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 2026

eumetra

Knowledge. Vision. Decision.

Impianto della indagine

TARGET	**Amministratori di condominio** operanti nella provincia di Monza e Brianza: • Amministrano: 1-5 stabili (8%); 6-10 stabili (4%); 11-20 stabili (13%); oltre 20 stabili (75%) • Gestisce anche immobili non residenziali (46%)
CAMPIONE	**106 interviste**
TECNICA D'INTERVISTA	**C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interviewing) previo appuntamento telefonico. Una quota minoritaria di partecipanti ha invece compilato il questionario in modalità online.
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 nel mese di Giugno 2026

©2025 Eumetra. All rights reserved

BrianzAcque



Le richieste a BrianzAcque

Le richieste di informazione e documentazione

La soddisfazione per la risposta di BrianzAcque risulta elevata sia per la qualità tecnica sia per la tempestività, valutate molto positivamente da circa due amministratori su tre. Le richieste riguardano soprattutto bollette in ritardo, chiarimenti sulla fatturazione e pratiche amministrative, come modifiche contrattuali, subentri e rateizzazioni.

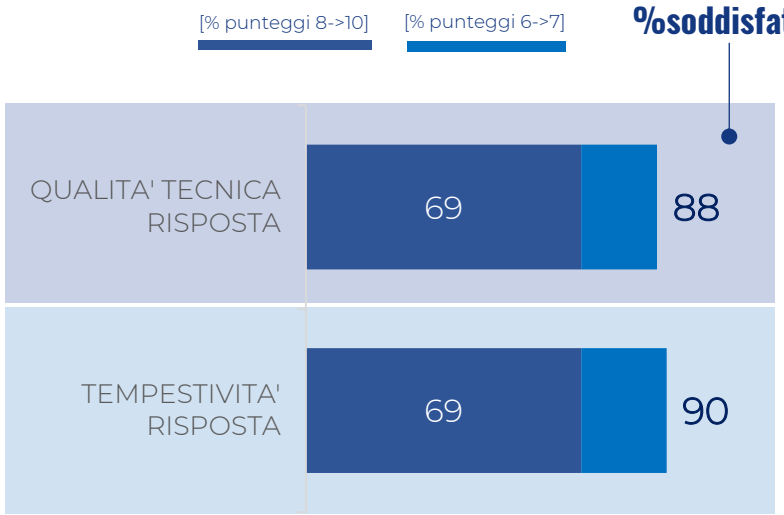
2025 37%

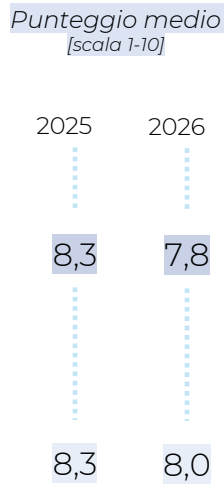
2026 40%

[42]

Le richieste di informazioni

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





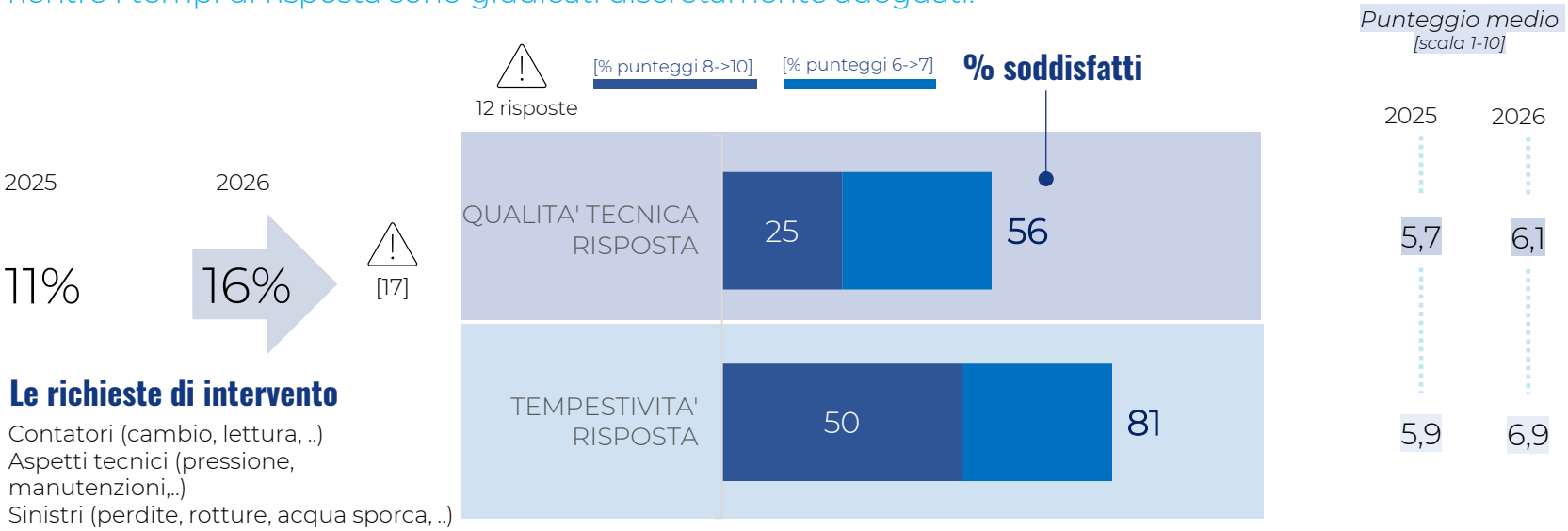
«Per conto dei condomini che amministra ha fatto richieste specifiche d'INFORMAZIONE o DOCUMENTAZIONE a BRIANZACQUE nell'ultimo anno?»
«Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della risposta data?» «Quanto è soddisfatto/a della tempestività della risposta data?»
Esprima il suo giudizio su una scala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

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Amministratori di condominio n.106]

Le richieste di intervento per malfunzionamenti delle gestione del servizio

Le richieste relative ad aspetti non soddisfacenti nella gestione del servizio risultano molto limitate, un segnale complessivamente positivo. La qualità tecnica delle risposte riceve una valutazione sufficiente, mentre i tempi di risposta sono giudicati discretamente adeguati.



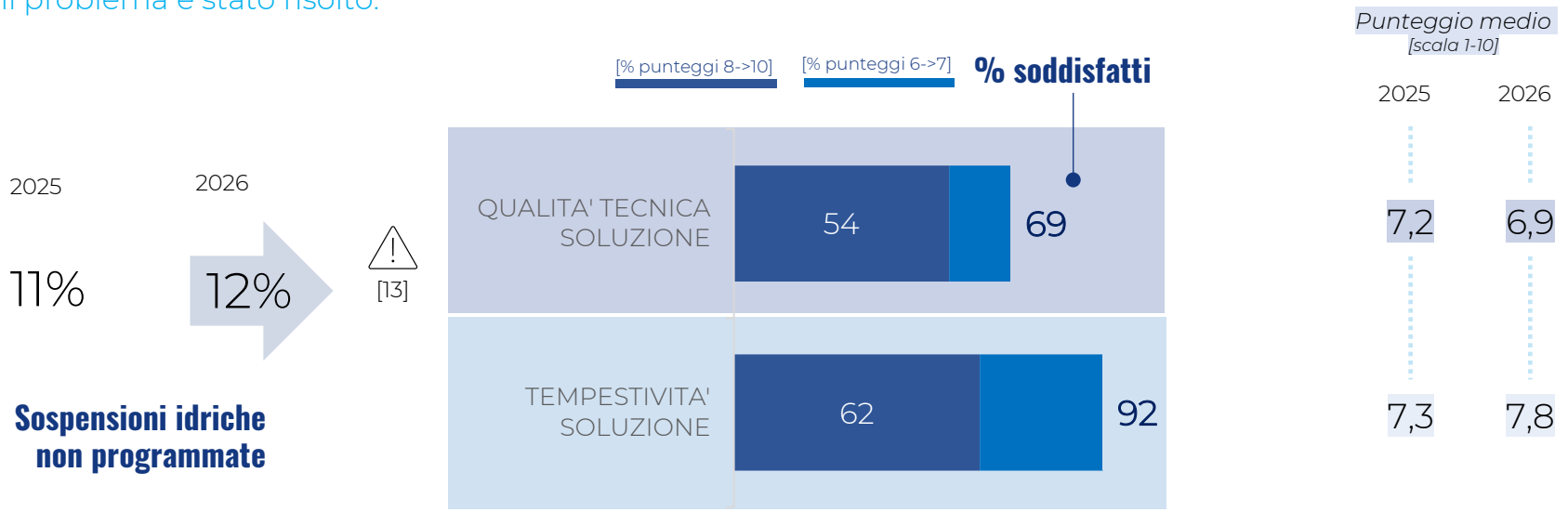
«Nell'ultimo anno, per conto dei condomini che gestisce, ha fatto richieste specifiche su qualche aspetto considerato non soddisfacente relativo al funzionamento della GESTIONE del servizio?»
«Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della risposta data?» «Quanto è soddisfatto/a della tempestività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

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Amministratori di condominio n.106]

Le sospensioni idriche non programmate

La gestione delle poche sospensioni idriche non programmate risulta complessivamente soddisfacente, con valutazioni positive sia per la qualità tecnica dell'intervento sia, soprattutto, per la tempestività con cui il problema è stato risolto.



«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

[Amministratori di condominio n.106]

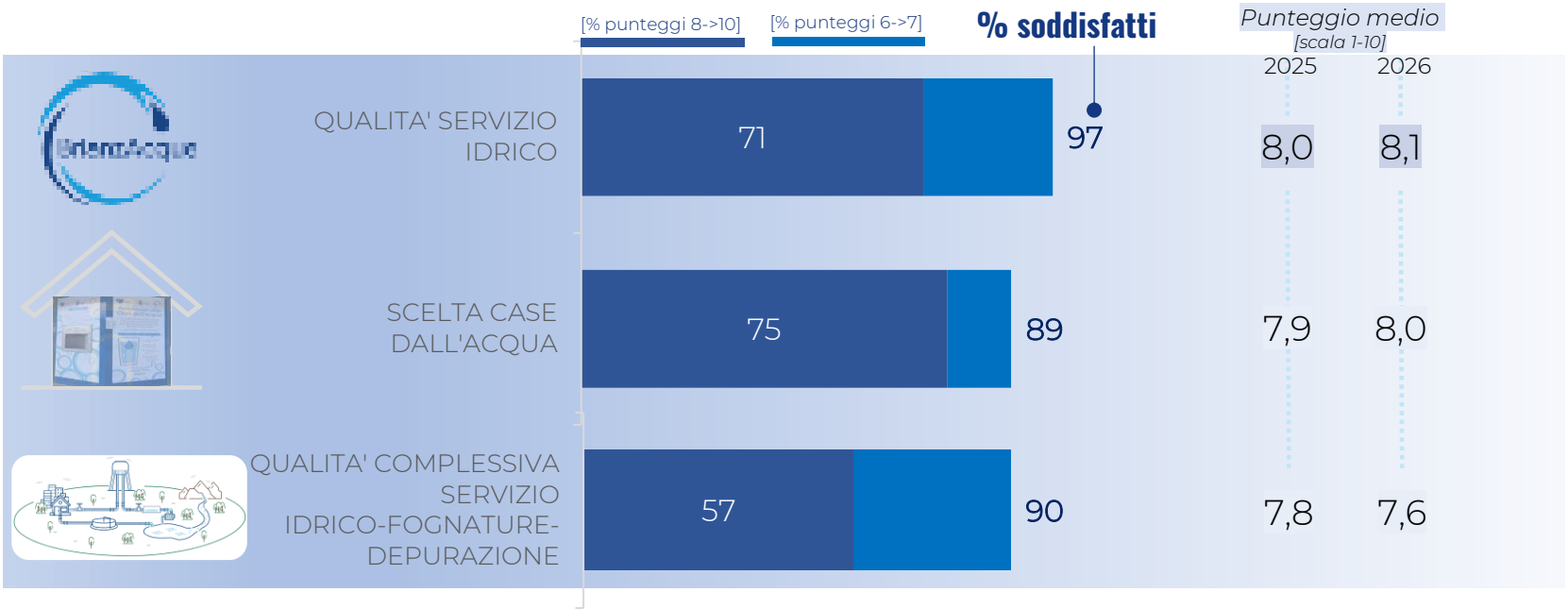
BrianzAcque



Il rapporto con BrianzAcque

Qualità del servizio di BrianzAcque

Il giudizio sulla qualità del servizio idrico è molto positivo, così come l'apprezzamento per la scelta di investire nelle Case dell'Acqua. Considerando l'intero ciclo idrico, quindi anche fognatura e depurazione, la valutazione media si riduce leggermente, ma resta comunque ampiamente superiore a 7.



«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?»

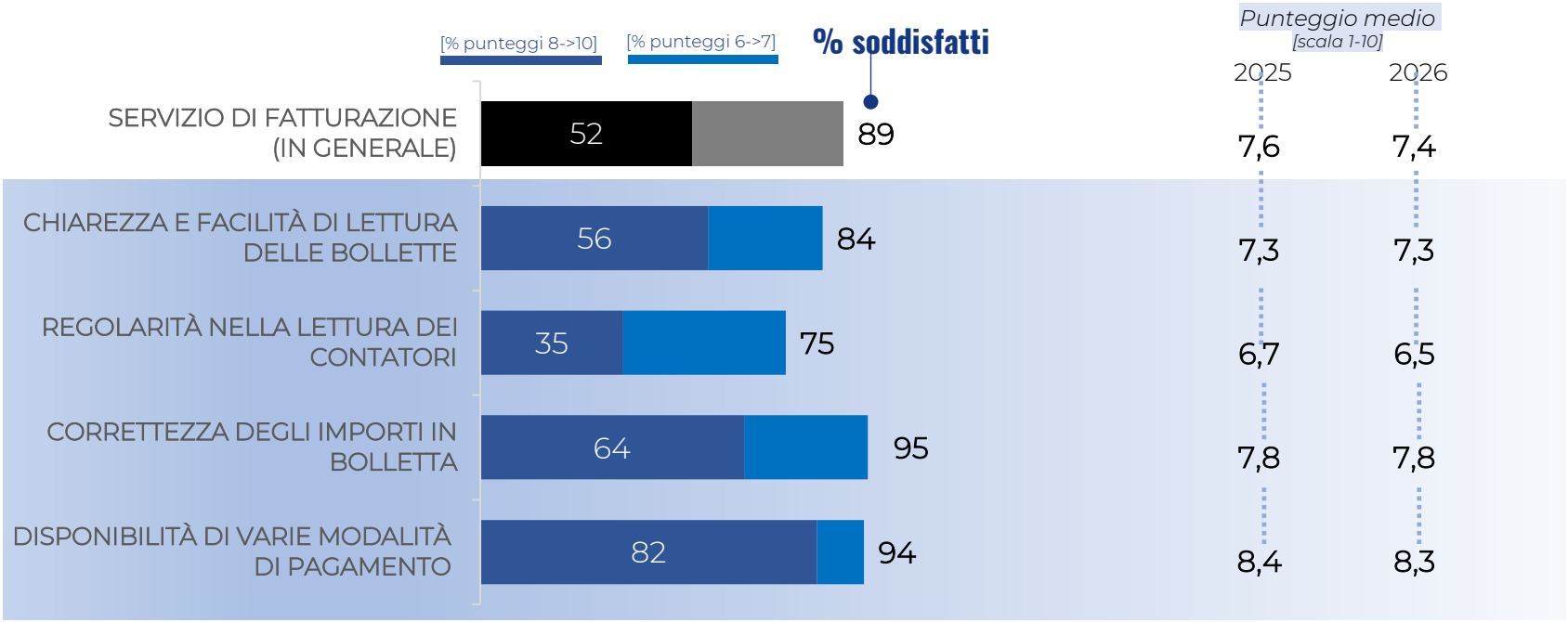
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Amministratori di condominio n.106]

La valutazione di BrianzAcque sul servizio di fatturazione

Il servizio di fatturazione è complessivamente molto apprezzato: circa la metà degli amministratori si dichiara pienamente soddisfatta. La bolletta è chiara e facile da leggere, rafforzando la percezione di correttezza, mentre le diverse modalità di pagamento facilitano il rapporto con BrianzAcque. Più contenuto, ma comunque pienamente sufficiente, il giudizio sulla regolarità della lettura dei contatori.



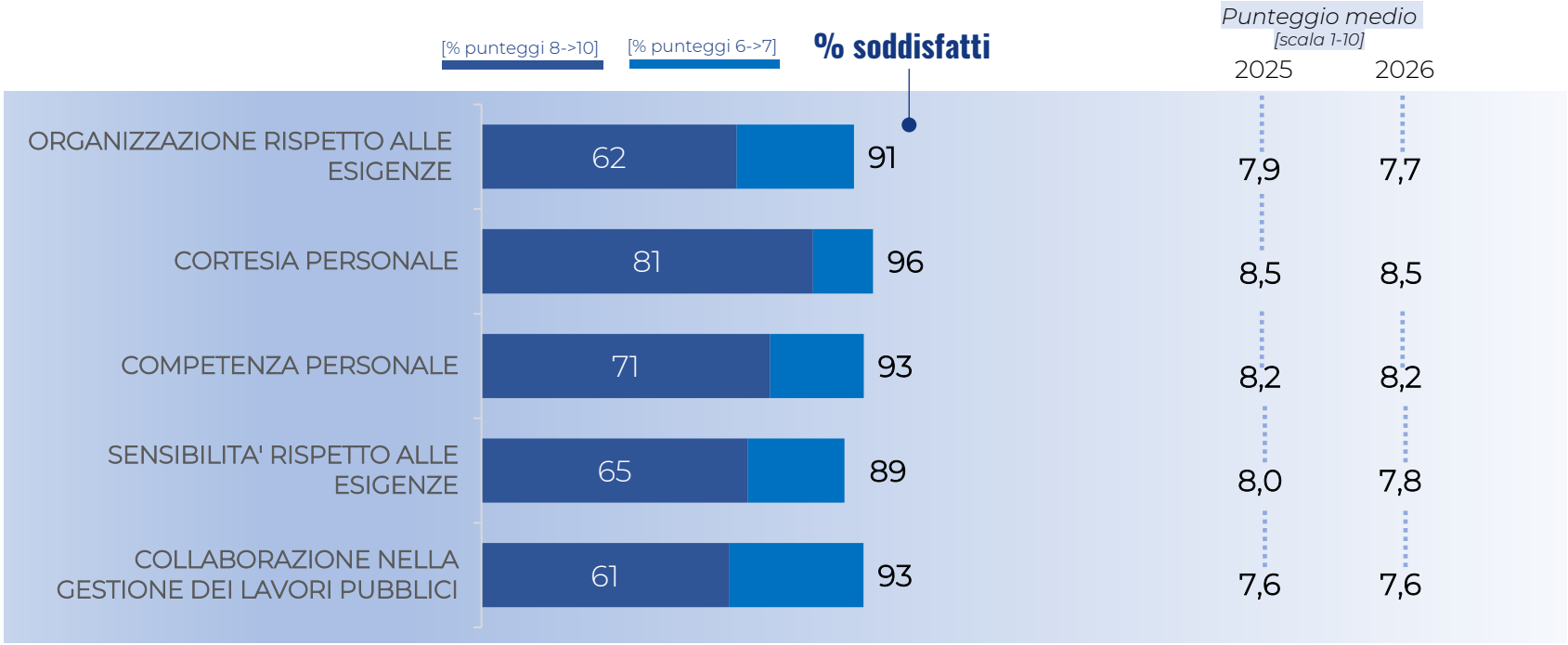
«Quanto è soddisfacente...?» Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Amministratori di condominio n.106]

La valutazione della collaborazione con BrianzAcque

La collaborazione con BrianzAcque si conferma positiva e rispondente alle esigenze degli amministratori. Sono particolarmente apprezzate la gentilezza e la competenza del personale nella gestione di pratiche e richieste, così come l'impatto positivo degli interventi di infrastrutturazione e manutenzione della rete idrica nelle aree interessate dai condomini amministrati.



«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

[Amministratori di condominio n.106]

BrianzAcque

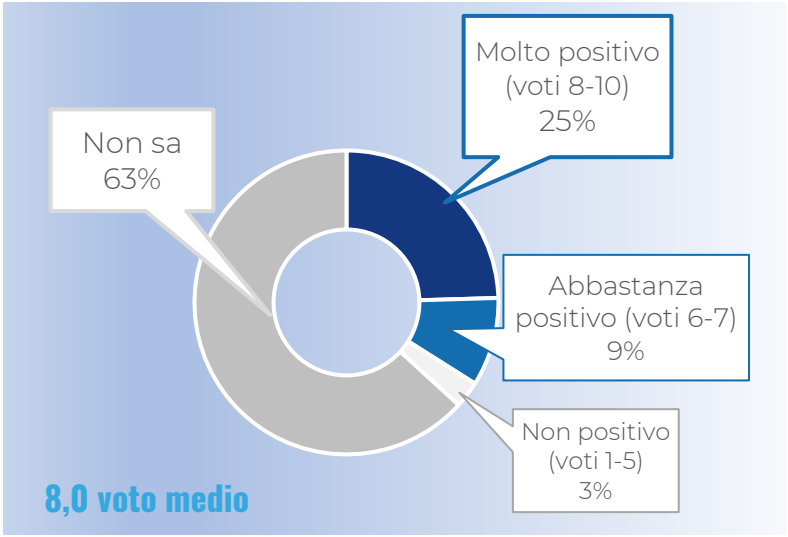


Le iniziative sul territorio

Gli **interventi PNRR** per la tutela della risorsa idrica

La maggioranza degli intervistati non è in grado di esprimere un giudizio sui lavori realizzati da BrianzAcque nell'ambito del PNRR. Tra coloro che si esprimono, prevale una valutazione decisamente positiva, con un punteggio medio pari a 8, a conferma di un apprezzamento elevato degli interventi.

Giudizio sugli interventi PNRR



«Qual è il suo giudizio sui lavori, che si concludono quest'anno, realizzati da BrianzAcque grazie ai 50 milioni di euro di finanziamenti europei del PNRR destinati agli investimenti per contrastare gli effetti dei cambiamenti climatici e proteggere la risorsa idrica?

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

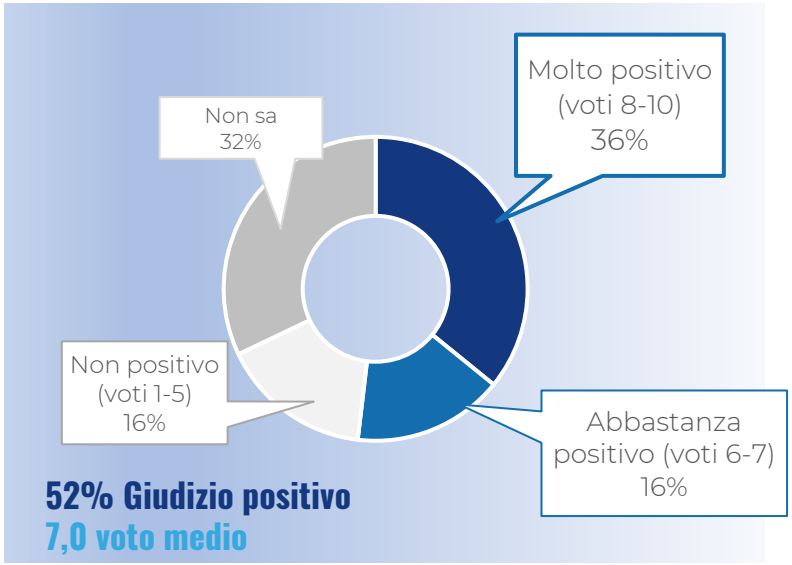
©2025 Eumetra. All rights reserved

[Amministratori di condominio n.106]

Le **strategie di integrazione e collaborazione** con i gestori

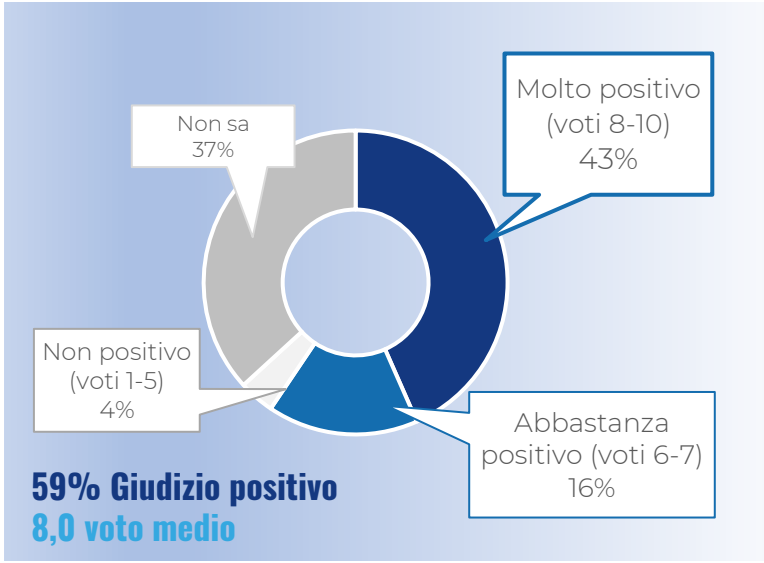
Circa un intervistato su tre non esprime un giudizio. Tra chi si pronuncia prevalgono valutazioni molto positive, soprattutto nei confronti della collaborazione tra BrianzAcque e i gestori idrici di Lecco e Com, riconosciuta come un'opportunità per migliorare i servizi, sviluppare sinergie e realizzare progetti condivisi.

Integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti



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

La collaborazione con i gestori del servizio idrico di Lecco e Como



«Come valuta la collaborazione tra BrianzAcque i gestori del servizio idrico di Lecco (Lario Reti Holding) e Como (Como Acqua) per migliorare i servizi sul territorio, creare sinergie e sviluppare progetti comuni?

Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente a 10 (molto s

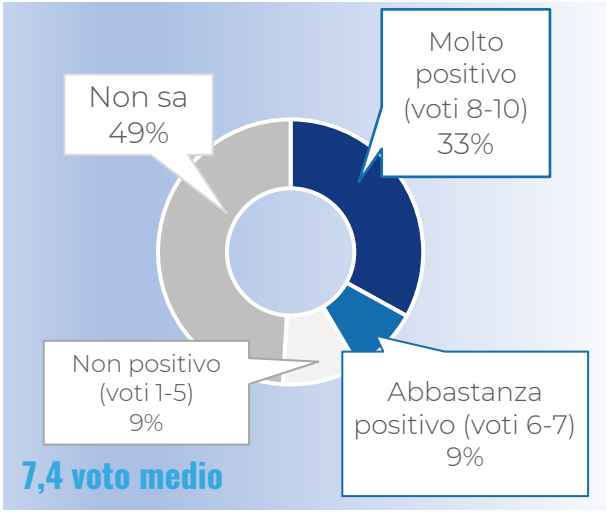
[Amministratori di condominio n.106]

©2025 Eumetra. All rights reserved

L’aggregazione tra BrianzAcque e BEA

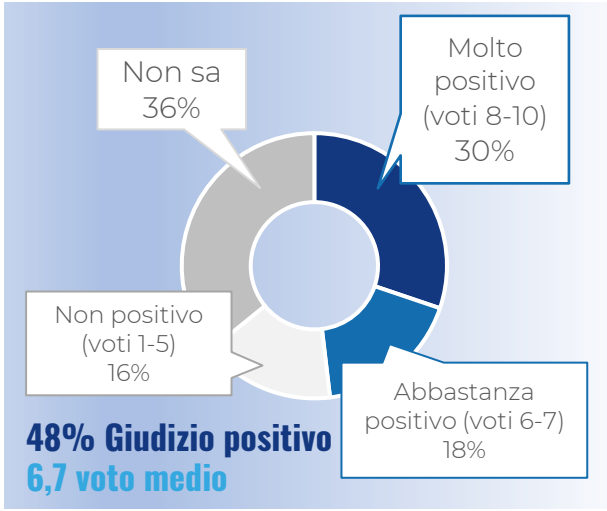
L'importanza dell'aggregazione tra BrianzAcque e BEA non viene valutata da circa la metà degli amministratori; tra chi si esprime, il giudizio è positivo (punteggio medio superiore a 7). L'ipotesi di estendere in futuro la gestione alla raccolta dei rifiuti raccoglie un consenso più cauto, pur mantenendo una valutazione pienamente sufficiente. Molto apprezzata, infine, la decisione di affidare all'Università Bocconi uno studio indipendente sugli impatti economici e ambientali.

Nuova aggregazione tra BrianzAcque e BEA



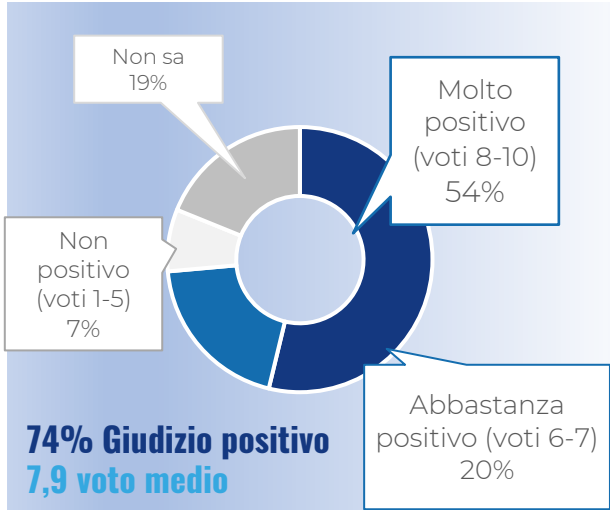
«Quanto è importante, per la Brianza, la nuova aggregazione tra BrianzAcque e BEA per costruire una grande azienda pubblica al 100%, capace di garantire servizi idrici e di igiene ambientale efficienti, innovativi e competitivi su più ambiti, al livello delle migliori realtà lombarde e nazionali? »

Gestione diretta del servizio di raccolta rifiuti



«L’aggregazione tra BrianzAcque e BEA potrebbe aprire, in futuro, anche alla gestione diretta del servizio di raccolta rifiuti oltre all’attuale attività di smaltimento. Come valuta questa possibilità?

Studio indipendente sugli impatti affidato all’Università Bocconi



«Come valuta la decisione di BrianzAcque e BEA di affidare alla Università Bocconi uno studio indipendente sugli impatti economici e ambientali dell’adeguamento propri impianti?

Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla importante/soddisfacente) a 10 (molto importante/soddisfacente)»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Amministratori di condominio n.106]

BrianzAcque

Customer Satisfaction 2026

Principali evidenze sulla percezione della qualità del servizio idrico fra gli amministratori di condominio

eumetra

Knowledge. Vision. Decision.

Le evidenze 2026 sulla percezione del servizio idrico di BrianzAcque

Giunta alla sua seconda edizione, la rilevazione consolida il coinvolgimento degli amministratori di condominio, che entrano stabilmente nel sistema di Customer Satisfaction di BrianzAcque come interlocutori fondamentali delle utenze condominiali.

1. Le richieste e i contatti con BrianzAcque

I contatti degli amministratori di condominio con BrianzAcque riguardano soprattutto chiarimenti su bollette, fatturazione, pagamenti e pratiche amministrative. Le risposte ricevute sono valutate molto positivamente sia per qualità tecnica sia per tempestività. Le richieste legate a malfunzionamenti e sospensioni idriche risultano invece limitate; quando si verificano, la gestione è giudicata complessivamente soddisfacente, soprattutto per la rapidità di intervento, pur con alcuni margini di miglioramento sulla qualità tecnica delle soluzioni.

2. Il rapporto con BrianzAcque

La qualità del servizio idrico è valutata molto positivamente, così come l'iniziativa delle Case dell'Acqua. Anche considerando l'intero ciclo idrico, comprensivo di fognatura e depurazione, il giudizio resta ampiamente favorevole. Il servizio di fatturazione è apprezzato per chiarezza delle bollette, correttezza degli importi e varietà delle modalità di pagamento, mentre la regolarità della lettura dei contatori rappresenta l'area più critica.

La relazione con l'Azienda è solida, sostenuta soprattutto dalla cortesia e dalla competenza del personale.

©2025 Eumetra. All rights reserved

3. Le iniziative sul territorio

Le iniziative strategiche di BrianzAcque raccolgono giudizi positivi tra quanti ne hanno conoscenza, ma presentano ancora livelli elevati di mancata risposta, segnale di una conoscenza limitata. Gli interventi PNRR, le collaborazioni con altri gestori e l'aggregazione con BEA sono considerati opportunità per migliorare i servizi e sviluppare sinergie sul territorio. Più prudente il giudizio sulla futura gestione diretta della raccolta dei rifiuti, mentre è particolarmente apprezzata la scelta di affidare all'Università Bocconi uno studio indipendente sugli impatti economici e ambientali.

©2025 Eumetra. All rights reserved

L’indice di CSI

L'indice CSI è stato elaborato sulla base dei risultati di Customer Satisfaction (CS) rilevati presso gli Amministratori di Condominio che hanno partecipato alla rilevazione 2026.

CSI SINTETICO GENERALE
Servizio (0,50) + Relazione (0,5)

CSI «Servizio»
L'indicatore parziale relativo al servizio è stato calcolato attribuendo pari peso a ciascuna delle componenti del servizio generale (0,4) + fatturazione (0,6)

CSI «Relazione»
L'indicatore parziale relativo alla relazione è stato calcolato attribuendo pari peso a ciascuna delle componenti che lo definiscono

CSI	TOTALE UTENZA		
	TOTALE	SERVIZIO	RELAZIONE
2026	88,7	84,9	92,5



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