BrianzAcque

Customer Satisfaction

Percezione della Qualità del Servizio Idrico fra gli Amministratori di Condominio

I risultati dell'indagine nella Provincia di Monza e Brianza

Anno 2025

eumetra

Knowledge. Vision. Decision.

Impianto della indagine

TARGET	**Amministratori di condominio** operanti nella provincia di Monza e Brianza, selezionati da una lista fornita da BrianzAcque
CAMPIONE	**114 interviste**
TECNICA D'INTERVISTA	**C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interviewing) previo appuntamento telefonico
QUESTIONARIO	Questionario strutturato con domande di valutazione su scala 1-10 rispetto alla gestione del servizio e al rapporto con l'Azienda
FIELDWORK	Le interviste sono state realizzate a cavallo fra Maggio-Giugno 2025

©2025 Eumetra. All rights reserved

BrianzAcque

Le richieste e la gestione del servizio



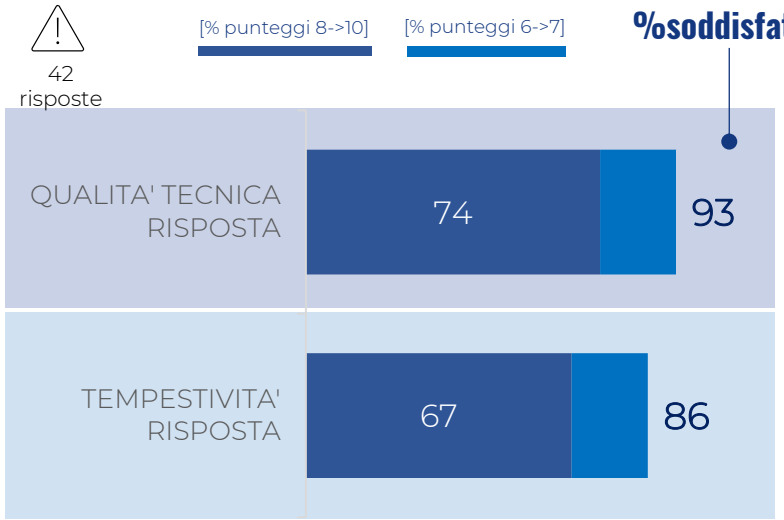
Le richieste di informazione e documentazione

2025

37%

Le richieste di informazioni

Bollette (chiarimenti, non arrivate,..);
Fatturazione e pagamenti (modifiche, subentri, dilazioni,..)



Punteggio medio
[scala 1-10]

2025

8,3

8,3

«Per conto dei condomini che amministra ha fatto richieste specifiche d'INFORMAZIONE o DOCUMENTAZIONE a BRIANZACQUE nell'ultimo anno?»
«Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della risposta data?» «Quanto è soddisfatto/a della tempestività della risposta data?»
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale Amministratori di condominio n.114]

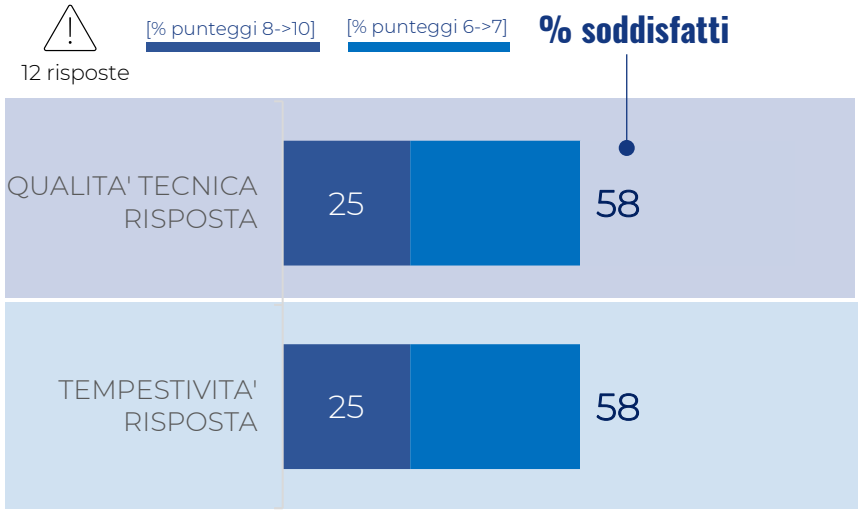
Le richieste di intervento per malfunzionamenti delle gestione del servizio

2025

11%

Le richieste di intervento

Letture, contatori
Sinistri (perdite, rotture, ..)



Punteggio medio
[scala 1-10]

2025

5,7

5,9

«Nell'ultimo anno, per conto dei condomini che gestisce, ha fatto richieste specifiche su qualche aspetto considerato non soddisfacente relativo al funzionamento della GESTIONE del servizio?»
«Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della risposta data?» «Quanto è soddisfatto/a della tempestività della risposta data?»
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)»

©2025 Eumetra. All rights reserved

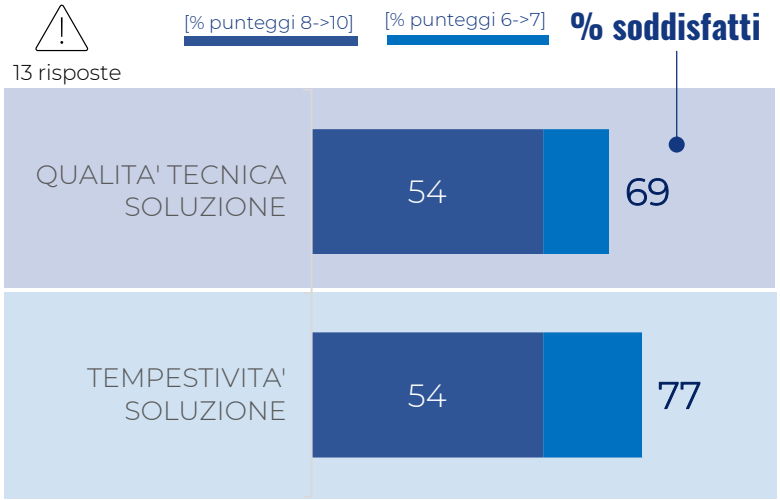
[Totale Amministratori di condominio n.114]

Le sospensioni idriche non programmate

2025

11%

Sospensioni idriche non programmate



Punteggio medio
[scala 1-10]

2025

7,2

7,3

«Nell'ultimo anno nel comune si sono verificate delle sospensioni idriche non programmate, per esempio per guasto improvviso?»
«Riguardo alla gestione aziendale relativa ai problemi di SOSPENSIONE IDRICA PER GUASTO IMPROVVISO della rete, quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della soluzione operata?» «Quanto è soddisfatto/a della tempestività della soluzione?»
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)»

©2025 Eumetra. All rights reserved

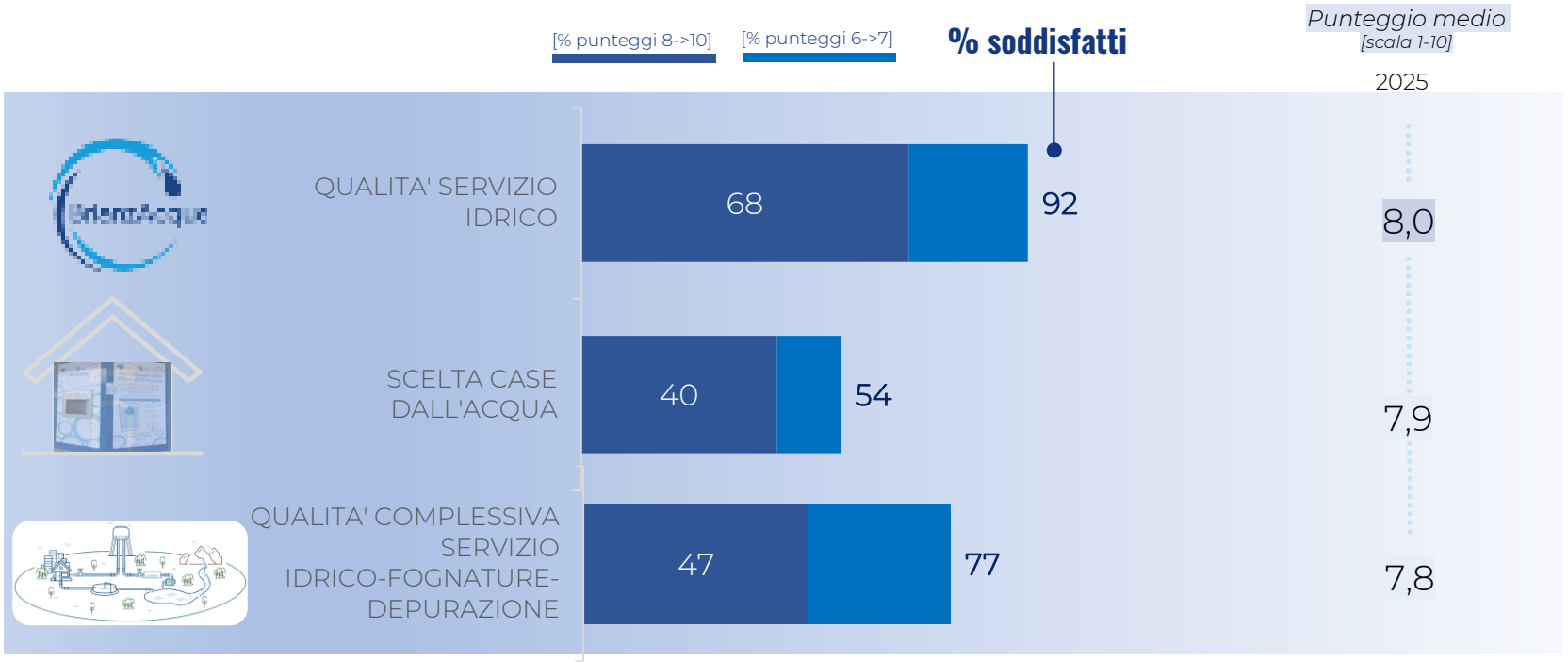
[Totale Amministratori di condominio n.114]

BrianzAcq



Il rapporto con BrianzAcque

Qualità del servizio di BrianzAcque

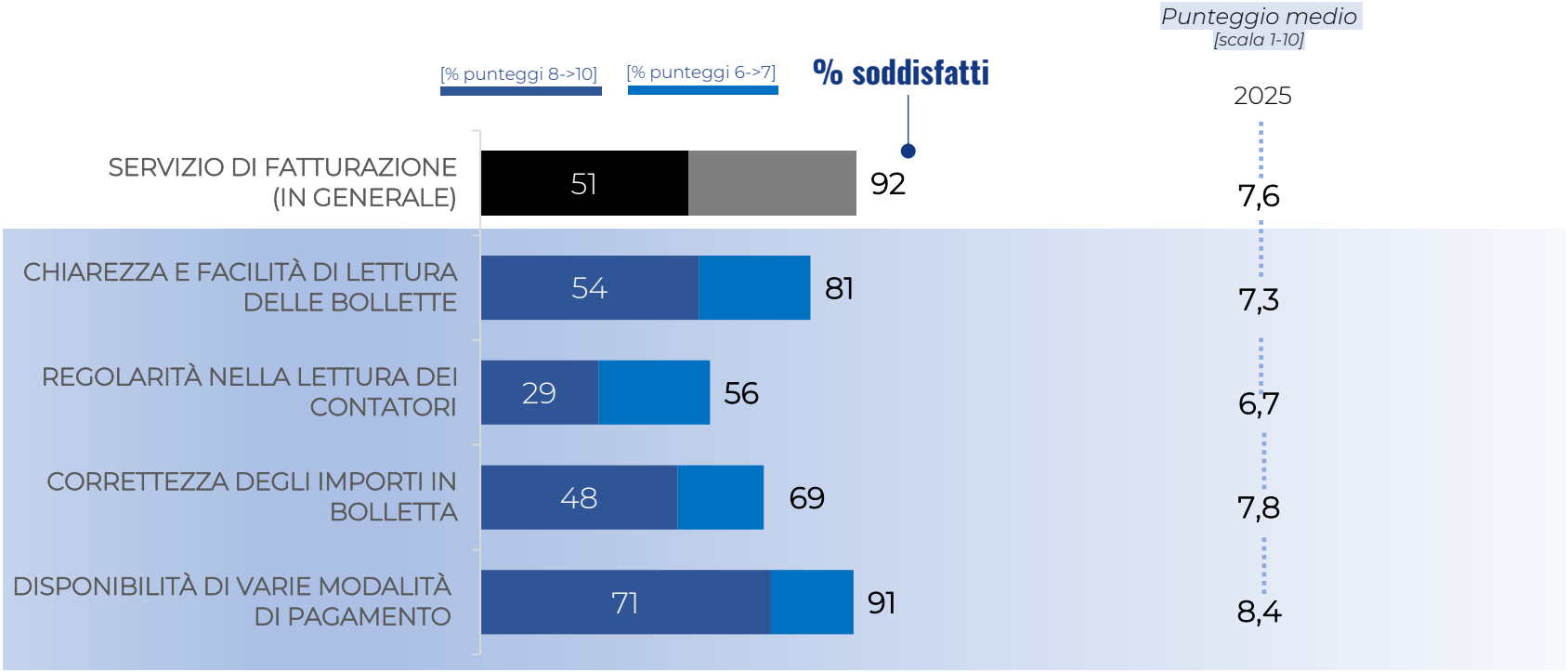


«Come valuta, in generale, la qualità del SERVIZIO IDRICO affidato a BRIANZACQUE S.R.L. nel Comune ?»
«Come valuta la scelta fatta dall'Azienda rispetto alle casette dell'acqua sul territorio del Suo Comune?»
«Brianzacque- gestisce l'intero ciclo del servizio idrico, includendo non solo l'acquedotto ma anche fognatura e depurazione. Come valuta, in generale, la qualità complessiva del servizio affidato a BRIANZACQUE S.R.L. nel Comune?»
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale Amministratori di condominio n.114]

La valutazione di BrianzAcque sul servizio di fatturazione

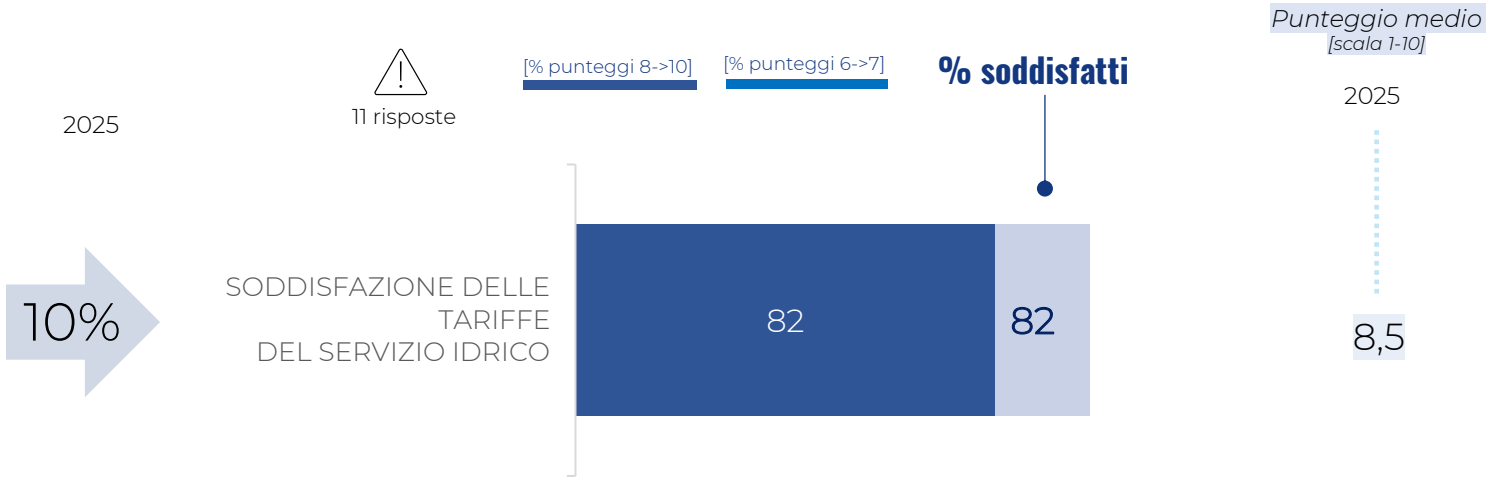


«Quanto è soddisfacente...?»
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale Amministratori di condominio n.114]

Conoscenza del servizio idrico tra i più vantaggiosi e soddisfazione delle tariffe

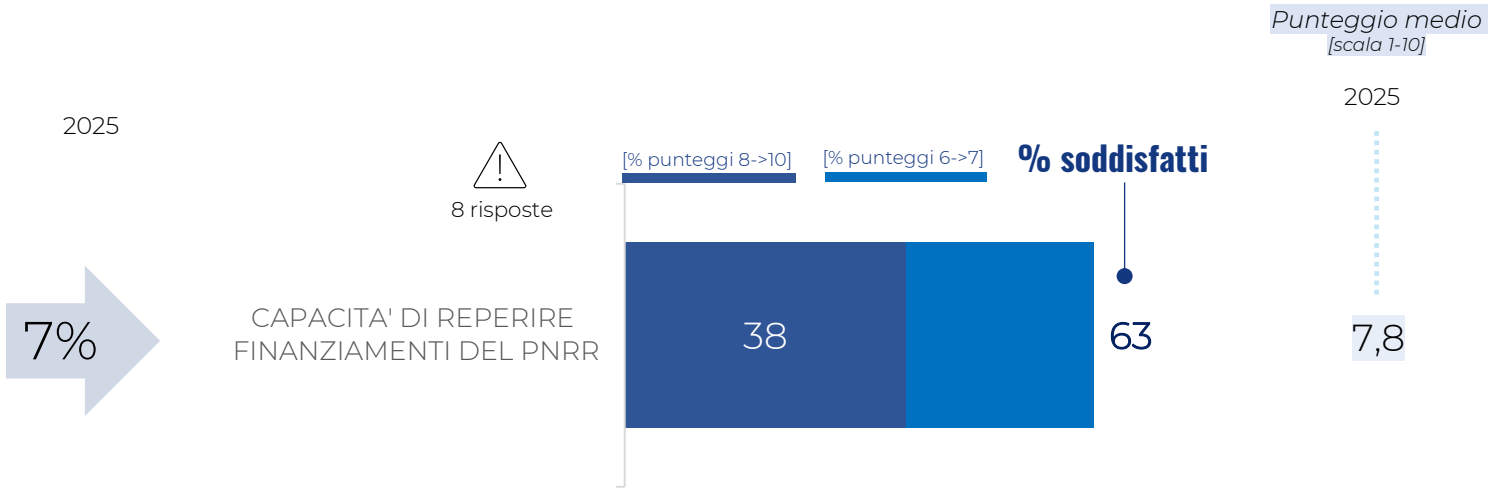


«Sa che le tariffe del servizio idrico nel Comune risultano tra le 5 più vantaggiose a livello nazionale?»
«Quanto è soddisfatto delle tariffe del servizio idrico»
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale Amministratori di condominio n.114]

Conoscenza dei finanziamenti dal PNRR ottenuti da Brianzacque per proteggere la risorsa idrica e valutazione della capacità di reperire questi finanziamenti per infrastrutture

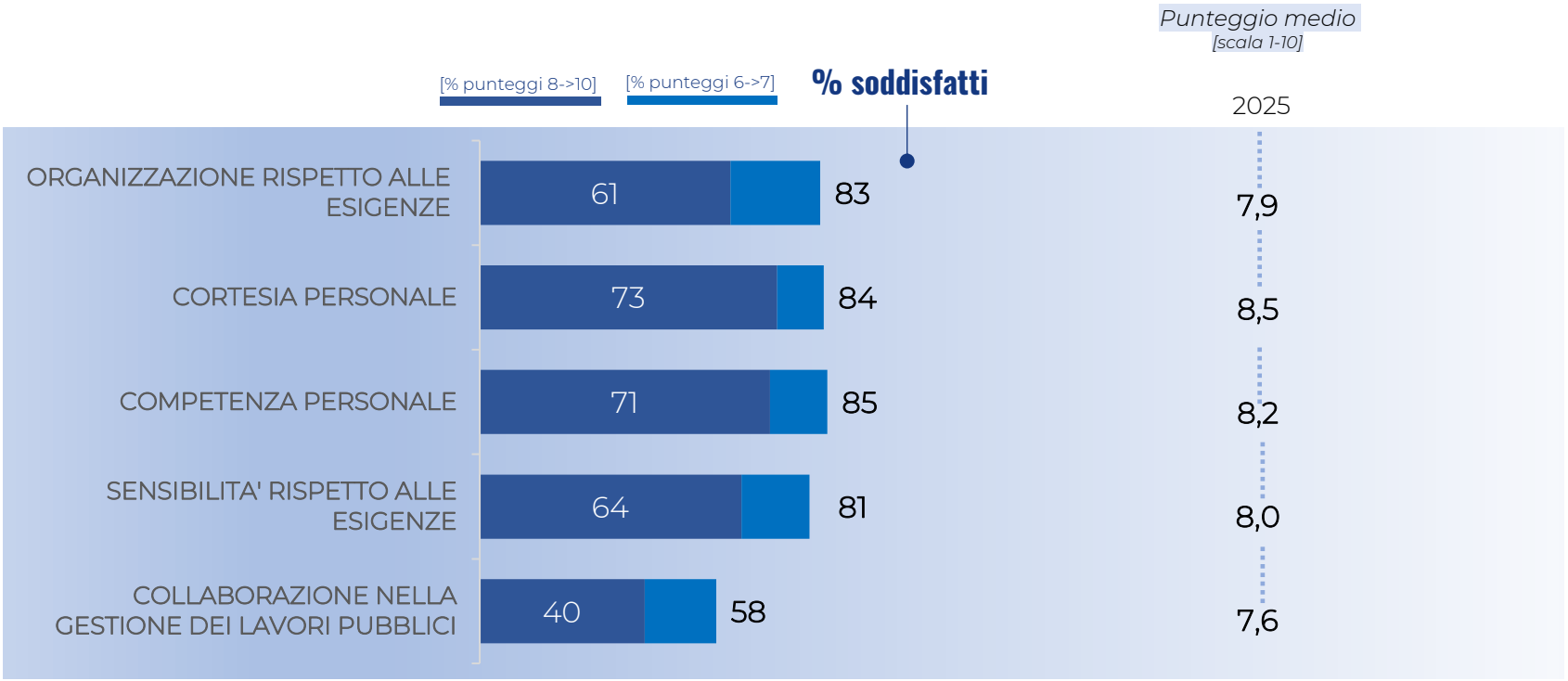


«Sa che l'azienda idrica ha ricevuto nuovi finanziamenti dal PNRR per 50 milioni di euro e altri finanz. dalla Banca Europea per gli Investimenti per interventi finalizzati a contrastare gli effetti dei cambiamenti climatici e proteggere la risorsa idrica?»
«Come valuta la capacità dell'Azienda idrica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

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale Amministratori di condominio n.114]

La valutazione della collaborazione con BrianzAcque



«Come valuta, in generale, ...?»
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale Amministratori di condominio n.114]

BrianzAcque

Customer Satisfaction

Evidenze 2025 sulla percezione della qualità del servizio idrico fra gli amministratori di condominio

eumetra

Knowledge. Vision. Decision.

Le evidenze 2025 sulla percezione del servizio idrico di BrianzAcque

Per la prima volta, la rilevazione sulla percezione della qualità del servizio del gestore idrico ha coinvolto anche gli amministratori di condominio, interlocutori fondamentali per le utenze condominiali. Si tratta di una novità significativa che, a partire dal 2025, arricchisce il monitoraggio presso l'utenza insieme ai comuni.

1. Le richieste e i contatti con BrianzAcque

I contatti con l'azienda idrica hanno riguardato principalmente richieste di informazioni e documentazione, che rappresentano il 37% dei casi. La soddisfazione per la qualità tecnica delle risposte ricevute e per i tempi di risposta è ampia, con una valutazione media di 8,3 su 10.

Le richieste di intervento per malfunzionamenti sono state poche (11%), e più della metà degli amministratori si è dichiarata soddisfatta della risposta ricevuta. Tuttavia, emergono margini di miglioramento sia dal punto di vista tecnico che nei tempi di intervento.

In riferimento alle sospensioni idriche non programmate, la gestione del gestore è stata valutata positivamente, con un punteggio medio superiore a 7 su 10.

4. Fatturazione e tariffe

Per quanto riguarda il servizio di fatturazione, la valutazione è ampiamente positiva (92% di soddisfatti), sebbene vi siano alcune criticità relative alla regolarità della lettura dei contatori, che incidono sulla correttezza degli importi in bolletta. La bolletta risulta comunque chiara per l'81% degli amministratori.

La conoscenza delle tariffe applicate in confronto a quelle nazionali, è ancora limitata. Tuttavia, c'è ampia soddisfazione nel sapere che le tariffe del proprio comune rientrano tra le cinque più vantaggiose a livello nazionale.

©2025 Eumetra. All rights reserved

3. La qualità del servizio idrico

Complessivamente, il giudizio degli amministratori sulla qualità del servizio idrico è molto alto: il 92% si dichiara soddisfatto, con una valutazione media pari a 8 su 10.

Considerando l'intero ciclo idrico, inclusi fognatura e depurazione, il punteggio medio scende leggermente sotto l'8, ma resta positivo: 3 amministratori su 4 si dichiarano comunque soddisfatti.
Anche l'iniziativa delle "case dell'acqua" riceve un buon riscontro, apprezzata da circa la metà del campione intervistato.

4. Rapporto con l'Azienda molto soddisfacente

In generale, la collaborazione con BrianzAcque è giudicata favorevolmente: tutti gli aspetti, dal personale all'organizzazione del servizio, risultano in linea con le aspettative della maggior parte degli amministratori.

Queste valutazioni insieme al buon giudizio sulla qualità del servizio rafforzano la reputazione dell'Azienda, apprezzata anche per la sua capacità di attrarre finanziamenti e reperire risorse esterne, pubbliche o private, per investimenti a beneficio del territorio. È tuttavia poco noto che BrianzAcque abbia ottenuto importanti risorse, come i 50 milioni di euro del PNRR e i contributi dalla Banca Europea per gli Investimenti, destinati a contrastare i cambiamenti climatici e a tutelare le risorse idriche.

©2025 Eumetra. All rights reserved



eumetra

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