1.506: domestica n.1.201 /aziendale n.305 sugli aspetti tecnici; di cui 2,9% hanno richiesto l'attivazione o subentro o voltura del servizio idrico]

# Cosa è migliorato e cosa è peggiorato degli aspetti tecnici



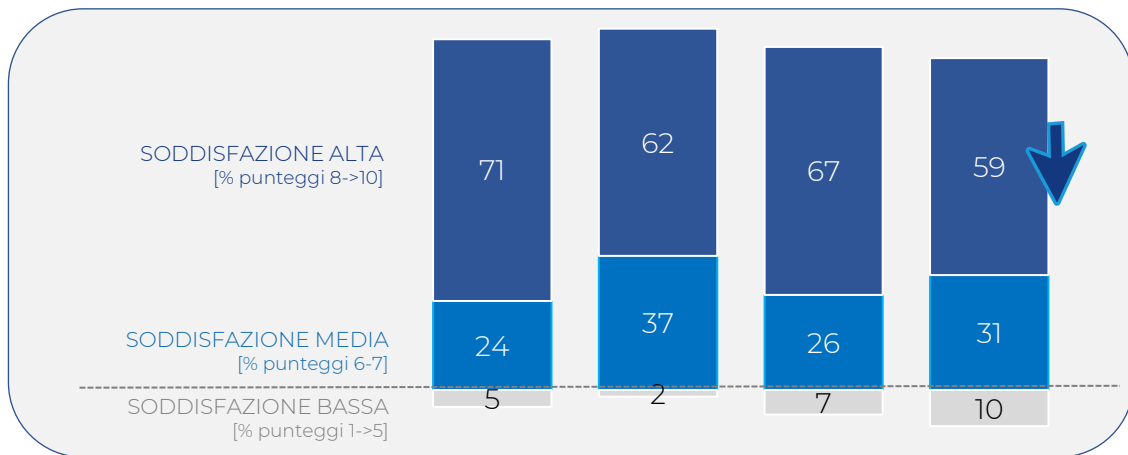
# La soddisfazione verso la fatturazione

Peggiora il servizio di fatturazione per l'utenza aziendale (già in passato più critico rispetto al segmento domestico): il numero di aziende molto soddisfatte scende e aumenta la quota degli insoddisfatti.



TOTALE UTENZA				
2020	2021	2022	2023	
<b>98</b>	<b>95</b>	<b>93</b>	<b>90</b>	
8,0	8,23	8,06	7,64	

UTENZA DOMESTICA	UTENZA AZIENDALE
<b>2023</b>	<b>2023</b>
<b>93</b>	<b>85</b>
7,75	7,42



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

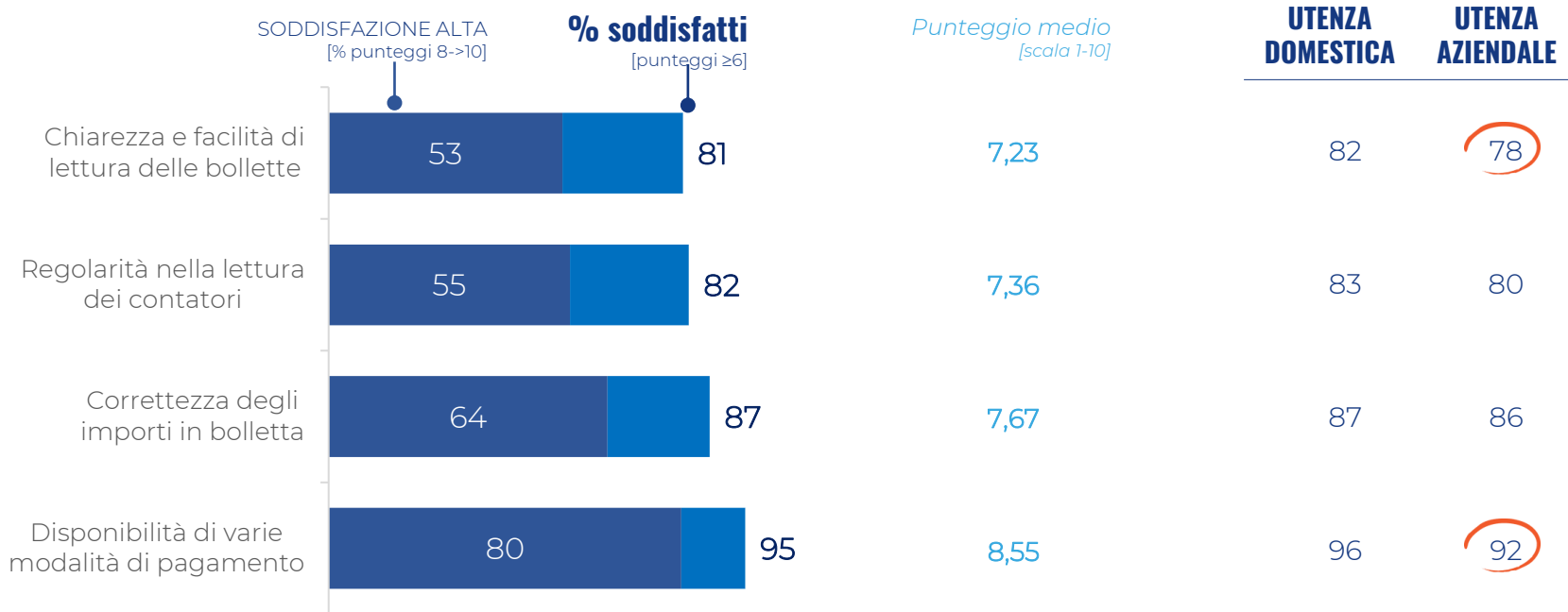
[Totale utenza diretta n.831: domestica individuale n.526 / aziendale n.305]

©2023 Eumetra. All rights reserved



# Dettaglio sulla fatturazione

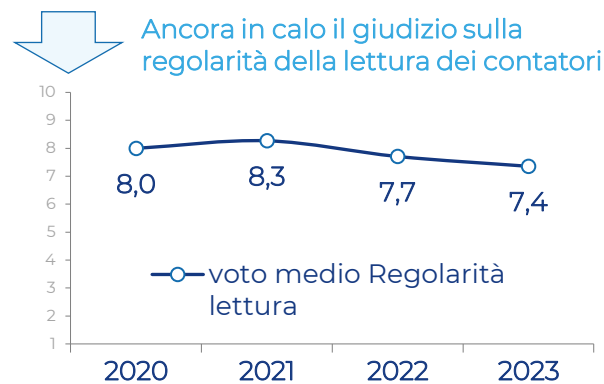
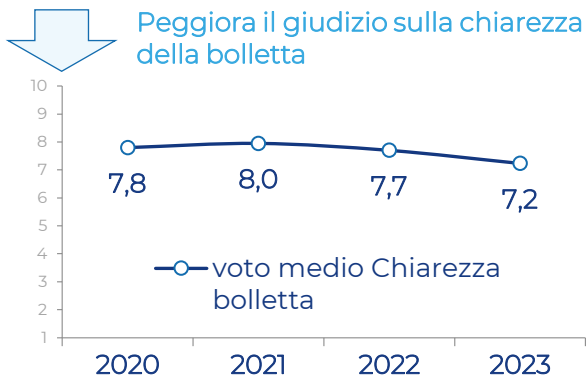
La facilità di lettura della bolletta e la regolarità di lettura dei contatori sono gli aspetti relativamente più problematici. Il segmento aziende è più critico sulla fatturazione.



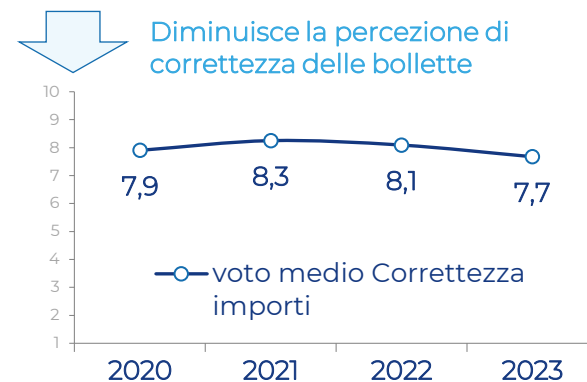
«Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti che riguardano il SERVIZIO DI FATTURAZIONE di BrianzAcque?»

[Totale utenza diretta n.831: domestica individuale n.526 / aziendale n.305]

# Cosa è peggiorato della fatturazione



Legend: Trend stabile sulla soddisfazione verso i mezzi di pagamento disponibili

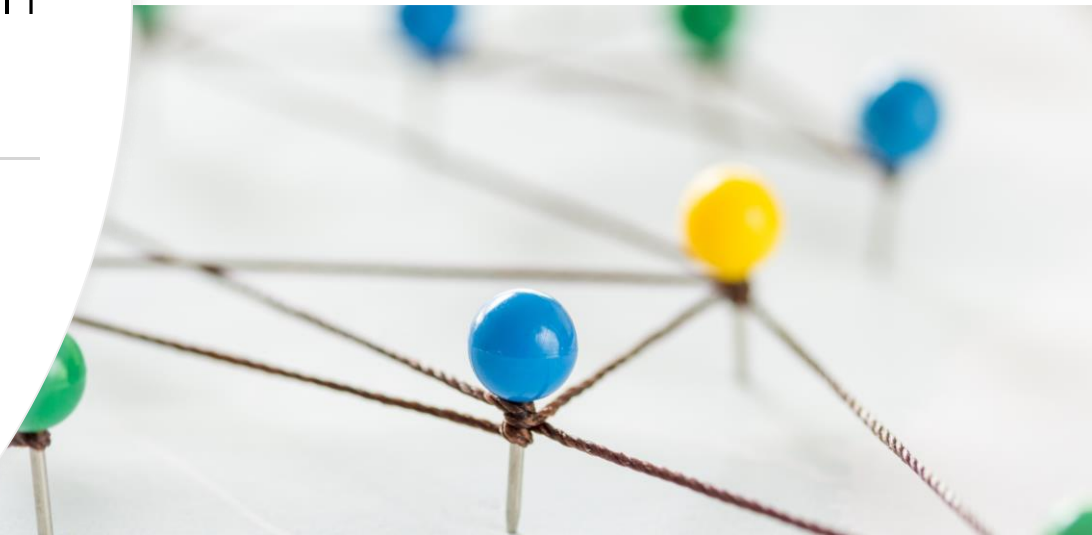


The logo for BrianzAcque features a stylized blue water droplet at the top right, with several blue curved lines of varying lengths and thicknesses arranged in a circular pattern around the text. The text 'BrianzAcque' is written in a bold, blue, sans-serif font.

# BrianzAcque

I servizi e i canali  
di contatto

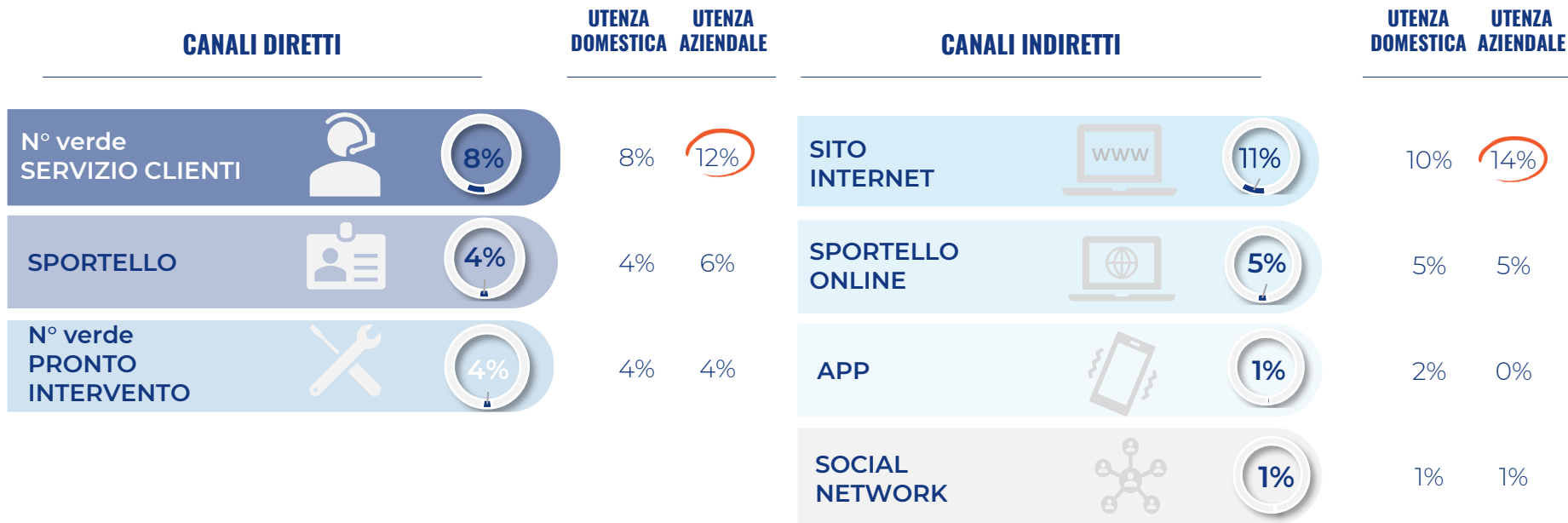
---





# Gli utilizzatori dei servizi/canali di contatto

Il numero complessivo dei contatti con BrianZAcque è relativamente basso segno di bassa criticità del rapporto utenti-azienda. Il segmento business ha avuto maggiori necessità (in proporzione) rispetto all'utenza domestica. Il n° verde del servizio clienti e il sito sono stati i canali più utilizzati.

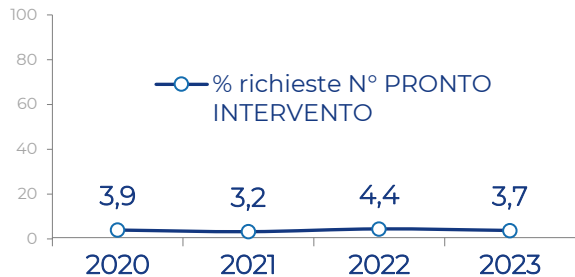


[Totale utenza n.1.506: domestica n.1.201 /aziendale n.305]

# L'evoluzione delle richieste: nessuna modifica rispetto al 2022

Le richieste di contatto con BrianzAcque restano invariate rispetto al 2022.

 Trend stabile sul pronto intervento



 Invariati rispetto allo scorso anno i contatti al numero verde



 Restano invariati i contatti allo sportello



 Stessa quota di visite al sito dello scorso anno

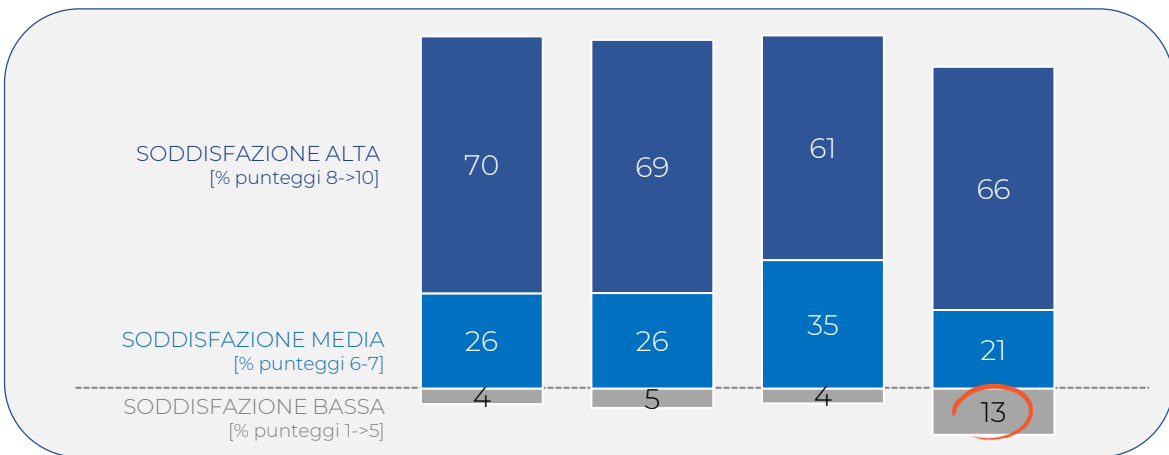
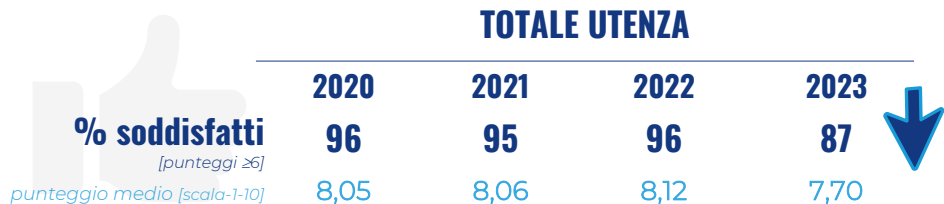


# La soddisfazione verso il n° verde di pronto intervento

Peggiora il giudizio sul servizio che tuttavia è (fortunatamente) molto poco utilizzato dall'utenza



[Base esigua]



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

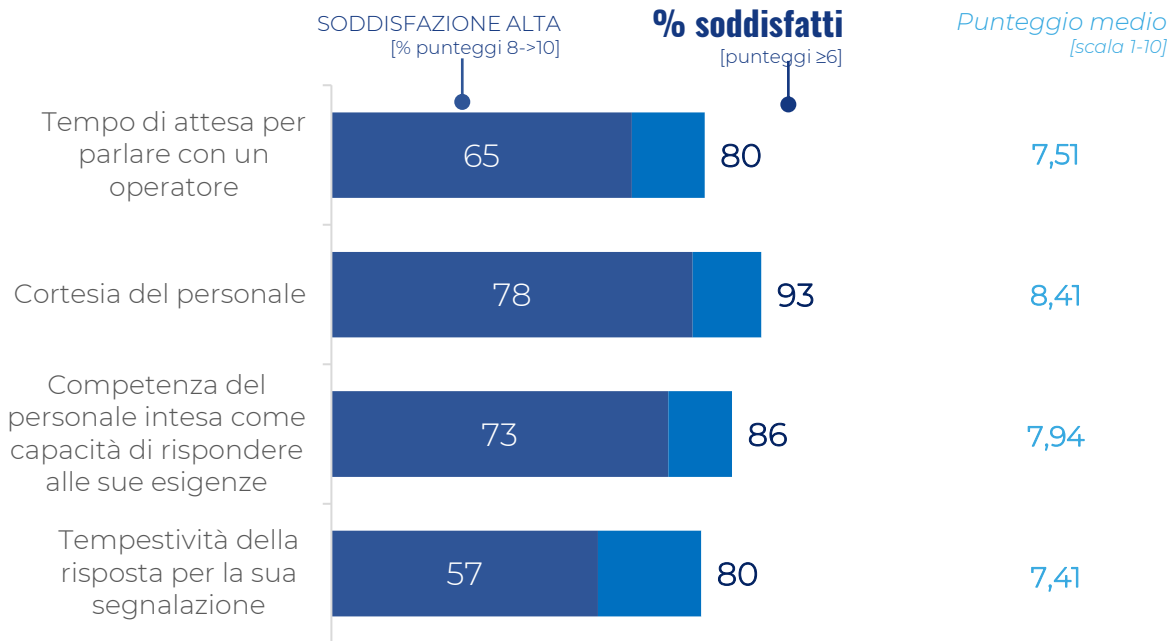
[Totale utilizzatori Numero di Pronto Intervento 2023 n. 56: domestica n.43/aziendale n.13]

# Dettaglio sul servizio di pronto intervento

Le valutazioni medie sono discrete ma migliorabili. tempi sono l'aspetto più problematico. Competenza e cortesia vanno molto bene.



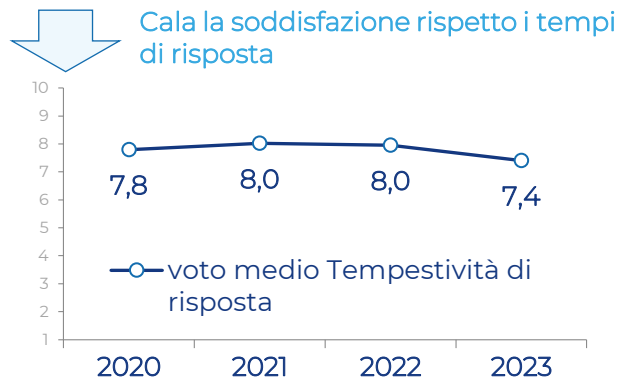
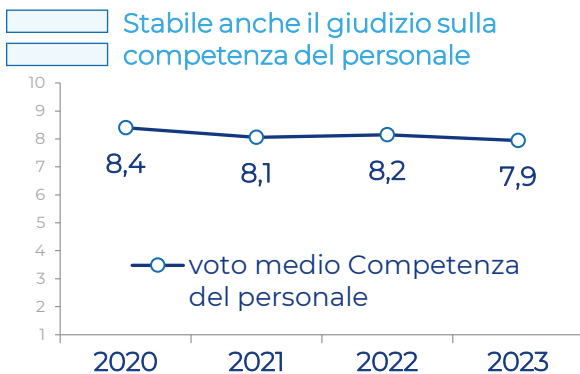
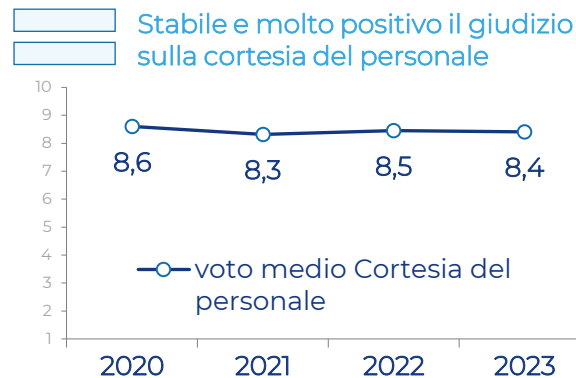
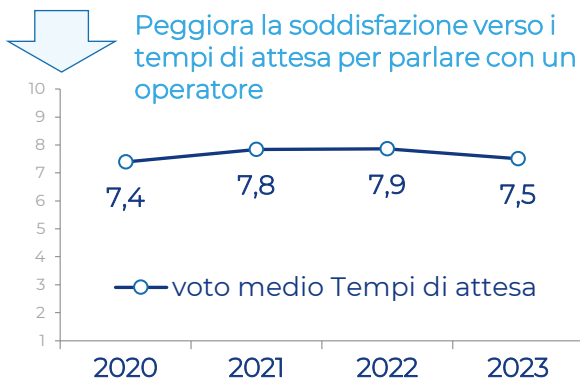
[Base esigua]



«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?»

[Totale utilizzatori Numero di Pronto Intervento 2023 n. 56: domestica n.43/aziendale n.13]

# Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del pronto intervento



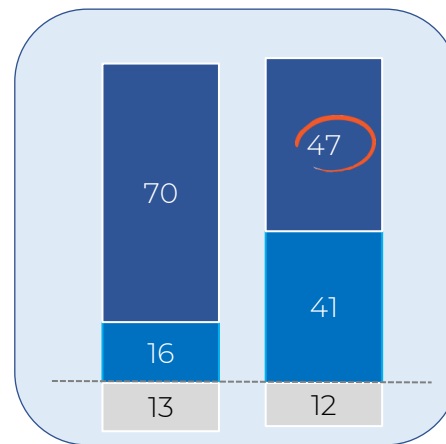
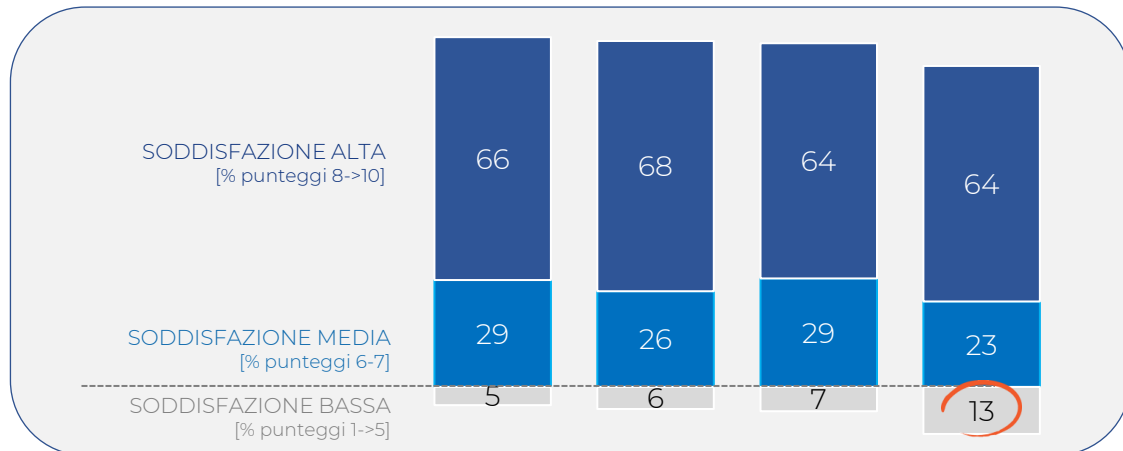
# La soddisfazione verso il n° verde del servizio clienti

Si conferma un giudizio medio positivo sul servizio clienti ma la quota degli insoddisfatti quasi raddoppia!



	TOTALE UTENZA			
	2020	2021	2022	2023
<b>% soddisfatti</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>93</b>	<b>87</b>
punteggi medio [scala 1-10]	7,10	8,11	7,79	7,74

	UTENZA DOMESTICA	UTENZA AZIENDALE
<b>% soddisfatti</b>	<b>86</b>	<b>88</b>
punteggi medio [scala 1-10]	7,88	7,38



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

[Totale utilizzatori Numero di Servizio Clienti 2023 n. 128: domestica n.92/aziendale n.36]

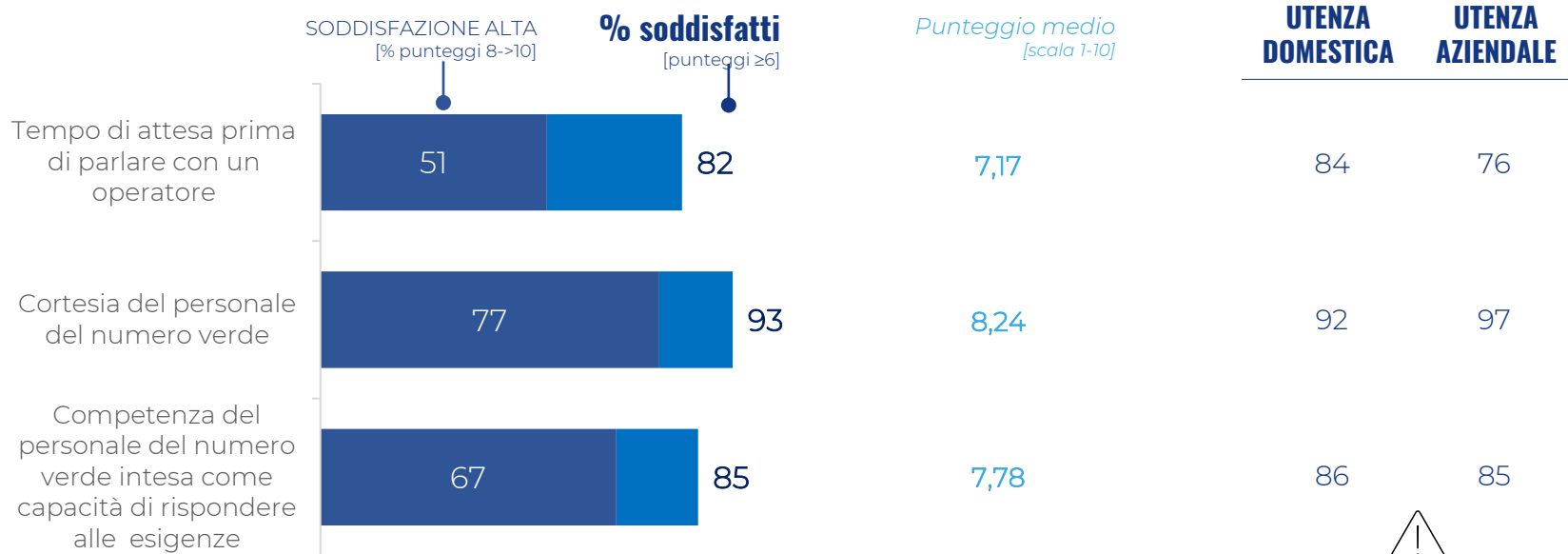
©2023 Eumetra. All rights reserved



[Base esigua]

# Dettaglio sul servizio clienti

I tempi di attesa per parlare con un operatore sono l'aspetto più debole del servizio.



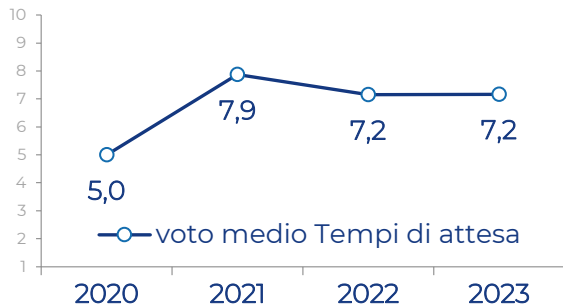
[Base esigua]

«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?»

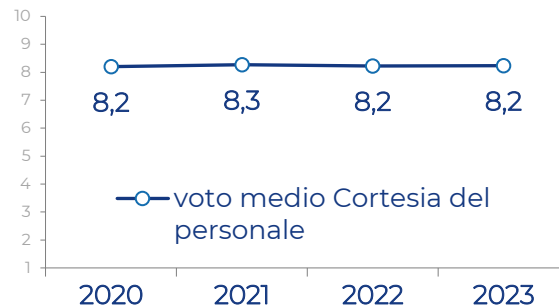
[Totale utilizzatori Numero di Servizio Clienti 2023 n. 128: domestica n.92/aziendale n.36]

# Cosa è migliorato e cosa è peggiorato 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





# La soddisfazione verso il servizio allo sportello

Peggiora il giudizio sul servizio allo sportello: crescono molto gli insoddisfatti.



[Base esigua]

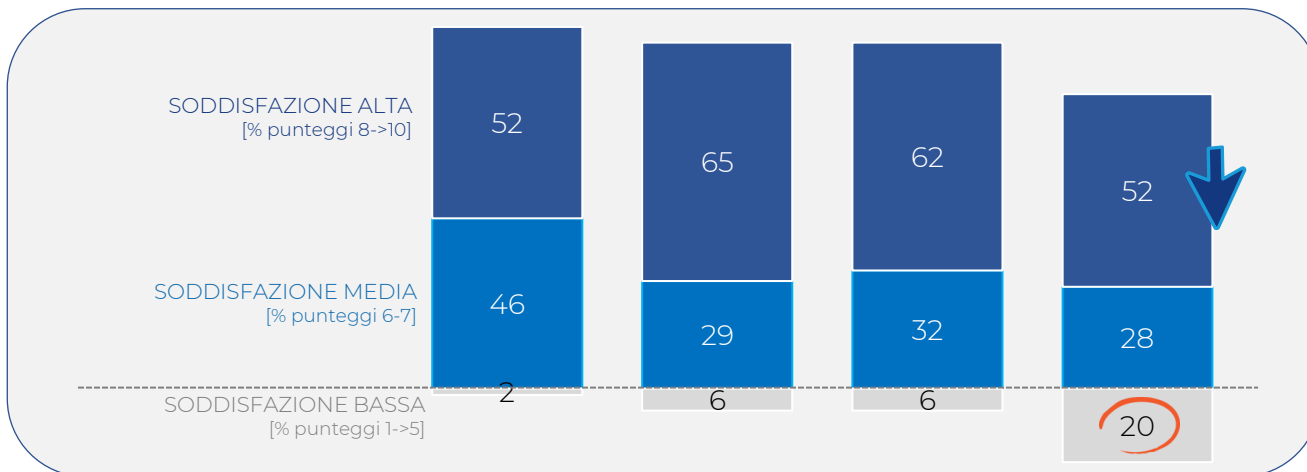


**% soddisfatti**  
[punteggi ≥6]

punteggio medio [scala-1-10]

## TOTALE UTENZA

	2020	2021	2022	2023
<b>% soddisfatti</b>	<b>98</b>	<b>94</b>	<b>94</b>	<b>80</b>
punteggio medio [scala-1-10]	7,62	8,02	7,90	7,08



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

[Totale utilizzatori Servizio allo sportello 2023 n. 65]

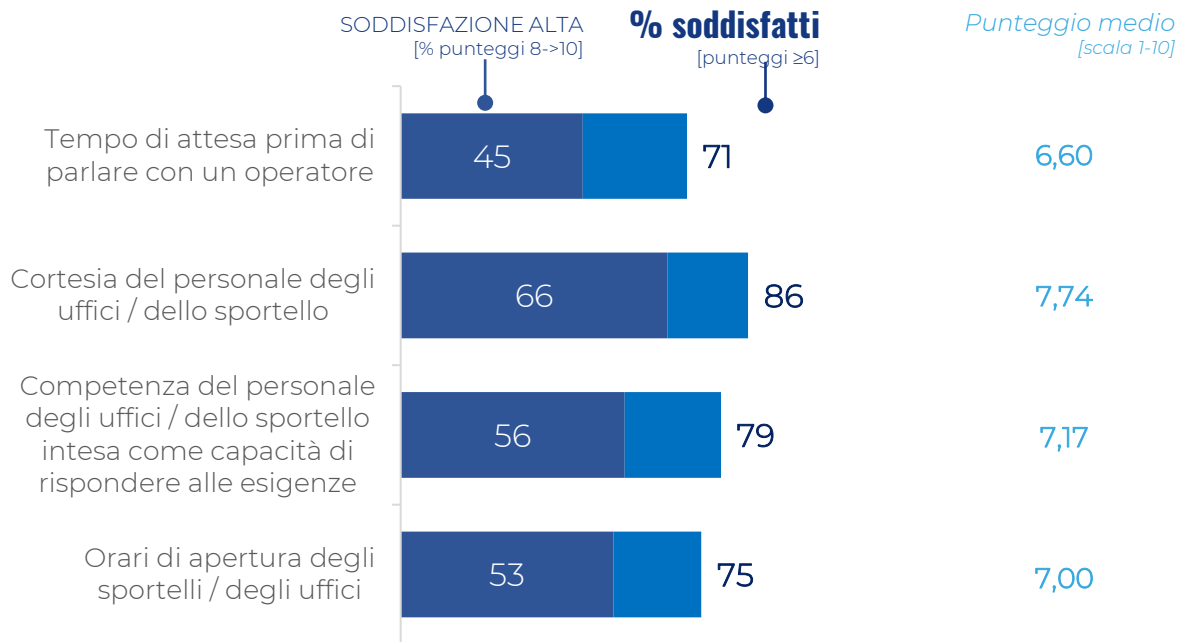
©2023 Eumetra. All rights reserved

## Dettaglio sul servizio allo sportello

Peggiora di molto la valutazione sui tempi di attesa. Ne risentono tutti gli altri elementi del servizio, che da un livello molto buono passano ad un giudizio poco più che discreto. Il giudizio sulla cortesia del personale resta elevato.



[Base esigua]



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

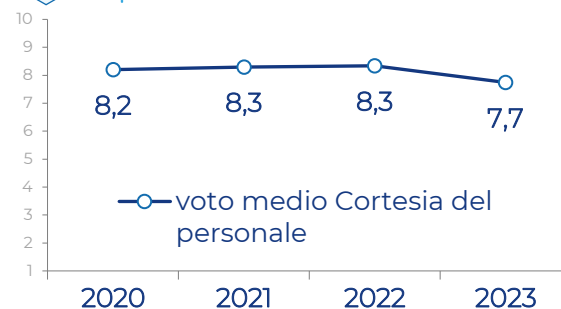
[Totale utilizzatori Servizio allo sportello 2023 n. 65]

# Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del servizio allo sportello

In calo la soddisfazione per i tempi di attesa allo sportello



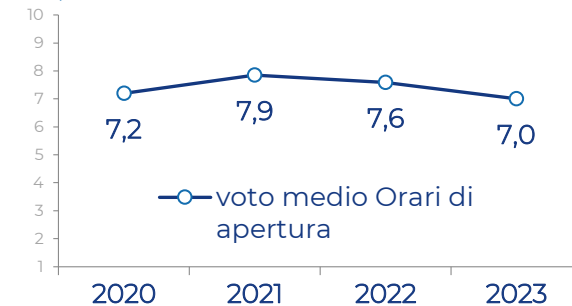
Peggiora il giudizio sulla cortesia del personale



Peggiora il giudizio sulla competenza del personale



Diminuisce anche la soddisfazione verso gli orari di apertura al pubblico



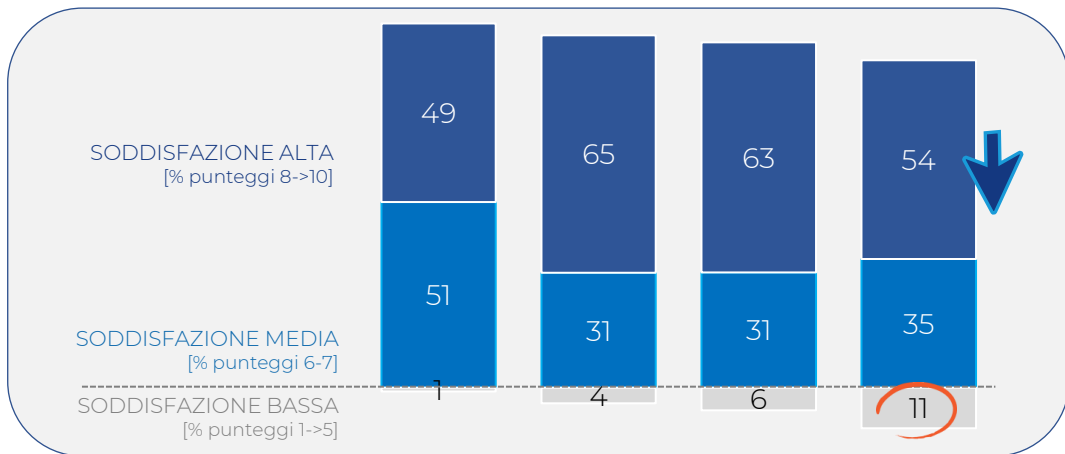
# La soddisfazione verso il sito internet

Discreta soddisfazione verso il sito ma il trend negli ultimi 2 anni è negativo fra l'utenza domestica.

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

	TOTALE UTENZA			
	2020	2021	2022	2023
<b>% soddisfatti</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>89</b>
punteggio medio	7,76	8,01	7,83	7,34

	UTENZA DOMESTICA	UTENZA AZIENDALE
	2023	2023
<b>% soddisfatti</b>	<b>88</b>	<b>91</b>
punteggio medio	7,27	7,55



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

[Totale utilizzatori Sito 2023 n. 166: domestica n.123/aziendale n.43]

©2023 Eumetra. All rights reserved

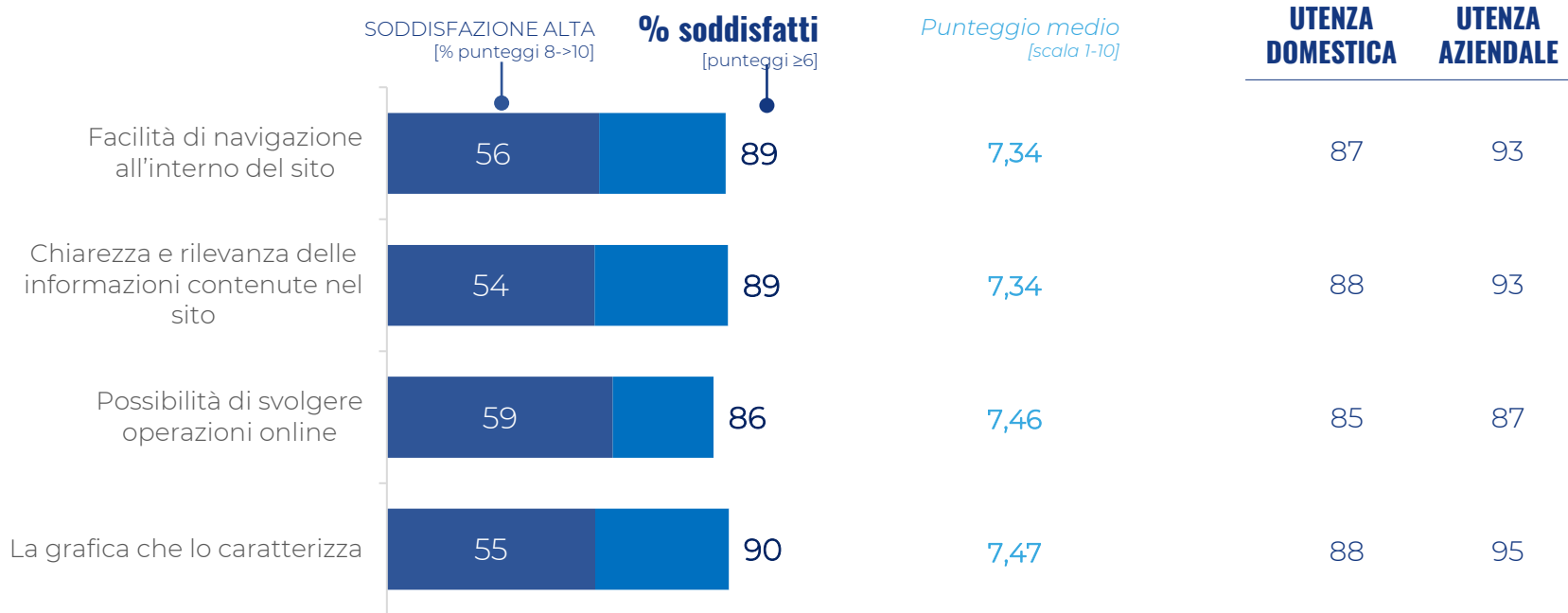
— % soddisfatti nel 2022 —  
93% — 95%



[Base esigua]

# Dettaglio sul sito internet

Valutazioni superiori al 7 ma peggiora la facilità di navigazione del sito, quindi la sua chiarezza. La possibilità di fare operazioni online è apprezzata.



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

[Totale utilizzatori Sito 2023 n. 166: domestica n.123/aziendale n.43]

©2023 Eumetra. All rights reserved



[Base esigua]

# Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del sito

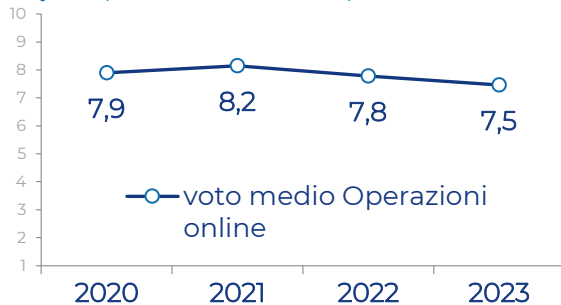
↓ Peggiora il giudizio sulla facilità di navigazione del sito



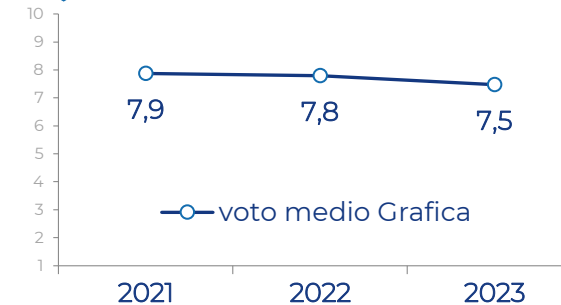
↓ Cala anche la percezione positiva sulla chiarezza del sito



↓ In lieve calo anche il giudizio sulla possibilità di fare operazioni online



↓ La soddisfazione verso la grafica, scende ma in modo non significativo



# La soddisfazione verso lo sportello online

Il numero di utenti soddisfatti per lo sportello online resta complessivamente invariato tuttavia il voto medio cala perché le valutazioni molto positive sono di meno.

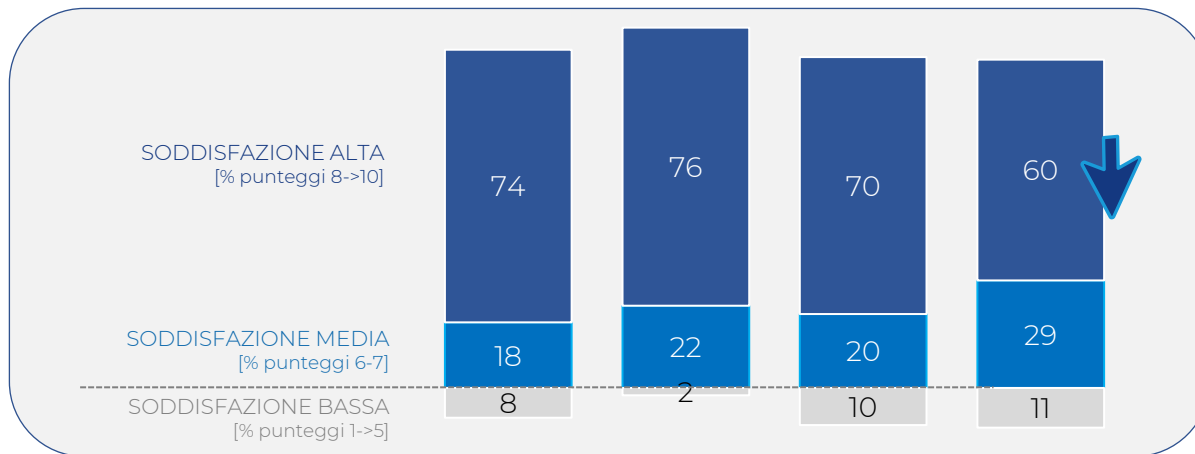


[Base esigua]



## TOTALE UTENZA

	2020	2021	2022	2023
<b>% soddisfatti</b>	<b>92</b>	<b>98</b>	<b>90</b>	<b>89</b>
punteggio medio	nd	8,47	8,08	7,35



Quanto è soddisfacente il servizio offerto dallo sportello online?

[Totale utilizzatori Sportello online 2023 n. 69]

# L'App My BrianzAcque

Aumenta di poco la conoscenza dell'app di servizio anche se ancora molti pochi la utilizzano. La possibilità di gestire il contratto via smartphone è apprezzata dall'utenza.



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

## % Giudizi favorevoli

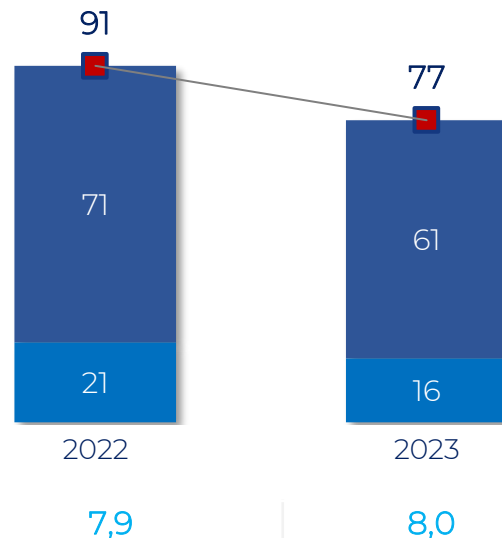
[punteggi ≥6]



GIUDIZIO MOLTO FAVOREVOLE  
[% punteggi 8->10]

GIUDIZIO ABBASTANZA FAVOREVOLE  
[% punteggi 6-7]

punteggio medio  
[scala-1-10]



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

[Totale utenza 2023 n.1.506]

©2023 Eumetra. All rights reserved



# La pagine social di My BrianzAcque, whatsApp e newsletter

Le informazioni fornite tramite i social networks di BrianzAcque sono soddisfacenti ma le pagine dell'azienda sono molto poco consultate. Interesse da una parte dell'utenza per un contatto whatsApp e per la newsletter per ricevere informazioni e aggiornamenti sul servizio idrico.



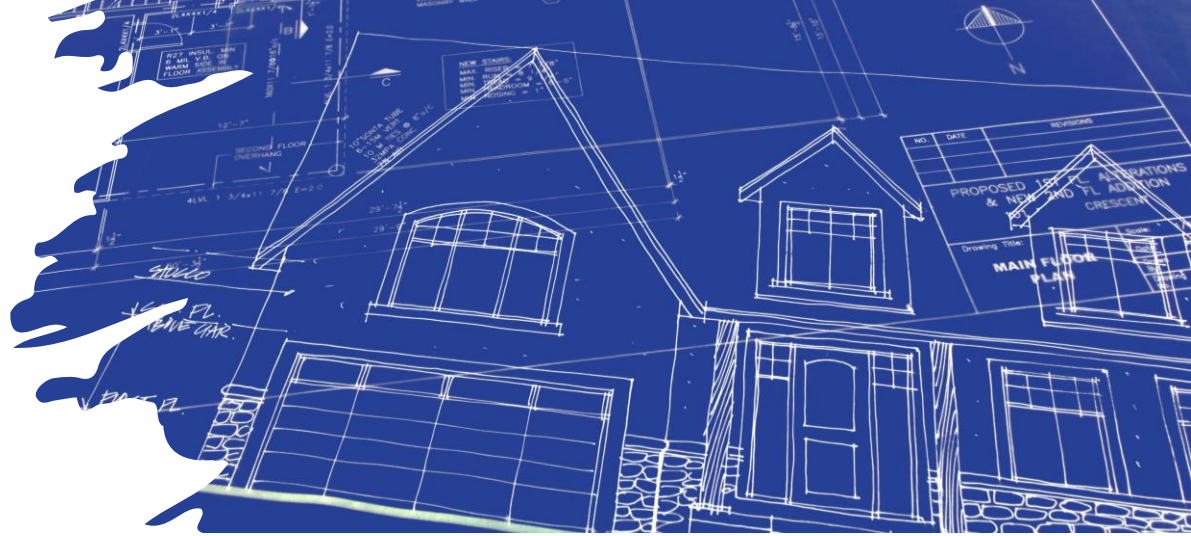
«Come valuta le informazioni fornite tramite i social networks di BrianzAcque?»

«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?»

[Totale utenza 2023 n.1.506]

©2023 Eumetra. All rights reserved



I progetti  
speciali

---

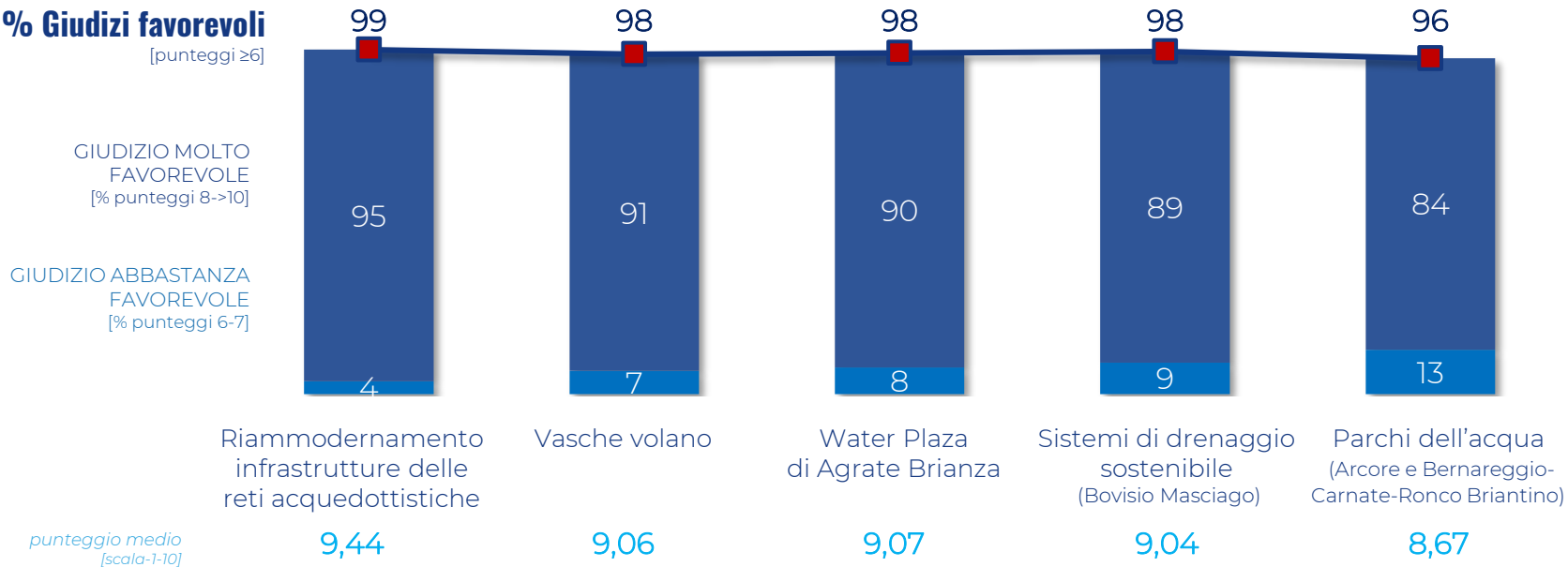
BrianzAcque

# L'importanza e le priorità dei progetti speciali

Grandissimo interesse verso i progetti speciali attivati sul territorio in ambito sostenibilità e tutela della risorsa idrica. Al primo posto gli interventi di riammodernamento della rete.

## % Giudizi favorevoli

[punteggi ≥6]



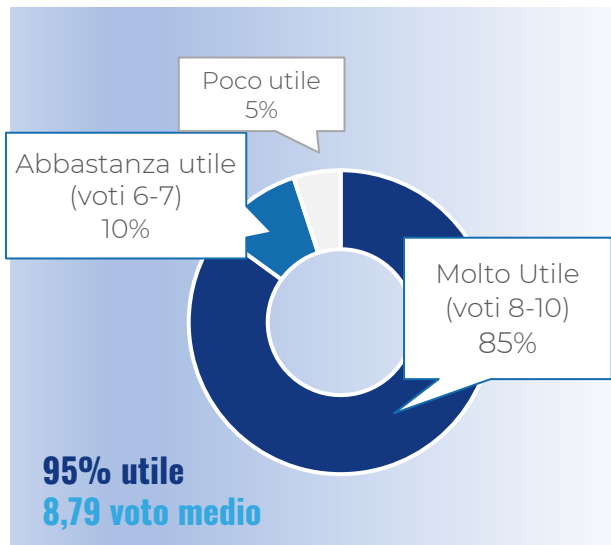
«BrianzAcque ha attivato sul territorio diversi progetti innovativi in ambito sostenibilità e tutela della risorsa idrica. Per ciascuno, indichi quanto è prioritario e importante per il territorio che BrianzAcque serve?»

[Totale utenza 2023 n.1.506]

©2023 Eumetra. All rights reserved

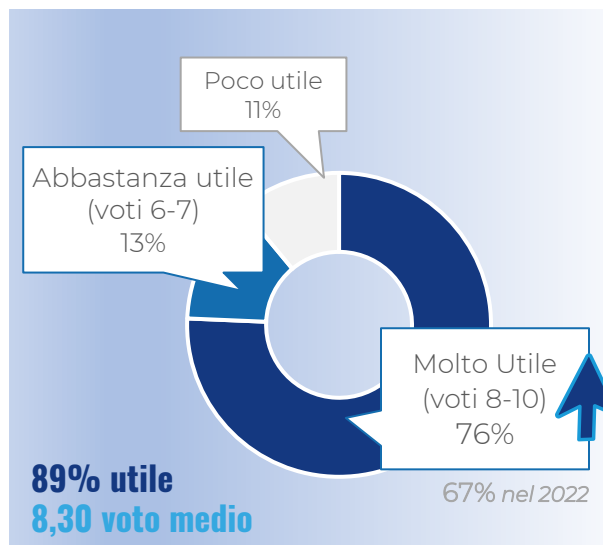
# La rilevanza delle iniziative sul territorio.

*Opere di efficientamento: il progetto di sostituzione delle reti con sistemi digitali e innovativi*



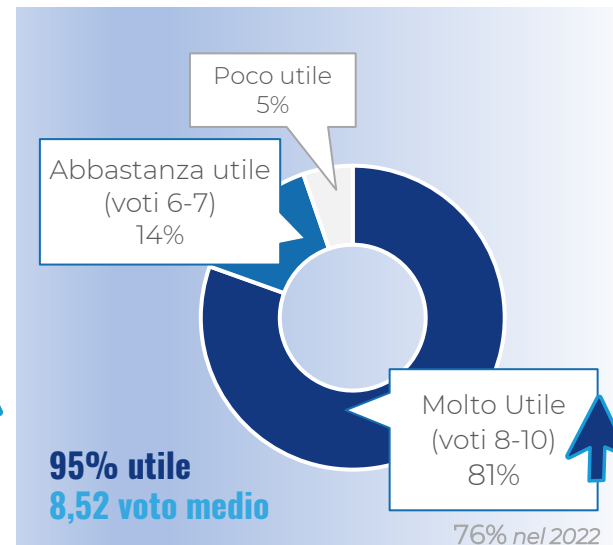
«BrianzAcque ha ottenuto un finanziamento di oltre 50 milioni nell'ambito del PNRR per opere di efficientamento, svecchiamento e potenziamento delle reti idriche in 21 Comuni della Provincia MB. Il progetto prevede la graduale sostituzione delle reti con sistemi digitali e innovativi. Cosa pensa di questa iniziativa?»

*Integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti*



«Come giudica una eventuale integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti, già accolta favorevolmente dai Sindaci dei Comuni della Provincia, 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*



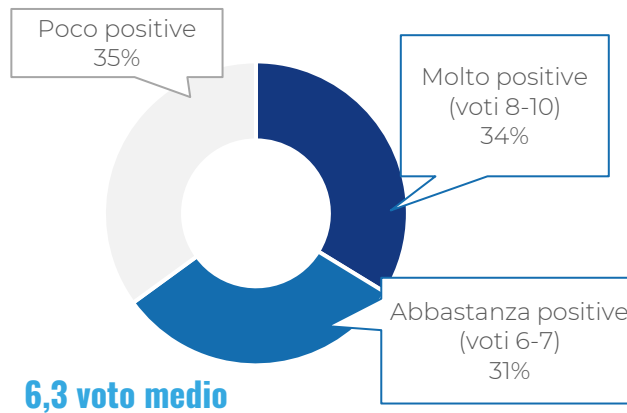
«Come giudica la possibilità di un allargamento della collaborazione tra BrianzAcque e aziende idriche della grande Brianza (Como e Lecco) per potenziare e migliorare i servizi sul territorio? Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla utile) a 10 (molto utile)»

# Allarme siccità

**83% molto preoccupato per la crisi idrica che ha colpito il Nord Italia**



**65% valuta positivamente le soluzioni dei comuni per far fronte all'emergenza siccità**



«Quanto è preoccupato per l'emergenza siccità e crisi idrica che ha colpito il Nord Italia?»

«Come valuta le iniziative e le soluzioni dei comuni per far fronte all'emergenza siccità?» (risposte al netto dei «non so»=27%)

[Totale utenza 2023 n.1.506]

## IL PUNTO DI VISTA DELL'UTENZA:



IL SERVIZIO IDRICO NEL COMPLESSO

pag.8



LE COMPONENTI DEL SERVIZIO

pag.16



I CANALI DI CONTATTO

pag.24



I PROGETTI SPECIALI

pag.42

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

IL CONSUMO DI ACQUA DAL RUBINETTO E LE  
CASE DELL'ACQUA

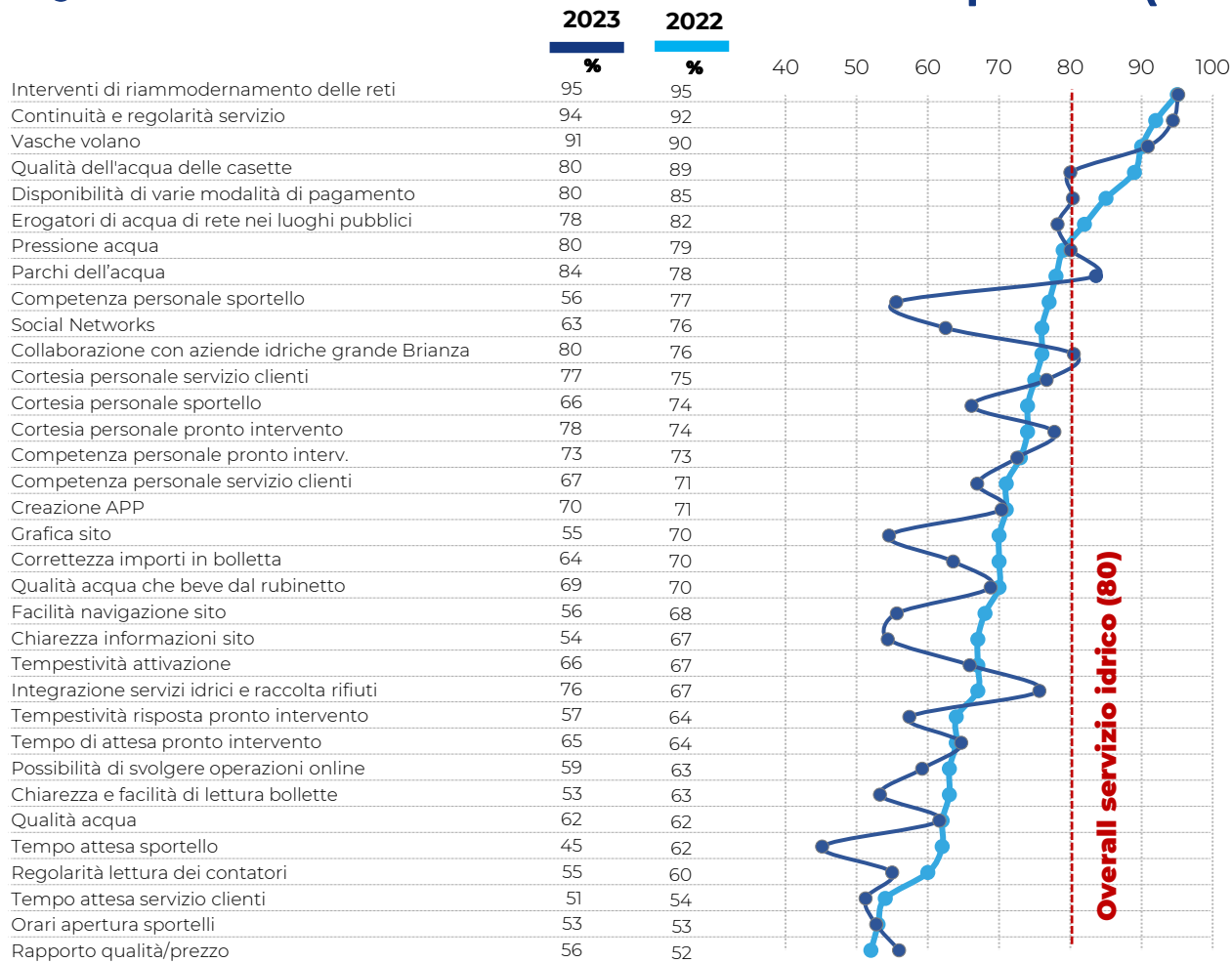
pag.46

pag.52

Gli argomenti



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



## Aree PIU' apprezzate

- Riammodernamento reti
- Continuità e regolarità del servizio
- Vasche volano



## Aree MENO apprezzate:

(come nel 2022 e in peggioramento)

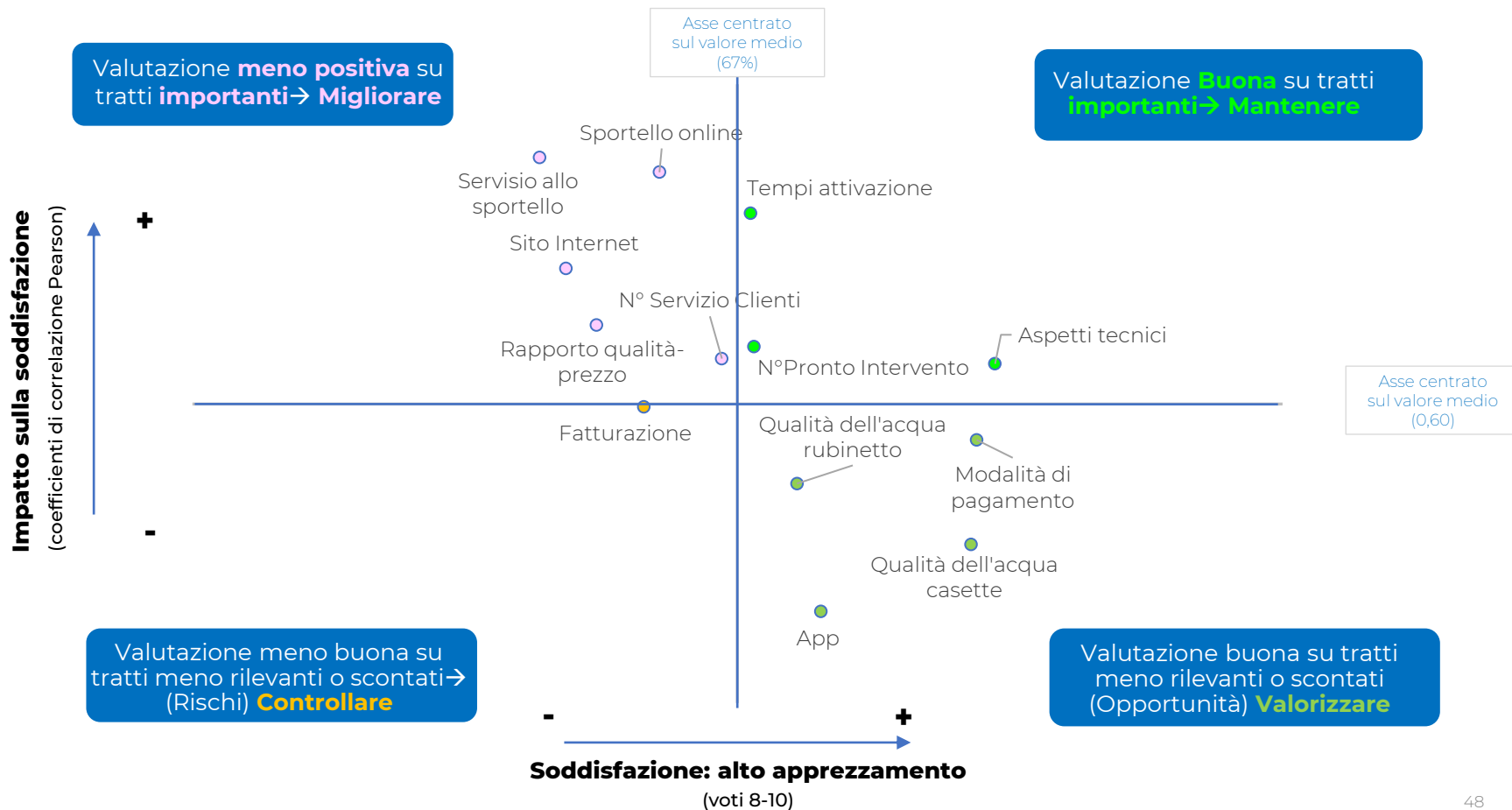
- Accessibilità dei servizi al pubblico (tempi e orari)
- Bollette (letture e chiarezza)
- Sito

(in miglioramento)

- Rapporto qualità prezzo

**Overall servizio idrico (80)**

# Mappa Swot: punti di forza e aspetti da migliorare





# Customer Satisfaction Index

## nota metodologica

Per il calcolo dei CSI sono stati applicati ad ogni fattore dei pesi specifici, gli stessi delle precedenti edizioni di Customer Satisfaction.

### CSI SINTETICO GENERALE

Aspetti Tecnici (0,20) + Fatturazione (0,15) + Sito Web (0,08) + Numero Verde Pronto Intervento (0,15) + Numero Verde servizio Clienti (0,12) + Relazione allo Sportello (0,10) + Rapporto Prezzo Qualità (0,20)

### CSI «Prodotto/Servizio»

Aspetti Tecnici (0,45) + Fatturazione (0,35) + Sito Web (0,20)

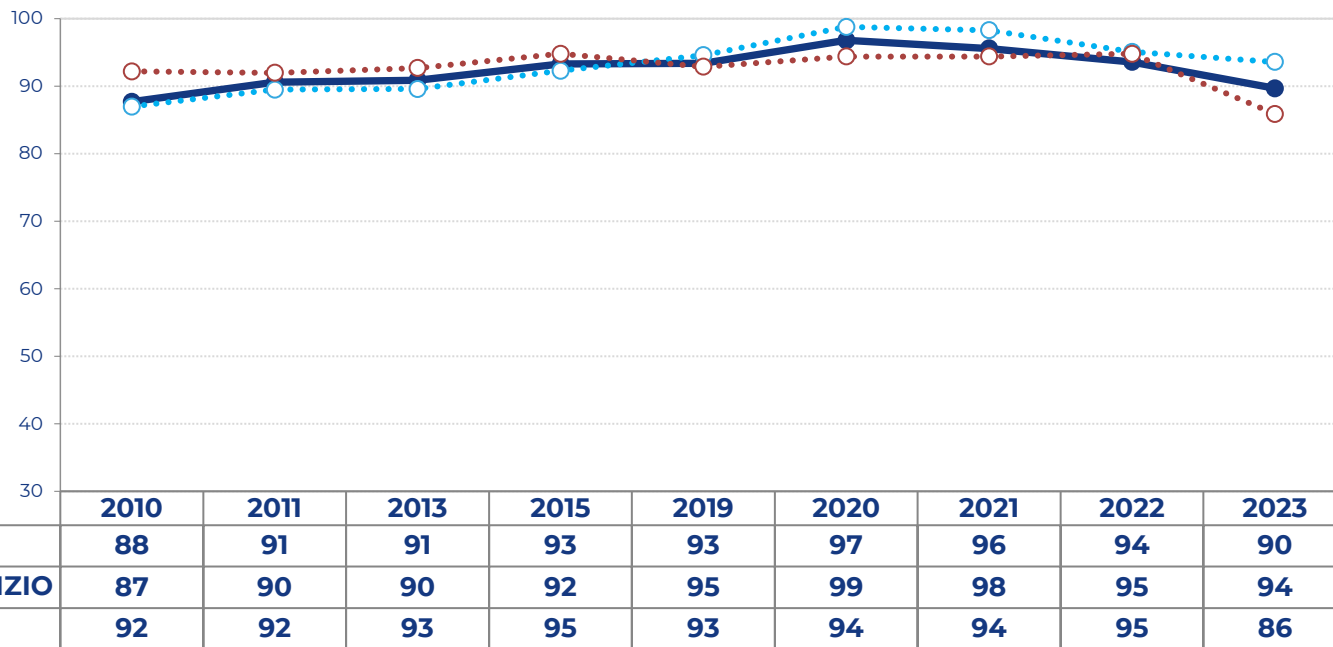
### CSI «Relazione»

Numero Verde Pronto Intervento (0,4) + N. Verde Servizio Clienti (0,4) + Sportello (0,2)

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

CSI a livelli molto elevati ma con trend negativo dal 2020. La flessione dell'indice di soddisfazione totale è provocata da un peggioramento dell'indicatore di relazione che riguarda sia l'utenza domestica che aziendale.

Si sottolinea tuttavia che i canali di contatto con l'azienda sono scarsamente frequentati segno di bassa criticità verso l'azienda.



# Indice sintetico di soddisfazione (scala 0-100)



CSI	TOTALE UTENZA			UTENZA DOMESTICA			UTENZA AZIENDALE		
	TOTALE	PRODOTTO SERVIZIO	RELAZIONE	TOTALE	PRODOTTO SERVIZIO	RELAZIONE	TOTALE	PRODOTTO SERVIZIO	RELAZIONE
2023	89,7	93,6	85,9	90,1	94,2	85,8	88,9	92,3	85,8
2022	93,6	95,1	94,8	93,5	95,5	94,8	94,1	94,8	94,3
2021	95,6	98,3	94,4	93,7	96,9	92,0	96,7	98,3	96,9
2020	96,8	98,8	94,4	97,1	98,5	95,9	91,5	99,3	79,2
2019	93,4	94,6	92,9	93,4	94,8	92,9	91,8	95,2	88,8
2015	93,3	92,3	94,8	92,5	92,0	94,6	94,3	93,8	96,1
2013	90,9	89,6	92,7	90,0	89,3	92,1	91,7	91,2	92,9
2011	90,6	89,5	92,0	89,4	88,6	90,0	91,0	90,9	96,0
2010	87,7	87,0	92,2	87,5	86,8	92,2	88,4	87,7	92,1

## IL PUNTO DI VISTA DELL'UTENZA:



IL SERVIZIO IDRICO NEL COMPLESSO

pag.8



LE COMPONENTI DEL SERVIZIO

pag.16



I CANALI DI CONTATTO

pag.24



I PROGETTI SPECIALI

pag.42

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

pag.46

**IL CONSUMO DI ACQUA DAL RUBINETTO E LE CASE DELL'ACQUA**

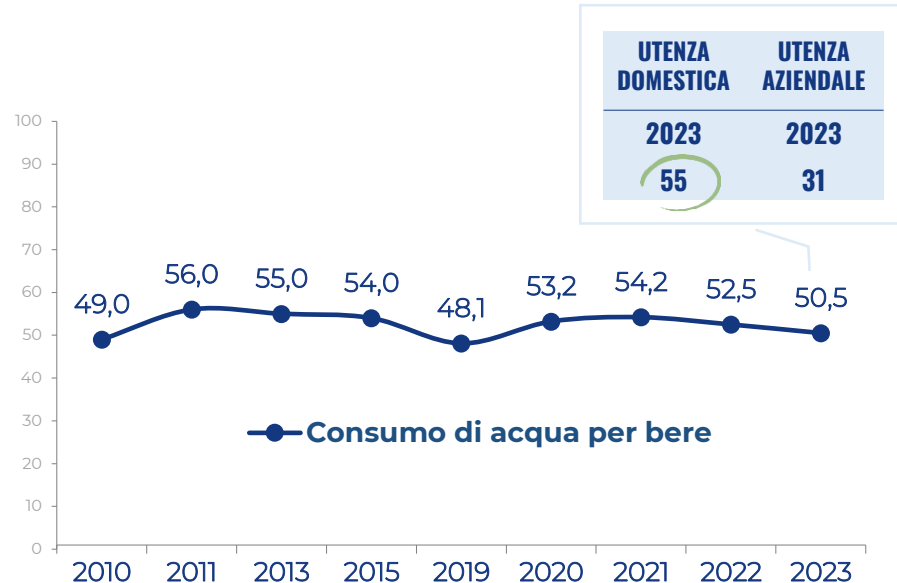
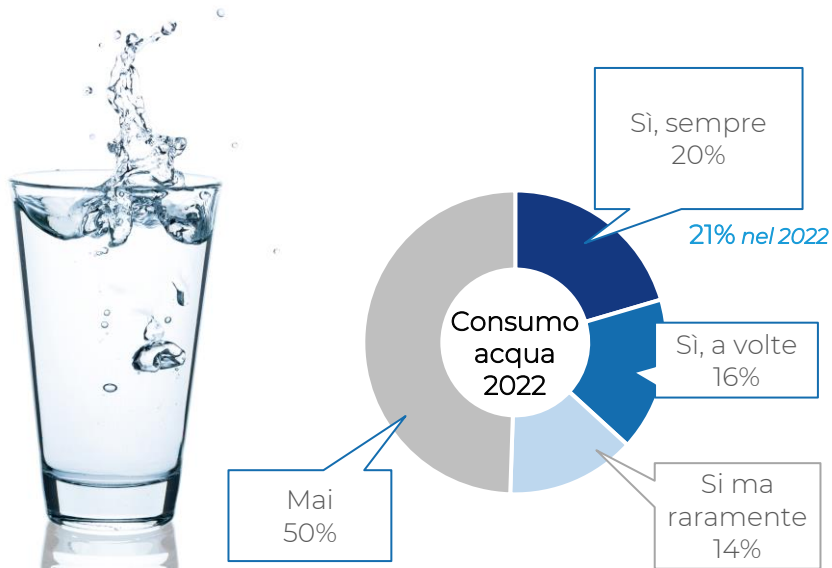
pag.52

Gli argomenti



# Il consumo dell'acqua del rubinetto per bere

Ancora un piccolo segno negativo sul consumo che evidenzia un trend negativo in quest'ultimi anni. Il consumo regolare è però costante. Presso l'utenza domestica il consumo, anche raro, riguarda 5/6 individui su 10.



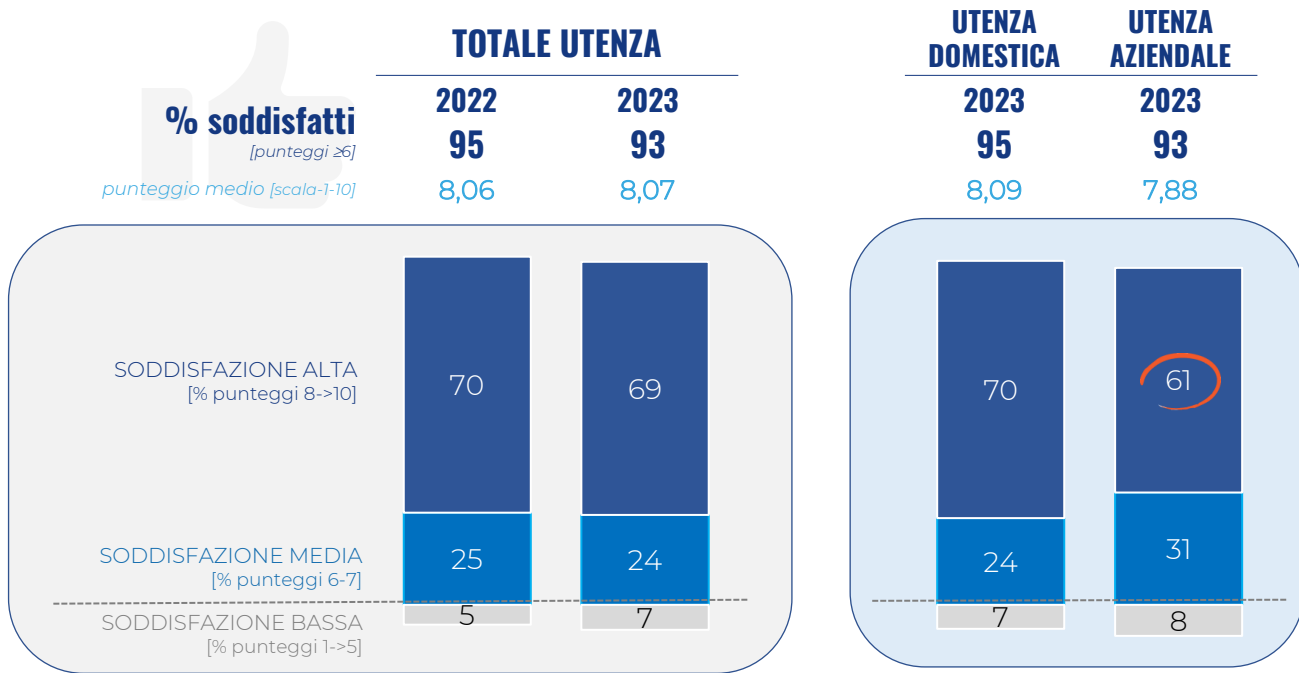
«Utilizza l'acqua del rubinetto per bere?»

[Totale utenza 2023 n.1.506]

©2023 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.



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

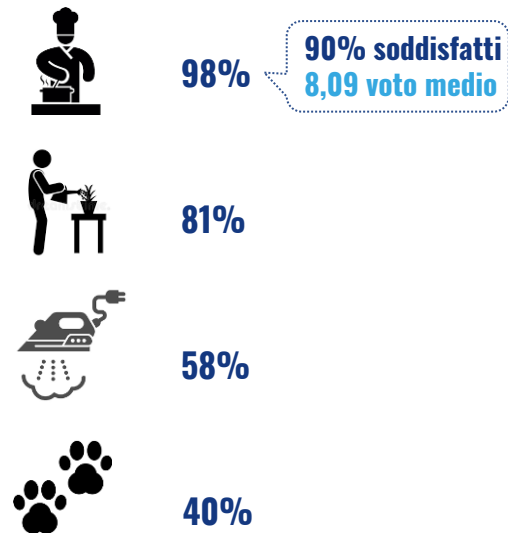
[Totale consumatori n.761: domestici n.665 /aziendali n.96]

©2023 Eumetra. All rights reserved

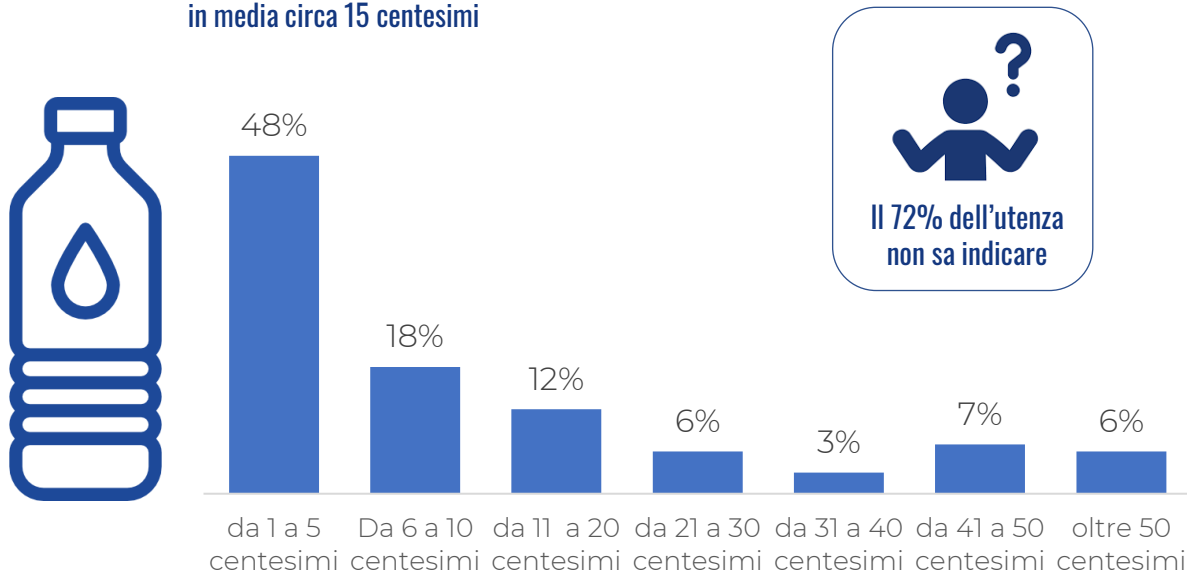
— % soddisfatti nel 2022 —  
95% — 93%

# Gli altri usi dell'acqua del rubinetto e la percezione di costo

## Utilizza l'acqua per....



## La percezione di costo per litro in media circa 15 centesimi



«Quali altri usi fai dell'acqua del rubinetto?»

«Secondo Lei, quanto costa un litro di acqua del rubinetto?»

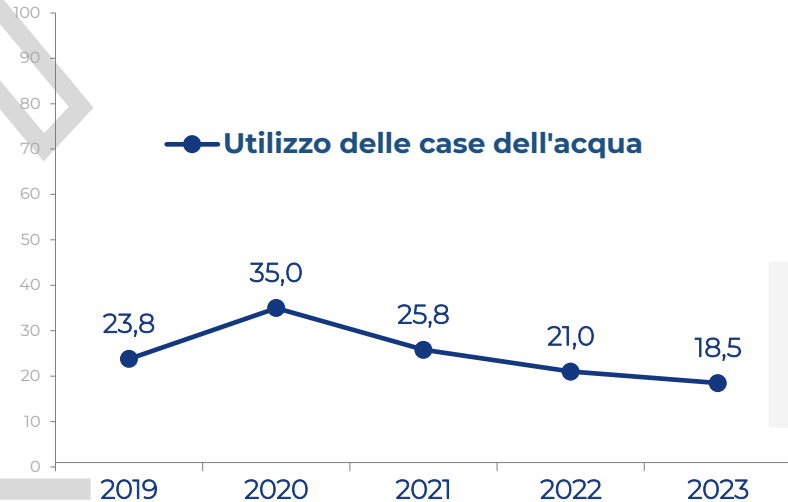
[Totale utenza 2023 n.1.506]

©2023 Eumetra. All rights reserved

# Utilizzo delle case dell'acqua

Trend negativo sull'uso delle casette presso l'utenza domestica.

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



utilizzatori

**% soddisfatti**

[punteggi ≥6]

punteggio medio  
[scala-1-10]

**UTENZA  
DOMESTICA**

**2023**

**97**

8,67

8,79 nel 2022

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

[Totale utenza domestica 2023 n.1.201]

©2023 Eumetra. All rights reserved



# Gli erogatori d'acqua nei luoghi pubblici

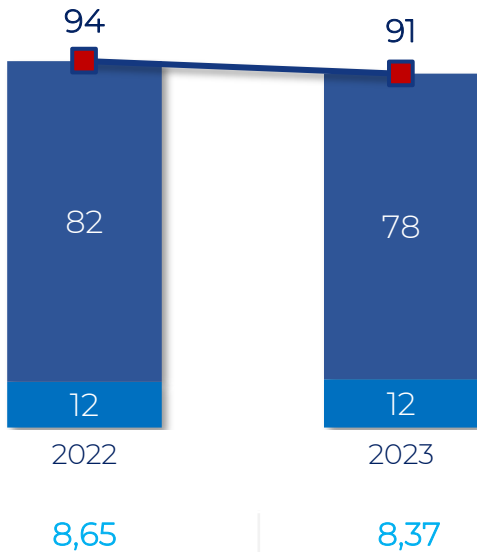
Le scelte di BrianzAcque di installare erogatori di acqua (liscia/gassata, temperatura ambiente e/o refrigerata) nei luoghi pubblici dei comuni continua ad essere molto apprezzata dall'utenza.

## % 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 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]



**IN SINTESI**

## 1. Il servizio idrico integrato in generale è valutato come molto soddisfacente dall'81% dell'utenza

- il giudizio medio supera abbondantemente l'8 (8,44 su scala 1-10, come nel 2022),
- più soddisfatta l'utenza domestica,
- tra gli aspetti più apprezzati ci sono quelli tecnici.

La percezione diffusa è di uno **standard di qualità del servizio costante**; qualcuno percepisce un miglioramento negli anni.

## 2. Gli aspetti cruciali del servizio sono la qualità dell'acqua (sapore, odore, colore e limpidezza) e i relativi controlli, la continuità e la regolarità del servizio.

- Il rapporto qualità prezzo e il servizio di fatturazione sono aspetti importanti ma non prioritari...
- ...lo diventano più spesso per l'utenza business che manifesta una maggiore insoddisfazione su questi aspetti.
- I canali per il pubblico, inclusi i servizi digitali, sono importanti per una minoranza di utenti (chi ne ha necessità).

## 3. Il costo del servizio e la fatturazione

### • Il rapporto qualità –prezzo resta un aspetto controverso ma nel complesso migliora leggermente.

- Quest'anno si inverte il trend negativo registrato dal 2020: l'utenza privata è più soddisfatta mentre si riscontrano maggiori criticità presso le aziende. Fra queste, 1 su 2 da un voto sufficiente o addirittura insufficiente
- il tema non è tuttavia prioritario per l'utente.
- La fatturazione va bene ma peggiora il giudizio fra il segmento aziende, critico soprattutto in relazione alla chiarezza e facilità di lettura delle bollette.

# I canali di contatto hanno una buona performance ma è da migliorare l'accessibilità

## 4. I touchpoint

**Le richieste di assistenza sono poche** (questo è già un buon segno!), e in numero grossomodo stabile negli ultimi anni.

In generale, le richieste del segmento business sono in proporzione di più rispetto a quelle dei privati.

Tra i canali diretti, il servizio clienti telefonico è il più utilizzato. Anche il sito conta diversi accessi, soprattutto dalle aziende.

La valutazione sui canali di contatto è abbastanza buona: in media 5/6 utenti si dichiarano molto soddisfatti. Il giudizio migliore è sui servizi telefonici.

In generale, la Cortesia e competenza del personale sono punti di forza dei canali diretti.

Tuttavia, rispetto allo scorso anno, **si registra un peggioramento più o meno marcato sulle valutazioni dei servizi**

- ad incidere negativamente, la maggiore difficoltà riscontrata dell'utenza ad accedere ai servizi: i tempi, di attesa e di risposta, sono gli aspetti più controversi sia per il pronto intervento che per lo sportello;
- il servizio clienti «soffre» meno questa problematica, nel complesso tiene, ma emergono più dubbi lato aziende;
- il sito è da ottimizzare: peggiora il giudizio sulla facilità di navigazione e la possibilità di fare operazioni online, soprattutto da parte dell'utenza domestica;
- l'app piace, ma è pochissimo conosciuta. Anche le pagine social sono gradite, ma sono poco visitate.

# I progetti speciali sono largamente apprezzati

## 5. I progetti speciali

- **I progetti speciali in ambito sostenibilità e tutela della risorsa sono molto apprezzati.**
- Le maggiori attese sono verso le opere di riammodernamento delle infrastrutture delle reti acquedottistiche..
- Ottengono punteggi di interesse molto elevati (intorno al 9 su scala 1-10) anche le vasche volano, il Water Plaza di Agrate Brianza, i sistemi di drenaggio sostenibile (Bovisio, Masciago) e i parchi dell'acqua ad Arcore, Bernareggio, Carnate-Ronco Briantino.
- Molto apprezzato dall'utenza il progetto di graduale sostituzione delle reti con sistemi digitali e innovativi, portato avanti da BrianzAcque con un finanziamento di oltre 50 milioni ottenuto nell'ambito del PNRR per opere di efficientamento, svecchiamento e potenziamento delle reti idriche in 21 Comuni della Provincia MB.
- Giudicata molto utile anche 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.
- Come anche è valutata molto positiva una eventuale integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti, già accolta favorevolmente dai Sindaci dei Comuni della Provincia, che favorirebbe tariffe più basse e un miglior servizio all'utenza.

## 6. Punti di forza e di debolezza

Mettendo assieme e mappando i giudizi espressi sulle componenti del servizio ed il peso di questi giudizi nel creare soddisfazione verso il servizio idrico nel complesso, si confermano come **punti di forza dell'azienda la regolarità del servizio e pressione dell'acqua** - incluso **il servizio di pronto intervento**. Questi aspetti tecnici sono prioritari per l'utente.

Una valutazione buona anche se poco impattante sulla soddisfazione complessiva verso il servizio erogato dall'azienda (ma molto importante a livello dichiarato) riguarda la qualità dell'acqua del rubinetto (e delle cassette). Anche l'app è apprezzata ma sono ancora molto pochi gli utilizzatori.

Gli **aspetti considerati importanti dagli utenti e da migliorare/ottimizzare in qualche aspetto riguardano in questa edizione di CS i touchpoint:**

- I servizi al cliente, telefonici e allo sportello. Alcuni utenti lamentano tempi di attesa e di risposta lunghi. La relazione (cortesia e competenza), invece, è sempre a livelli molto soddisfacenti.
- La fruibilità del sito e le operazioni tramite sito web
- La bolletta (chiarezza e regolarità letture) in particolare per l'utenza business che potrebbe avere un impatto sulla percezione di correttezza degli importi.

Tra le attese più rilevanti e iniziative valutate con grande interesse, troviamo gli interventi di ri-ammodernamento della rete idrica e i progetti speciali sul territorio, la cui utilità è riconosciuta praticamente da tutta l'utenza.



**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)