

CUSTOMER SATISFACTION AUDIT 2020

Utenti del SII nei 55 Comuni della
Provincia di Monza e Brianza e
nel Comune di Cabiato, Provincia di Como



CAMPIONE E METODOLOGIA D'INDAGINE

Universo dell'indagine: **879.207** residenti/utenti del Servizio Idrico nei 55 Comuni della Provincia di Monza e Brianza e del Comune di Cabiato, Provincia di Como.

Area geografica delle interviste realizzate: la totalità delle città segnalate. La quantità di interviste realizzata in ogni città rispecchia in modo proporzionale la quantità di residenti (dati ISTAT 2018).

TOTALE RISPONDENTI: 1.720 interviste finali e **44** Comuni intervistati

Margine di errore: **± 2,37 %** Livello di confidenza: **95,0**

Periodo di svolgimento dell'indagine: dal 20 aprile al 16 maggio 2020

Modalità: questionario con domande chiuse e aperte con controllo di coerenza. Questionario rivolto a colui/colei che gestisce principalmente il rapporto con l'azienda.

Squadra in campo



Statistiche: **Michela Natilli** – Università degli Studi di Siena – Ricercatore Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa. Ricercatore CNR.

Analista Senior: Prof. **Hugo Daniel Estrella** – Master in Gestione di Conflitti - Università di Pisa. Docente ISO 26.000 presso Aalborg University di Copenhagen.

Relazioni Commerciali - Analisi ed attualizzazione della legislazione relativa: Dott. **Massimiliano Scioli**

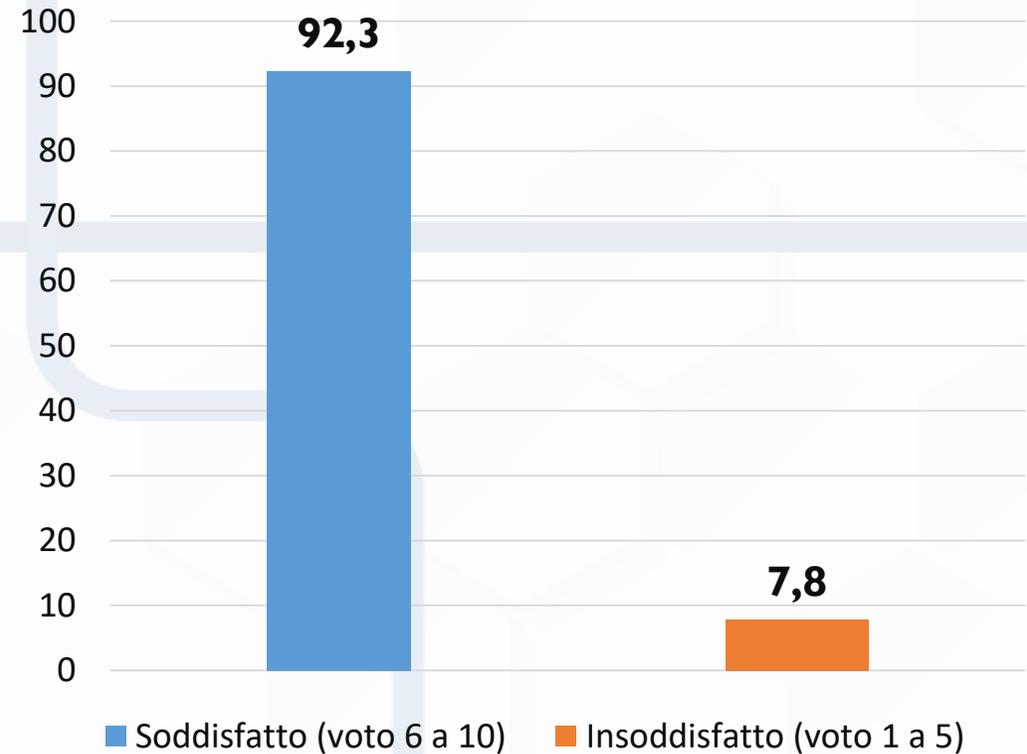
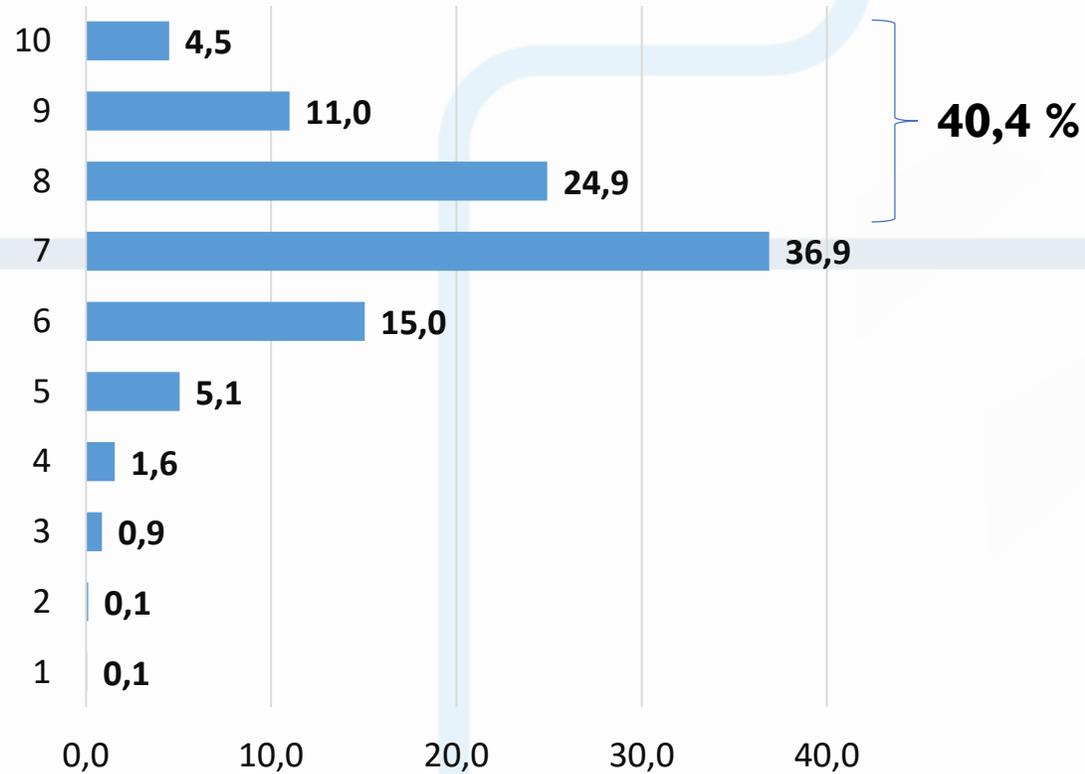
Capogruppo team intervistatori: **Simona Assogna;**

Intervistatori: **Stefania Ianiro, Rosaria Mottola, Erica di Valerio, Jennifer Sannino, Michela di Domenico, Eduardo Sulspizio, Barbara Assogna, Cristina Petrilli e Silvia Di Miero.**

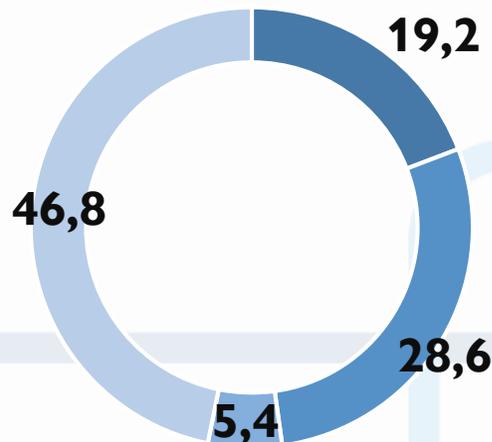
Il 50 % DEGLI INTERVISTATORI POSSEGGONO LAUREA MAGISTRALE IN PSICOLOGIA CLINICA E DELLA SALUTE (UNIVERSITÀ D'ANNUNZIO DI CHIETI – PESCARA)

QUALITA' DELL'ACQUA

Sapore | odore | colore | limpidezza



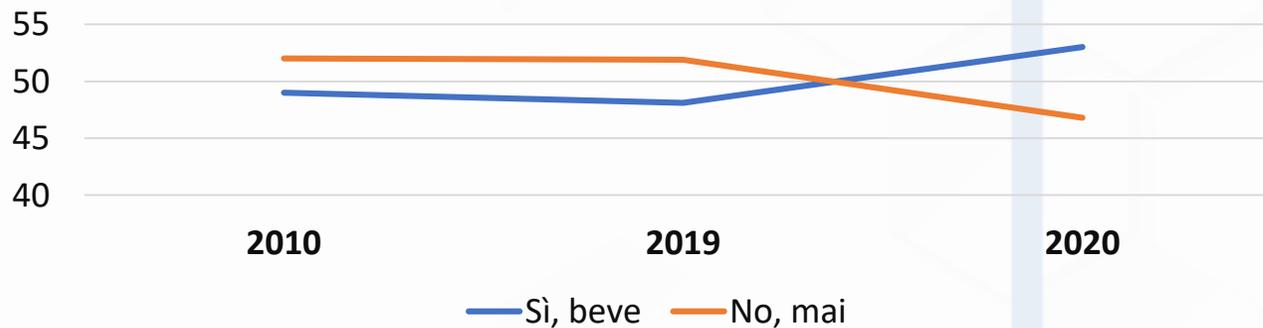
UTILIZZA L'ACQUA DEL RUBINETTO PER BERE?



■ Si, sempre ■ Si, a volte ■ Quasi mai ■ Mai

TREND	2020	2019	2010
Si, beve	53,2	48,1	49
No, mai	46,8	51,9	52

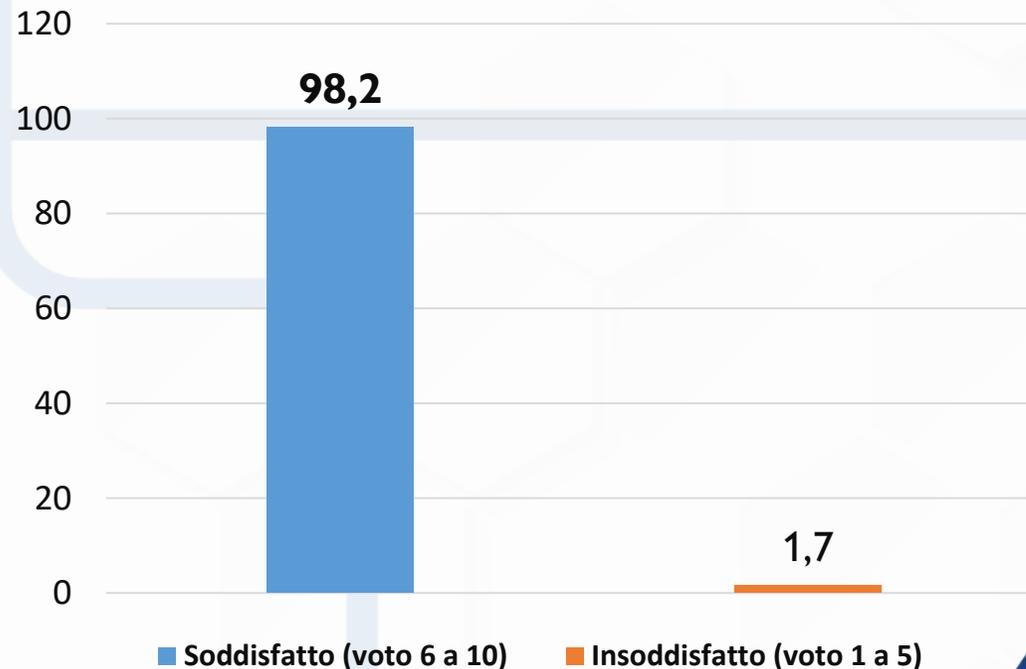
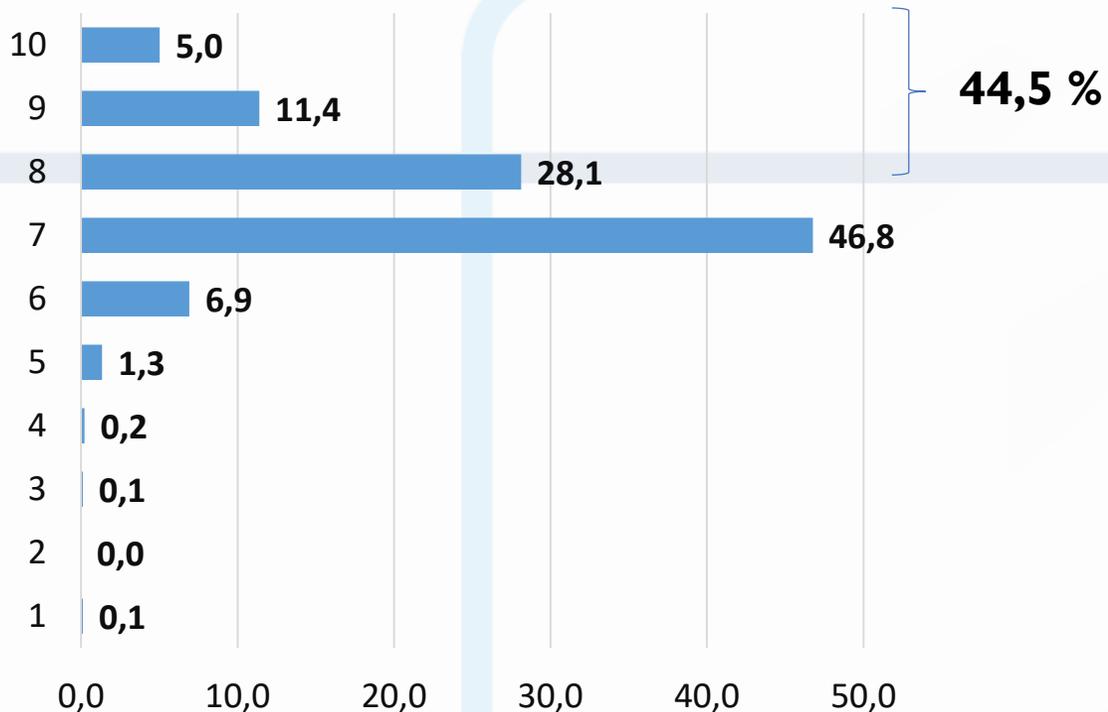
Il 53,2% beve acqua del rubinetto anche se sempre al di sotto del 73,7% di popolazione nazionale che beve acqua del rubinetto trattata e non
(Fonte Aqua Italia, Associazione Costruttori Trattamenti Acque Primarie)



Inversione positiva di tendenza nel consumo d'acqua del rubinetto

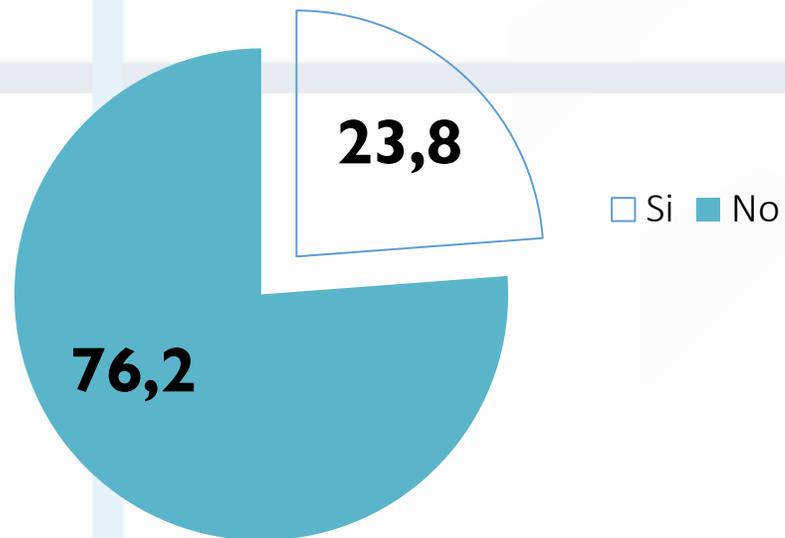
SE SÌ, QUANTO È SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA?

Sul 53,2% che beve l'acqua del rubinetto

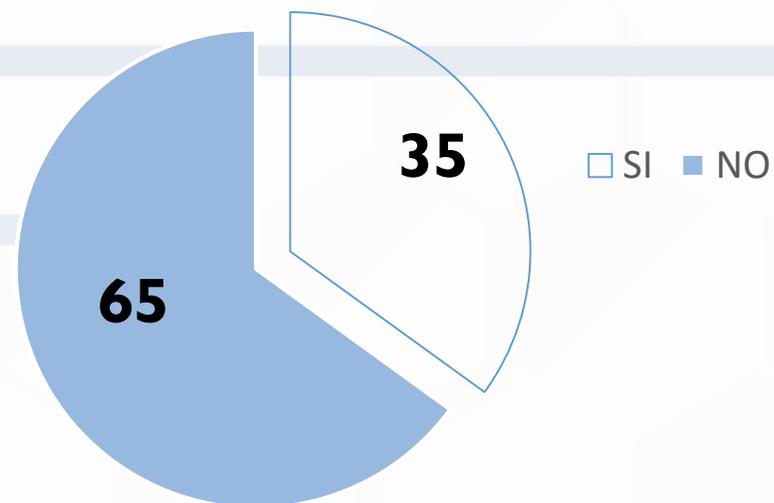


UTILIZZA LE CASSETTE DELL'ACQUA?

2019

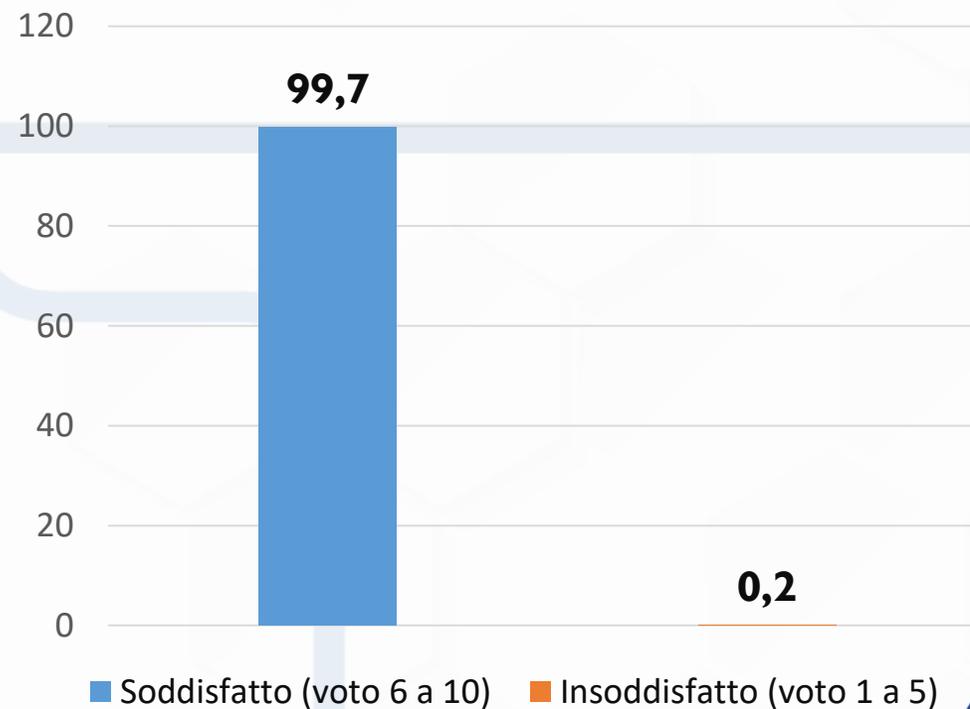
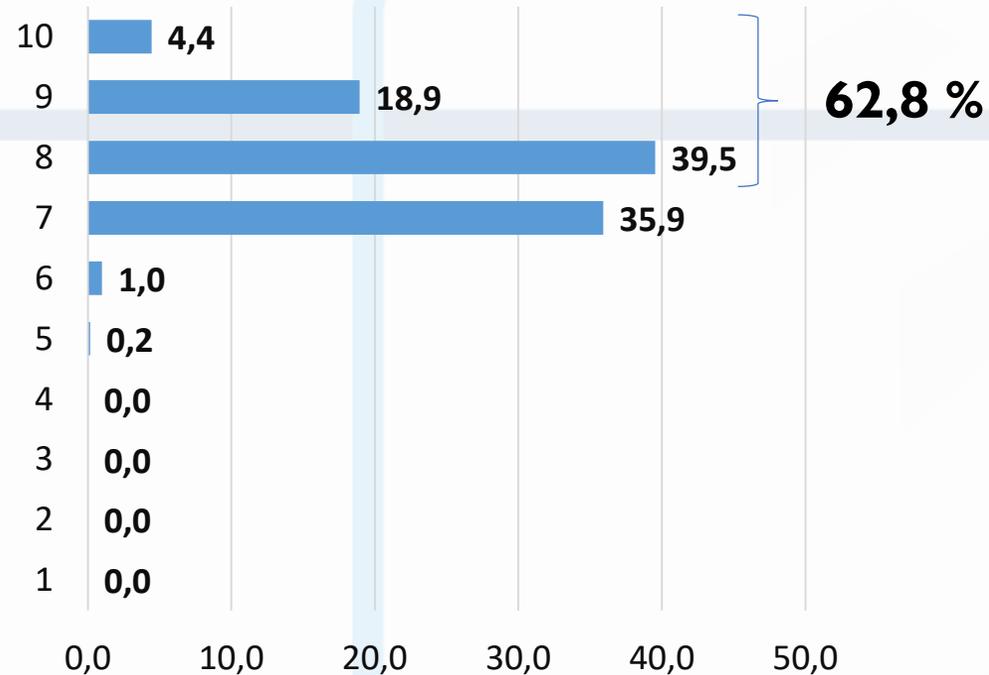


2020



SE SÌ, QUANTO È SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA?

Sapore | odore | colore | limpidezza – Sul 35% che utilizza le cassette dell'acqua



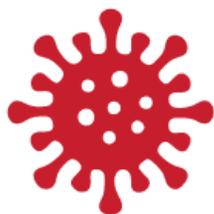
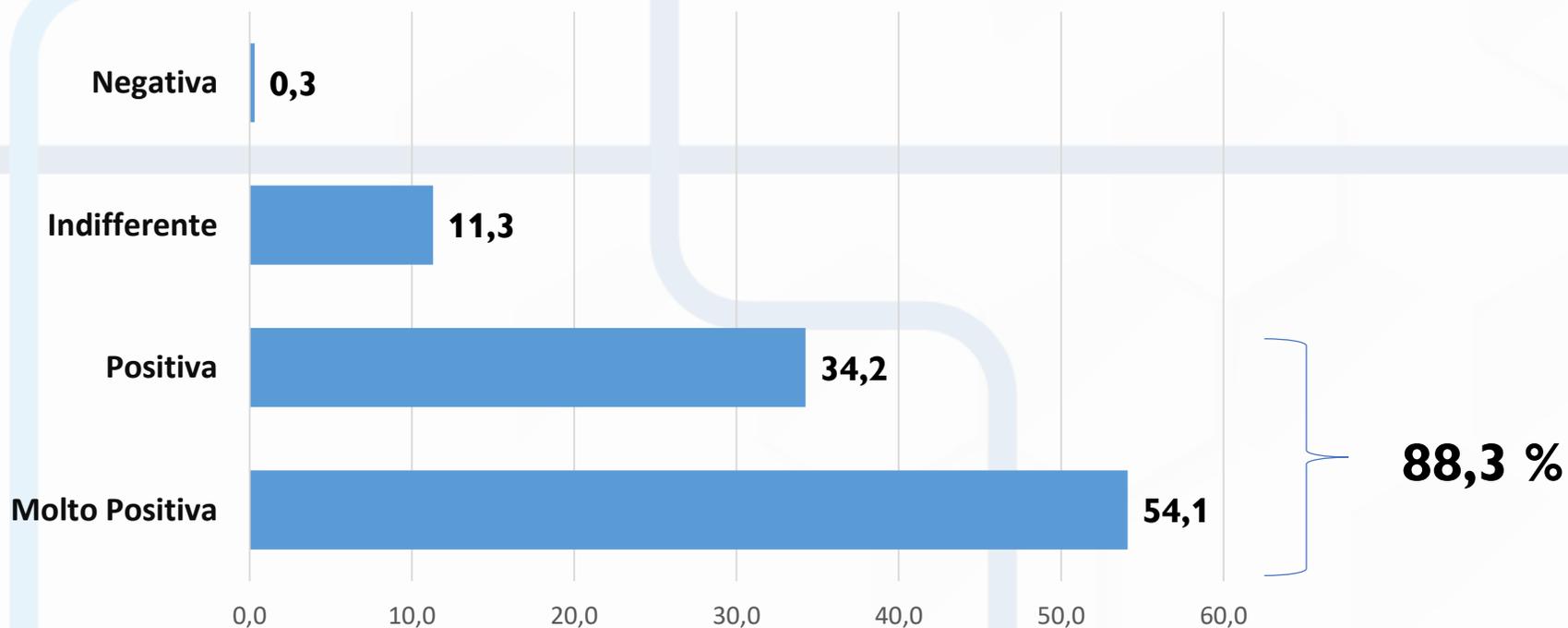
COMUNICAZIONE AZIENDALE

Come valuta i progetti educativi che BrianzAcque ha messo in campo nelle scuole in questi ultimi anni?



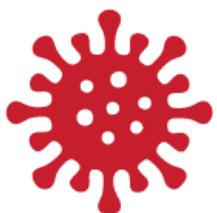
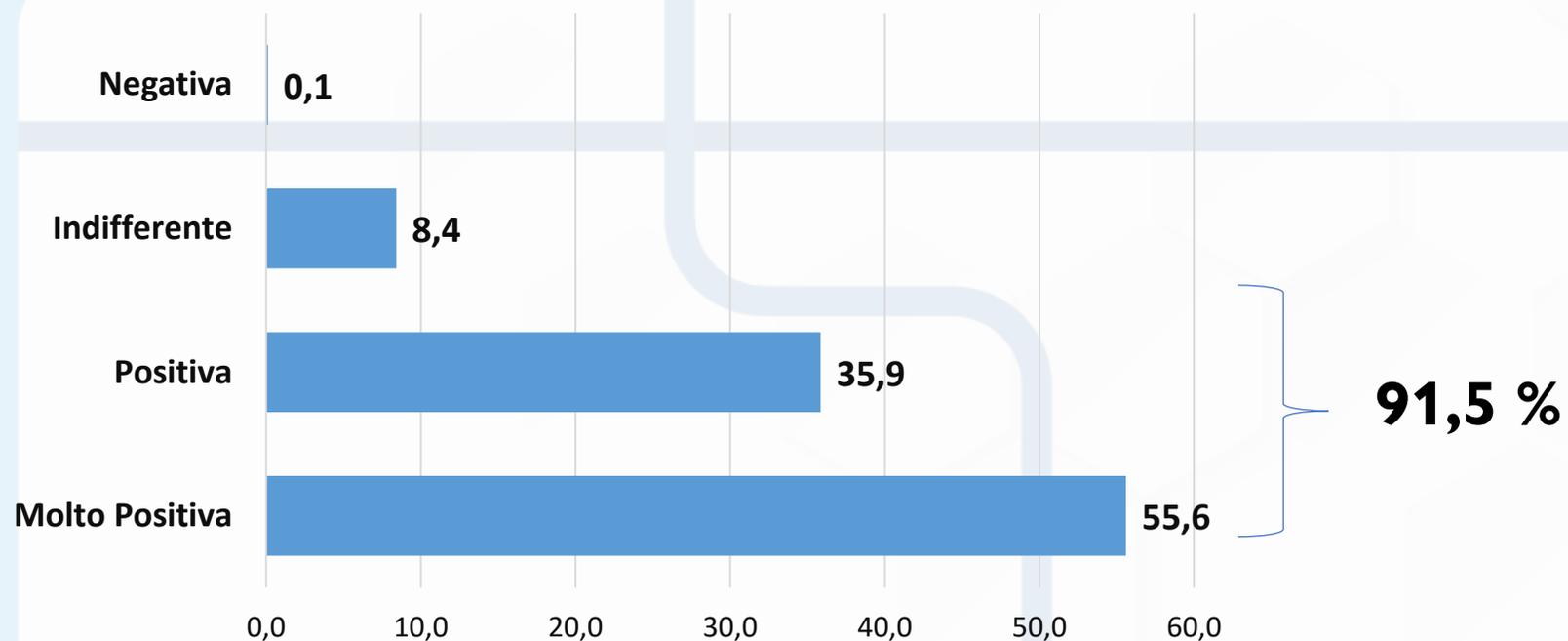
Come valuta la scelta di BrianzAcque per tutto il periodo dell'emergenza Covid-19 di rendere gratuito il servizio delle Casette dell'Acqua?

Domanda fatta al 100 % degli intervistati



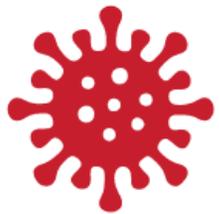
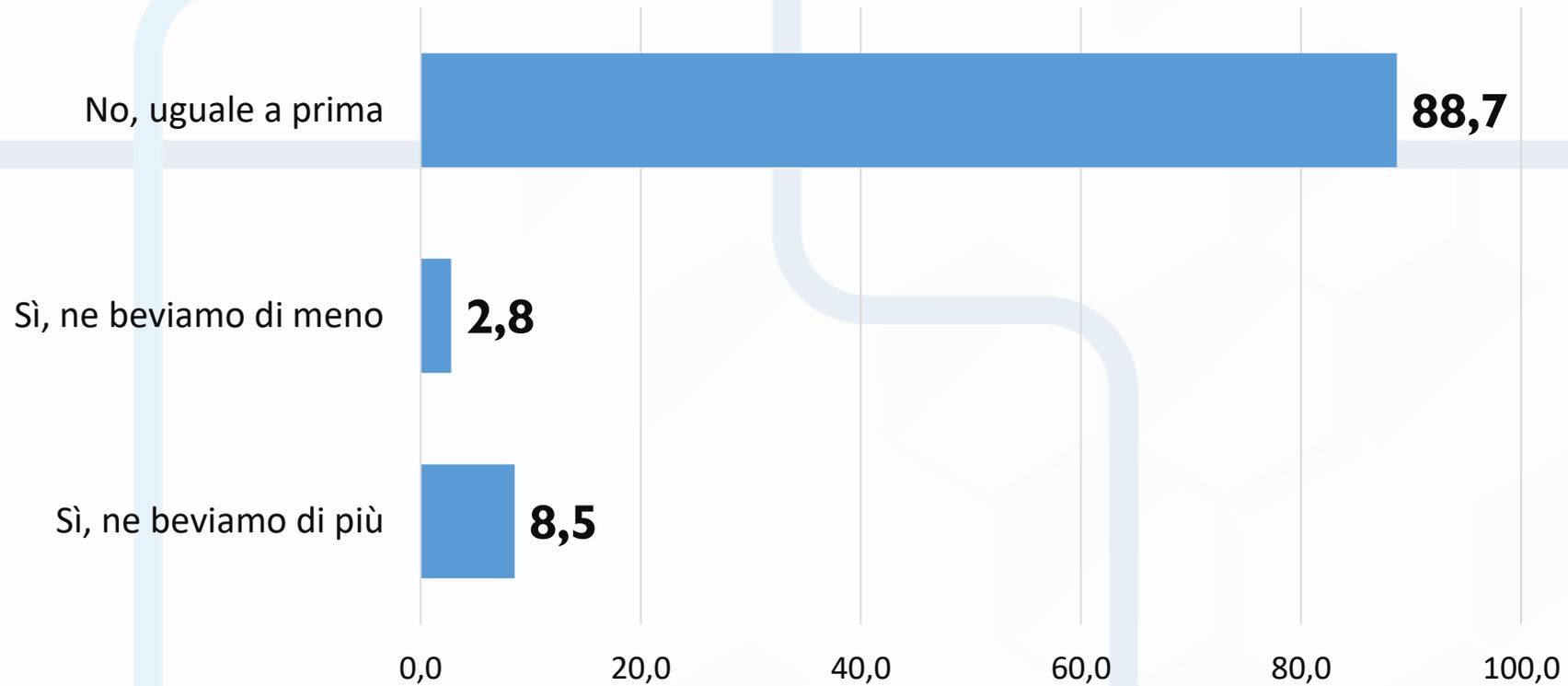
Come valuta l'azione che l'Azienda ha avviato per l'installazione degli erogatori d'acqua gratuiti per cittadini e dipendenti all'interno di strutture pubbliche (es. in scuole, biblioteche ecc)?

Domanda fatta al 100 % degli intervistati



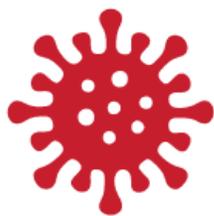
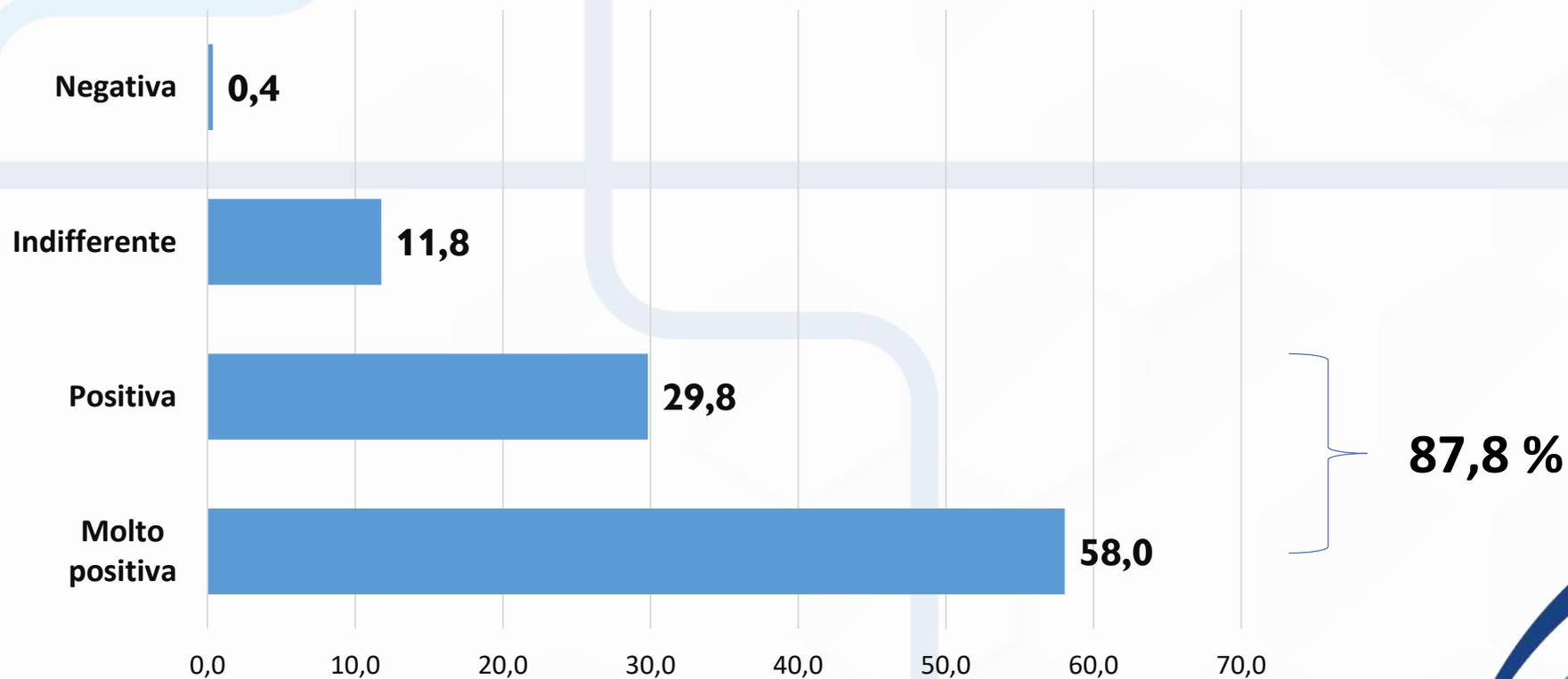
Durante questa emergenza COVID-19 lei e la sua famiglia avete modificato il consumo di acqua del rubinetto?

Domanda fatta al 100 % degli intervistati



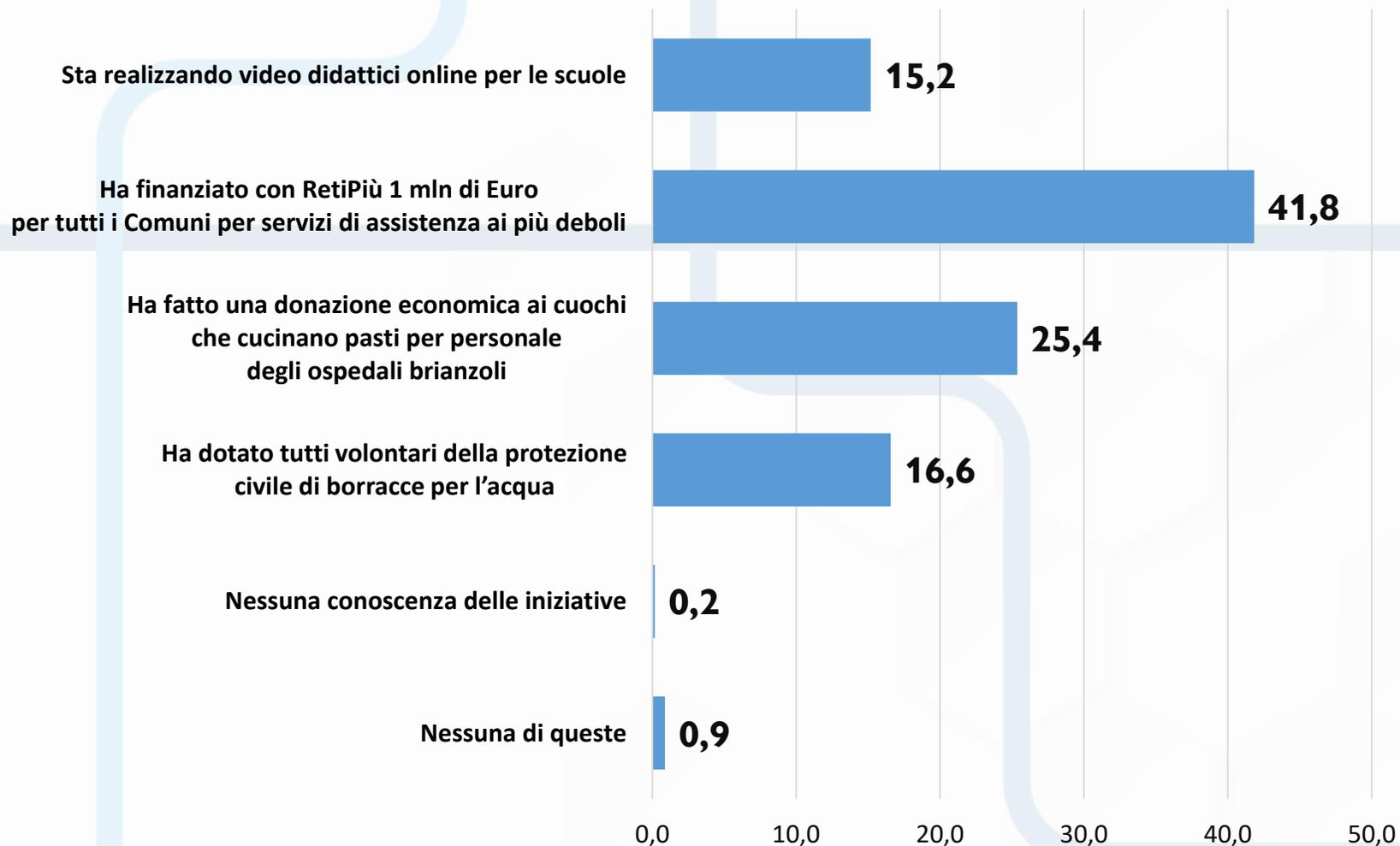
Quanto è soddisfatto della scelta dell'Azienda di posticipare per l'emergenza COVID-19 le scadenze del pagamento delle bollette?

Domanda fatta al 100 % degli intervistati



Oltre alle Case dell'Acqua gratuite e al posticipo delle bollette, l'Azienda ha messo in campo altre azioni in aiuto dei cittadini.

Quale di queste ritiene più importante?



RAPPORTO AZIENDA-COMUNI

**55 Comuni della Provincia di Monza e Brianza
Comune di Cabiате, Provincia di Como**



GRADO DI SODDISFAZIONE DEL RAPPORTO COMUNI / AZIENDA

Scheda tecnica: campione e metodologia d'indagine

TOTALE RISPONDENTI: 40 - Percentuale di risposte sul totale dei comuni coinvolti: **71,4 %**

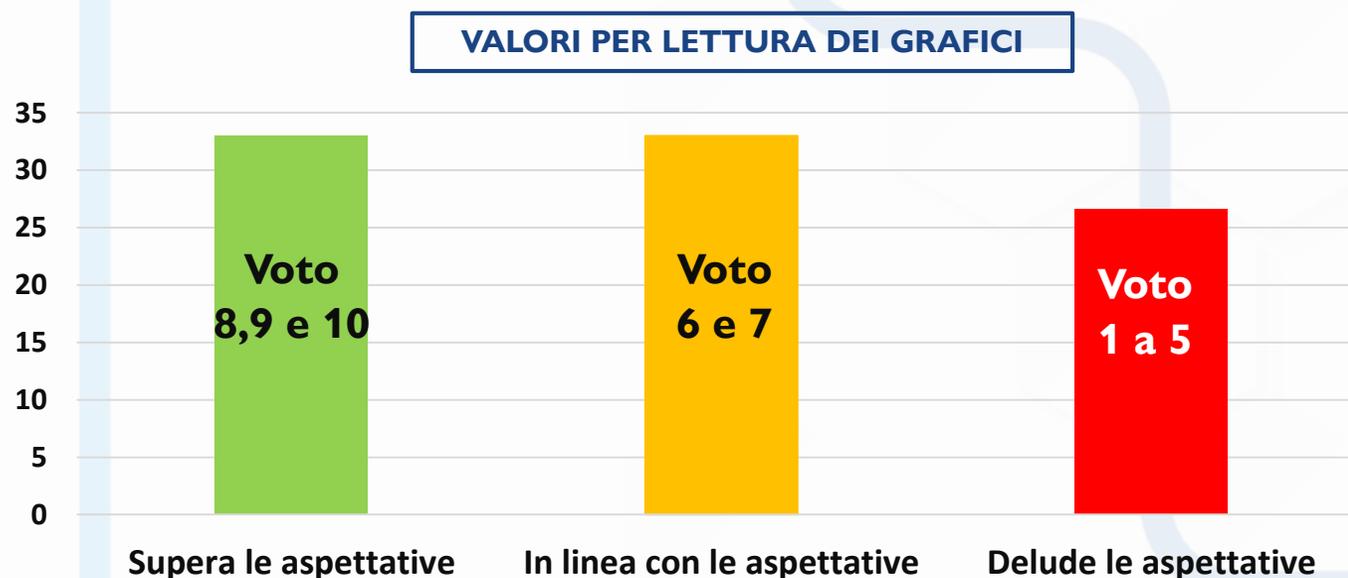
NOTA TECNICA: Per via della bassa numerosità dell'universo totale dell'indagine (56 comuni) non si possono proiettare dati statisticamente validi.

Ma tenendo conto l'altissima percentuale che ha risposto (71,4 % del totale), possiamo stabilire un **altissimo grado di certezza** dei risultati ricavati.

Inoltre si tratta di interviste altamente qualificate, sottoposte ai tecnici e professionisti degli Uffici Tecnici dei vari Comuni.

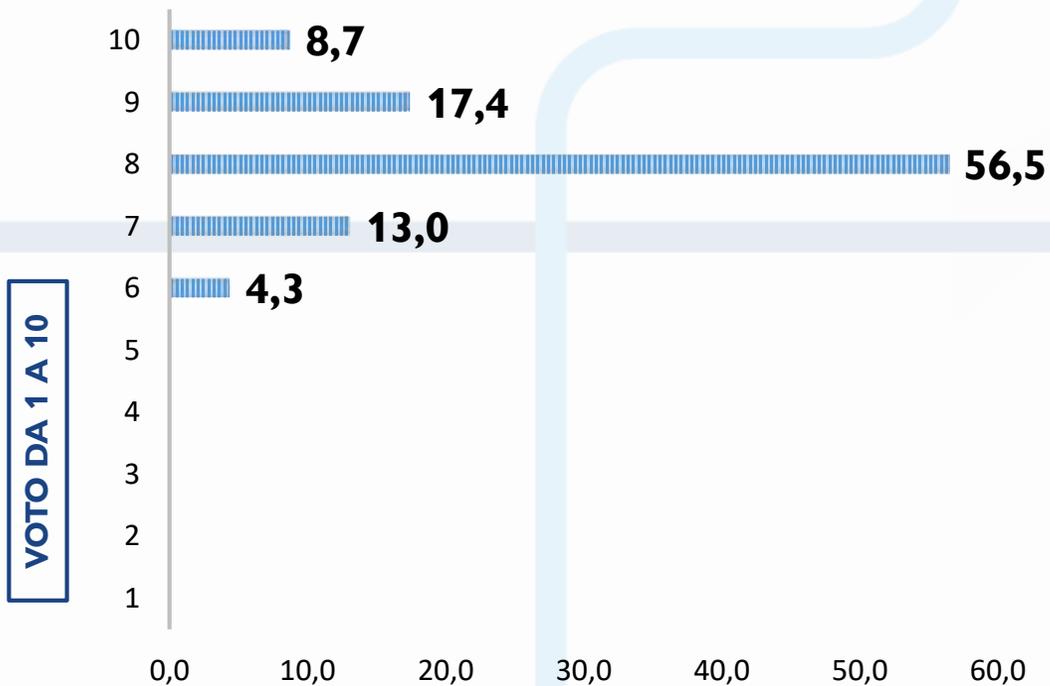
Periodo di svolgimento: dati raccolti nel mese di maggio 2020.

Questionario con domande chiuse e aperte con controllo di coerenza. Questionario rivolto a colui/colei che gestisce principalmente il rapporto con l'azienda all'interno dell'Ufficio Tecnico del Comune.



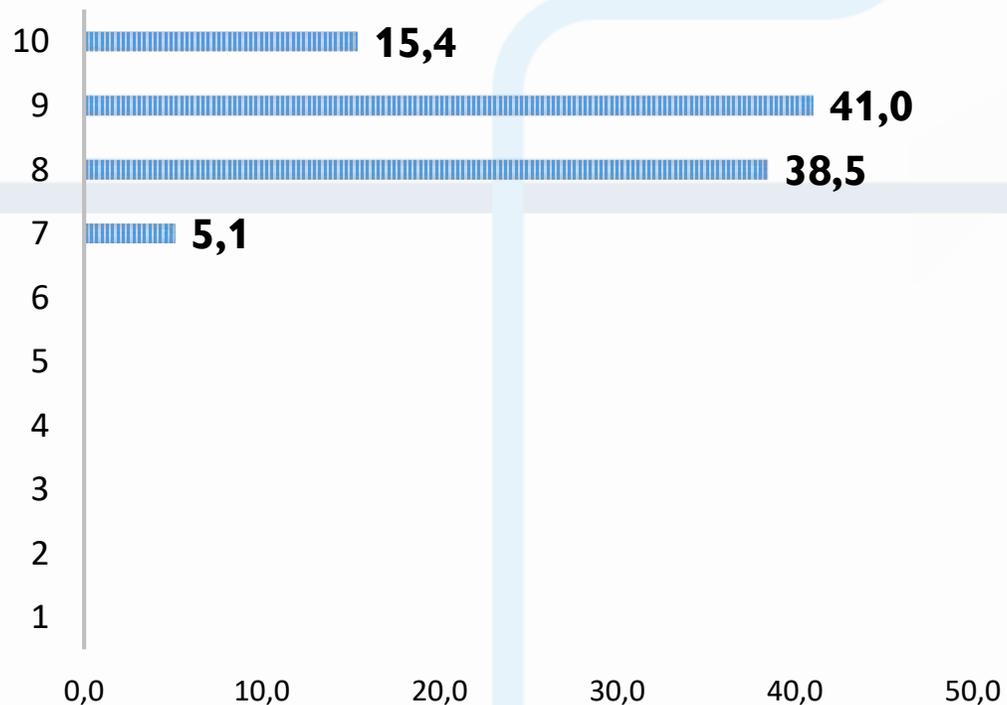
Quanto è soddisfatto della tempestività della risposta aziendale data?

Sul 57,5 % del totale che ha fatto richieste specifiche



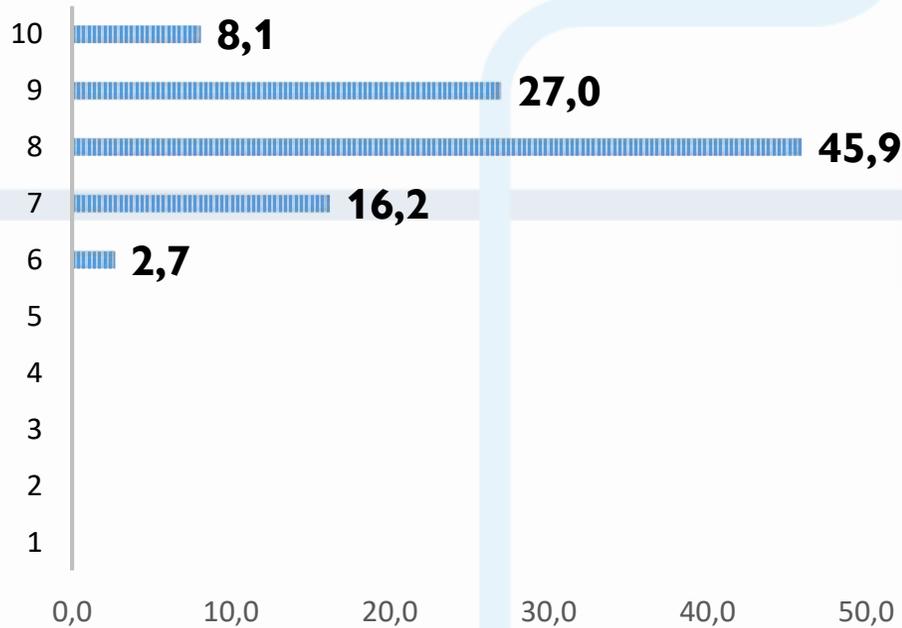
SOSPENSIONE IDRICA PROGRAMMATA

Quanto è soddisfatto della qualità tecnica della soluzione operata?

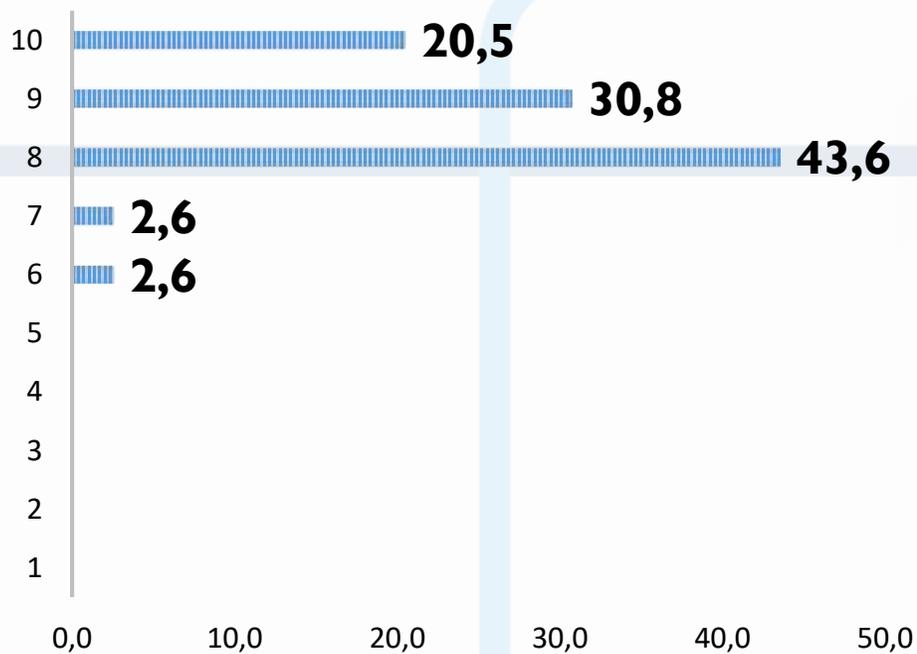


SOSPENSIONE IDRICA PER GUASTO IMPROVVISO

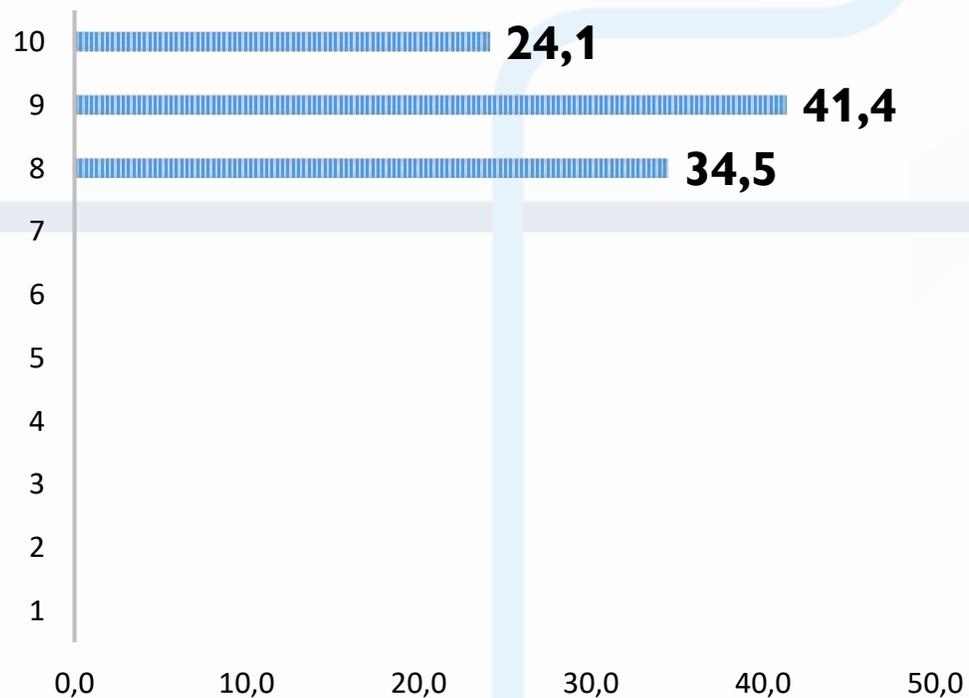
Quanto è soddisfatto della qualità tecnica della soluzione operata?



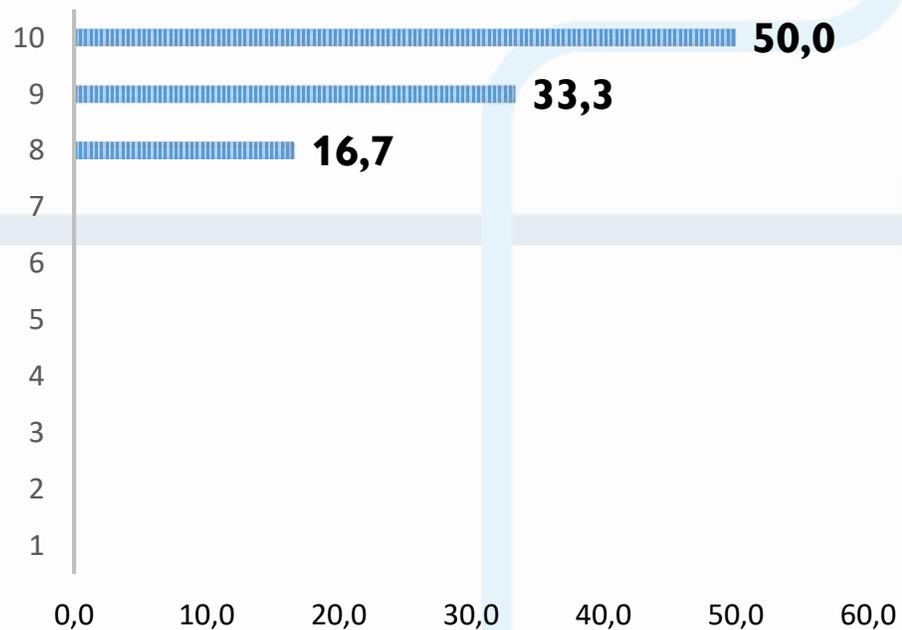
Come valuta in generale la qualità del Servizio Idrico affidato a BrianzAcque dal suo Comune?



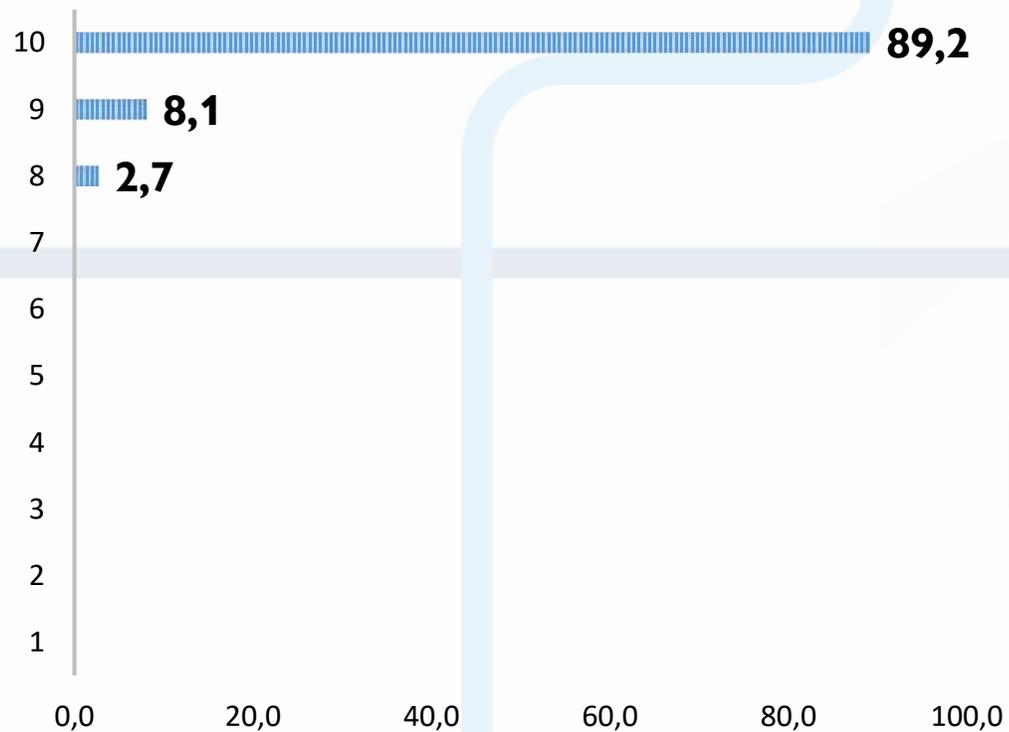
Come valuta la scelta fatta dall'Azienda rispetto alle Case dell'acqua sul territorio del suo Comune?



Come valuta la scelta fatta dall'Azienda di installare erogatori gratuiti negli uffici pubblici e in luoghi di interesse pubblico come biblioteche e scuole?



Come valuta la scelta fatta dall'Azienda insieme a RetiPiù di dare a tutti i Comuni della Brianza un contributo a sostegno delle persone più fragili?





BrianzAcque