



# Customer Satisfaction 2024

## Uffici comunali

I risultati dell'indagine presso i Comuni  
della Provincia di Monza e Brianza

*progetto n. 1A08750068*



## TARGET



Uffici comunali della provincia di Monza e Brianza.  
Hanno risposto al questionario i responsabili dell'ufficio tecnico o altra figura che ha avuto contatti/rapporti con BrianzAcque nell'ultimo anno

## CAMPIONE



**36 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 Giugno 2024

*La rilevazione è stata condotta con un impianto simile a quello adottato nelle precedenti edizioni. Considerato il numero esiguo di casi in analisi, le variazioni rispetto al 2023 non sono statisticamente significative ma comunque segnano l'evoluzione dei rapporti con i Comuni.*



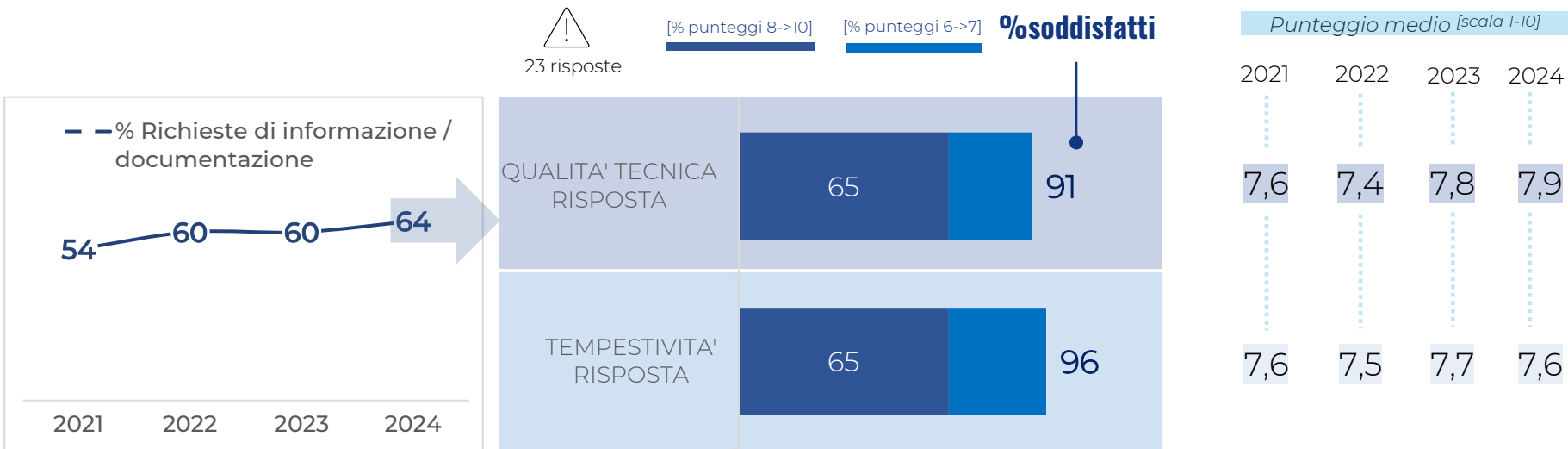
# BrianzAcque

La gestione delle  
richieste e del servizio



# Le richieste di informazione e documentazione

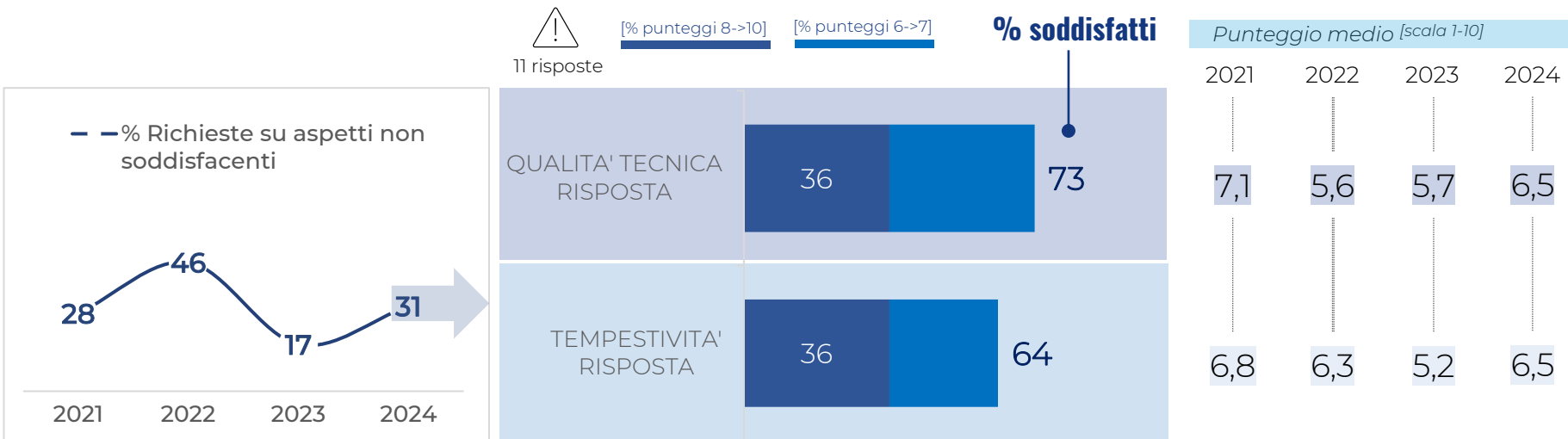
Aumenta il numero di richieste che sono state gestite dall'Azienda nel corso dell'anno. Riguardano sia la rete idrica che fognaria. Si tratta principalmente di progetti sul territorio e nuovi allacci, opere di manutenzione, riparazioni per perdite, manomissioni. La valutazione della risposta data dall'Azienda in termini tecnici e rispetto ai tempi è molto positiva, allineata al 2023.



«Il Comune da lei rappresentato 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)»

# Le richieste di intervento sul territorio

Le richieste di intervento riguardano malfunzionamenti nella gestione del servizio: disfunzioni sulle rete, risoluzioni di criticità, ripristini a seguito di manomissioni e rotture, interventi di sostituzione dei contatori. La qualità della risposta data dall'Azienda migliora e raggiunge la piena sufficienza. Positivo anche è il riscontro sui tempi.



«Nell'ultimo anno il Comune da lei rappresentato 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)»

# Le sospensioni idriche programmate

Riguardo alle sospensioni idriche programmate necessarie per interventi di riparazione sulla rete si conferma l'alto apprezzamento riguardo la soluzione operata mentre sui tempi - di comunicazione e di ripristino - l'opinione è di piena adeguatezza per alcuni comuni, per altri migliorabile.



13 risposte

[% punteggi 8->10]

[% punteggi 6->7]

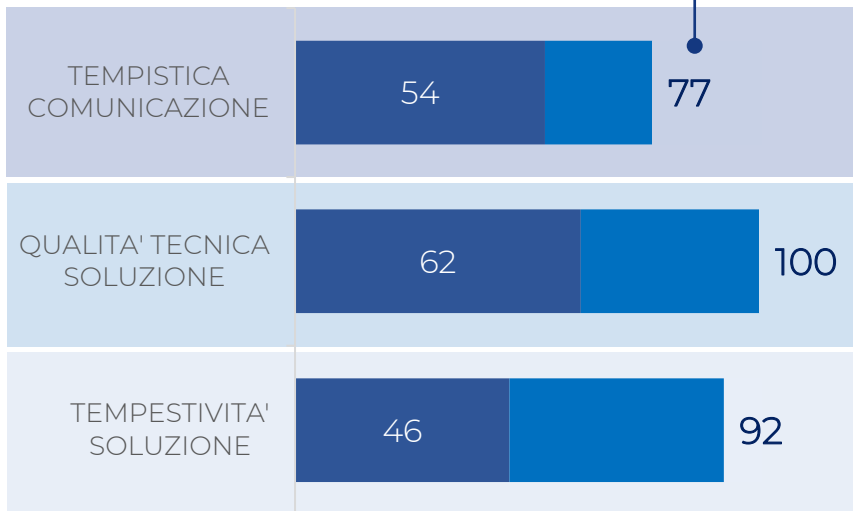
% soddisfatti

Punteggio medio [scala 1-10]

— % Sostensioni idriche programmate



2021 2022 2023 2024



	2021	2022	2023	2024
TEMPISTICA COMUNICAZIONE	7,9	7,4	7,7	7,6
QUALITA' TECNICA SOLUZIONE	8,2	7,9	7,7	7,7
TEMPESTIVITA' SOLUZIONE	8,1	7,8	7,7	7,6

«Nel corso dell'ultimo anno nel comune da lei rappresentato sono state effettuate delle sospensioni idriche programmate?»

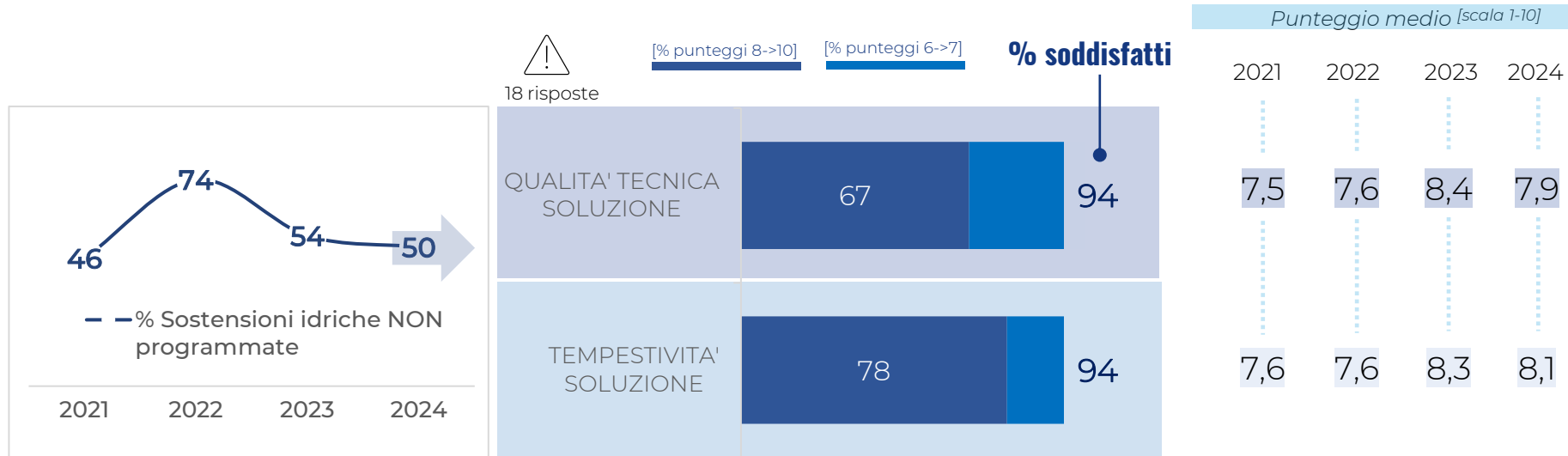
«Quanto è soddisfatto della tempistica della comunicazione della sospensione idrica?» «Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della soluzione operata?»

«Quanto è soddisfatto/a della tempistica della soluzione in funzione del piano originale comunicato dall'azienda?»

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

# Le sospensioni idriche non programmate

In leggero calo rispetto al 2023. Di fronte al guasto improvviso l'Azienda ha risposto molto bene, soprattutto per tempestività. Il giudizio medio è intorno all'8.



«Nel corso dell'ultimo anno nel comune da lei rappresentato si sono verificate delle sospensioni idriche non programmate, per esempio per guasto improvviso?»  
 «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)»



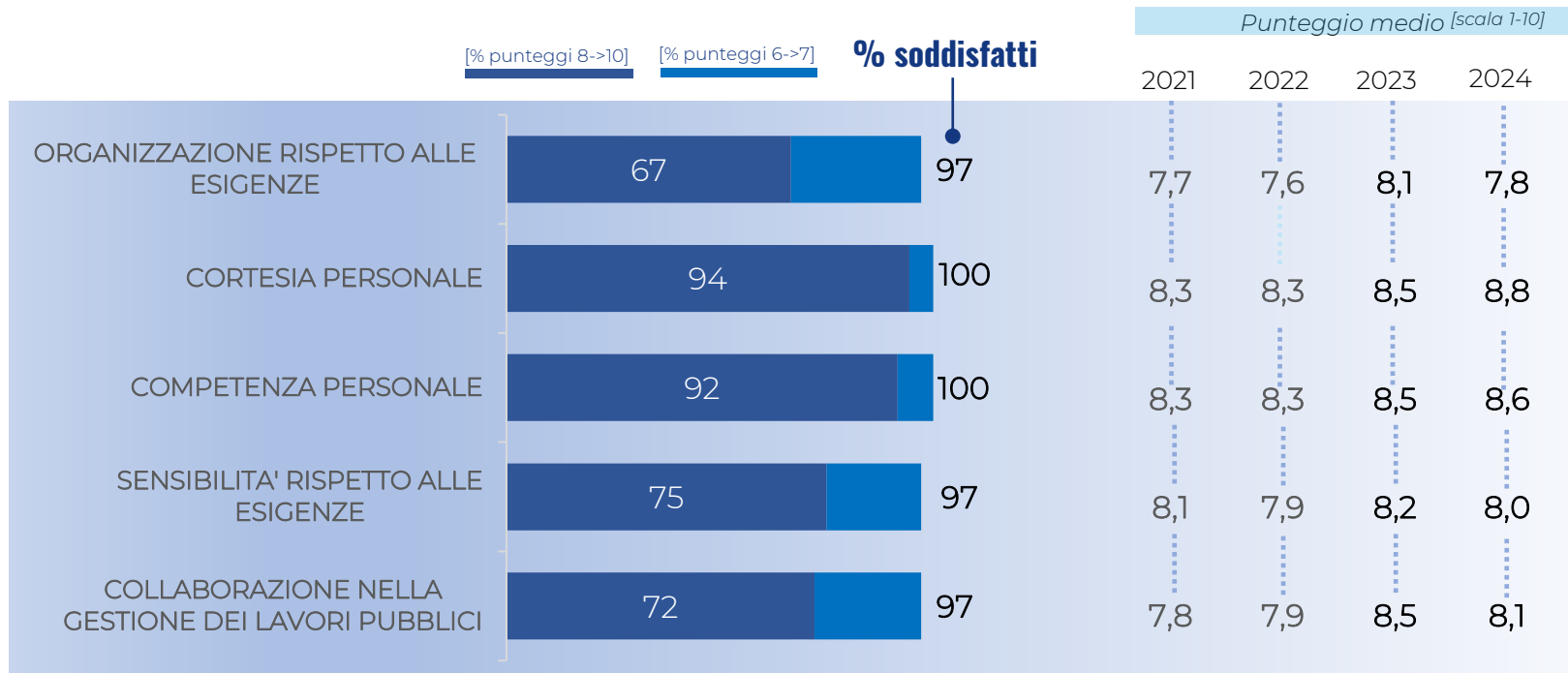
La collaborazione con  
BrianzAcque



# La valutazione di BrianzAcque



Ampia soddisfazione in relazione a tutti gli aspetti del rapporto con l'Azienda: la cortesia e la competenza del personale sono al primo posto. Migliorabile secondo il giudizio dei responsabili comunali l'organizzazione dell'Azienda rispetto alle esigenze manifestate. Buona comunque la sensibilità riscontrata e la collaborazione nella gestione dei lavori pubblici.

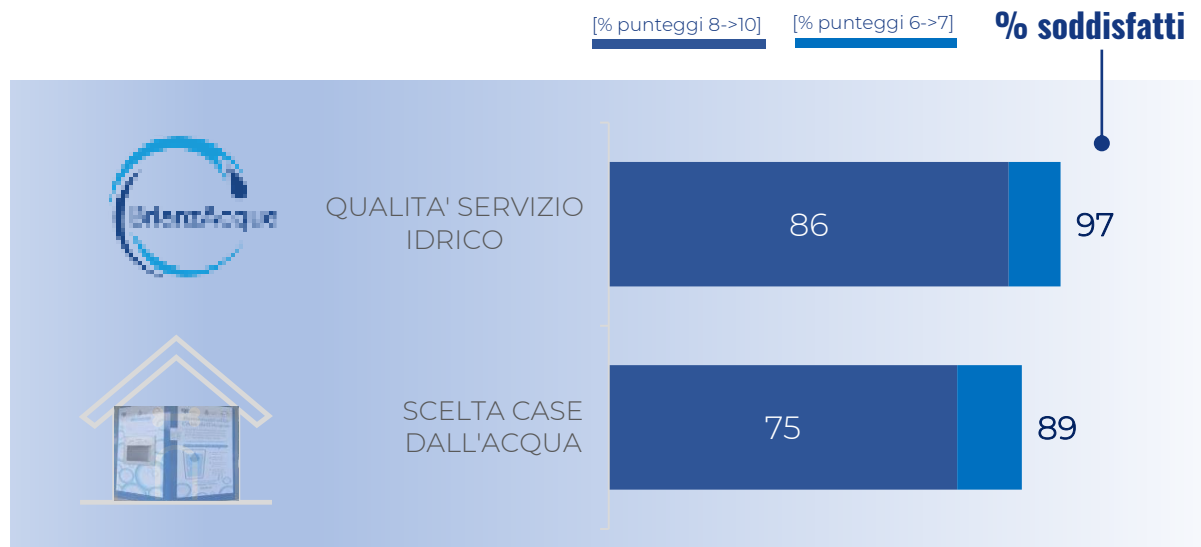


«Come valuta, in generale, .....?»

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

# Qualità del servizio idrico e casette dell'acqua

Si conferma il giudizio molto positivo (superiore all'8) sulla qualità del servizio idrico affidato a BrianzAcque. Anche la scelta dell'azienda in merito alle casette dell'acqua sul territorio è ampiamente apprezzata.



«Come valuta, in generale, la qualità del SERVIZIO IDRICO affidato a BRIANZACQUE S.R.L. nel Comune da lei rappresentato?»  
«Come valuta la scelta fatta dall'Azienda rispetto alle casette dell'acqua sul territorio del Suo Comune?»  
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)



# BrianzAcque

Quadro di sintesi



# Quadro di sintesi sulla soddisfazione: ranking top box (voti ≥8)

	<b>Media complessiva</b> (stabile rispetto al 2023)	<b>% 2022</b>	<b>% 2023</b>	<b>% 2024</b>
CORTESIA		73	80	94
COMPETENZA		78	83	92
QUALITA' SERVIZIO IDRICO		68	82	86
Sospensioni idriche NON programmate: tempestività		59	84	78
Sospensioni idriche NON programmate: qualità soluzione		53	84	67
SENSIBILITA' RISPETTO ALLE ESIGENZE		59	67	75
SCelta CASE DALL'ACQUA		51	94	75
COLLABORAZIONE		73	82	72
ORGANIZZAZIONE		54	69	67
Richieste info: qualità tecnica risposta		64	67	65
Richieste info: tempestività risposta		68	62	65
Sospensioni idriche programmate: qualità tecnica soluzione		44	50	62
Sospensioni idriche programmate: tempistica comunicazione		56	70	54
Sospensioni idriche programmate: tempestività soluzione in funzione della comunicazione		56	60	46
Gestione servizio: tempestività risposta		35	17	36
Gestione servizio: qualità tecnica risposta		29	17	36



## AreE PIU' apprezzate:

- Competenza e cortesia del personale
- Qualità del servizio idrico in generale
- Gestione delle sospensioni idriche non programmate



## AreE MENO apprezzate:

- Qualità tecnica e i tempi della risposta in caso di disfunzioni o malfunzionamenti nella gestione dei servizi affidati

[Totale Uffici comunali 2024 n.36]



Eumetra MR S.p.A. 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)