BrianzAcque

Customer Satisfaction

Percezione della Qualità del Servizio Idrico fra gli Uffici Comunali

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

Anno 2026

eumetra

Knowledge. Vision. Decision.

Impianto della indagine presso i Comuni

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	**38 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 2026

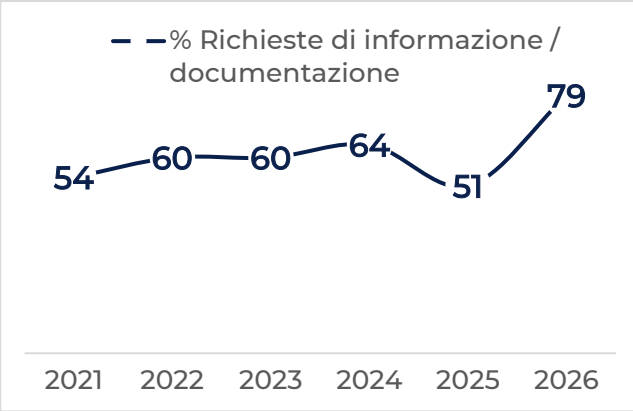
Considerato il numero esiguo di casi in analisi, le variazioni rispetto alle precedenti rilevazioni non sono statisticamente significative ma comunque segnano l'evoluzione dei rapporti con i Comuni.

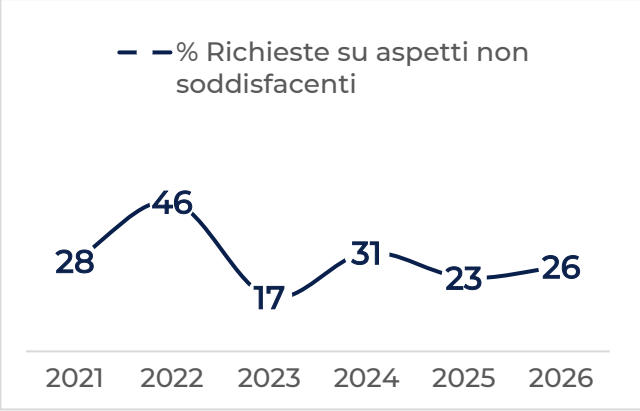
BrianzAcque

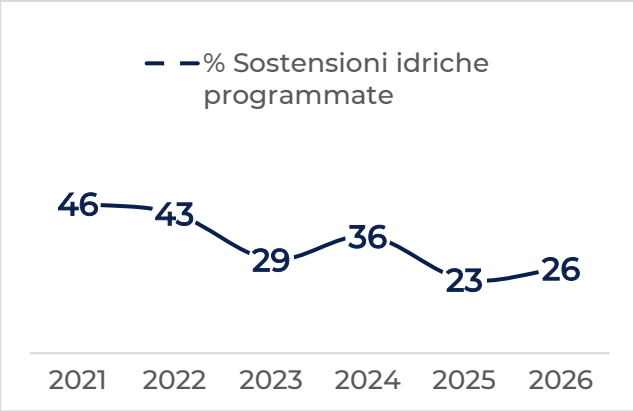


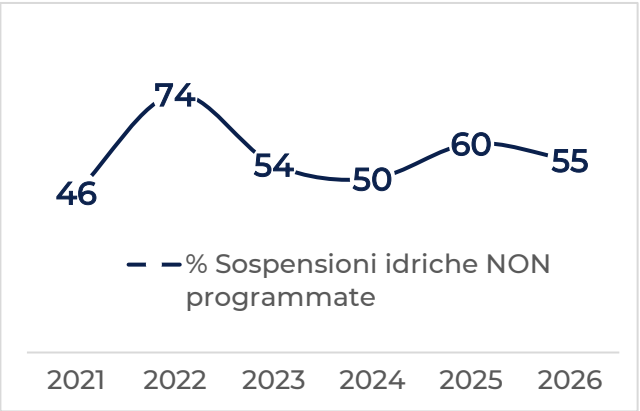
Le richieste a BrianzAcque

L’andamento delle richieste





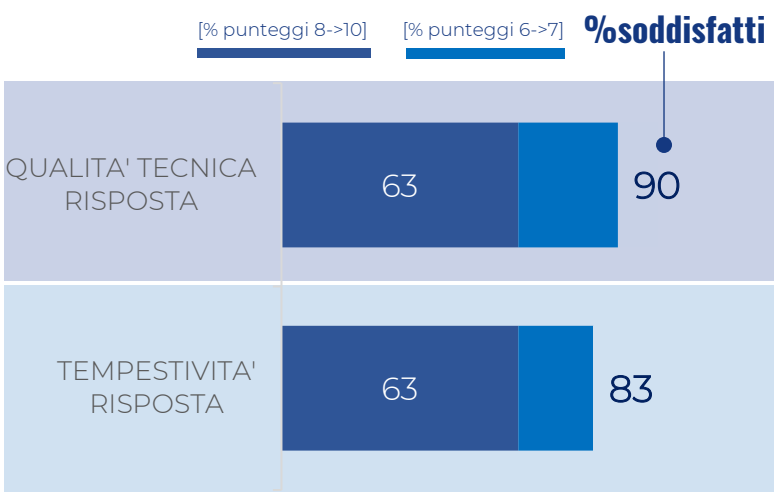


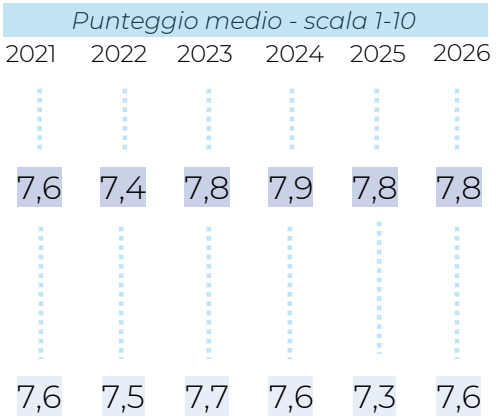


[Uffici comunali n.38]

Le richieste di informazione e documentazione

Le richieste si concentrano prevalentemente sugli aspetti tecnici e operativi del servizio idrico, in particolare sulla gestione delle reti di acquedotto e fognatura e sugli interventi di manutenzione o risoluzione dei guasti. Seguono le richieste relative ai servizi di prossimità, come case dell'acqua, fontane e punti di prelievo, e quelle riguardanti cantieri e ripristini stradali. Più limitate risultano le richieste di carattere economico-amministrativo, relative a tariffe e fatturazione. La qualità tecnica e la tempestività delle risposte sono valutate complessivamente in modo positivo, con una netta prevalenza di giudizi tra 8 e 10, sebbene la tempestività raccolga qualche valutazione critica in più.





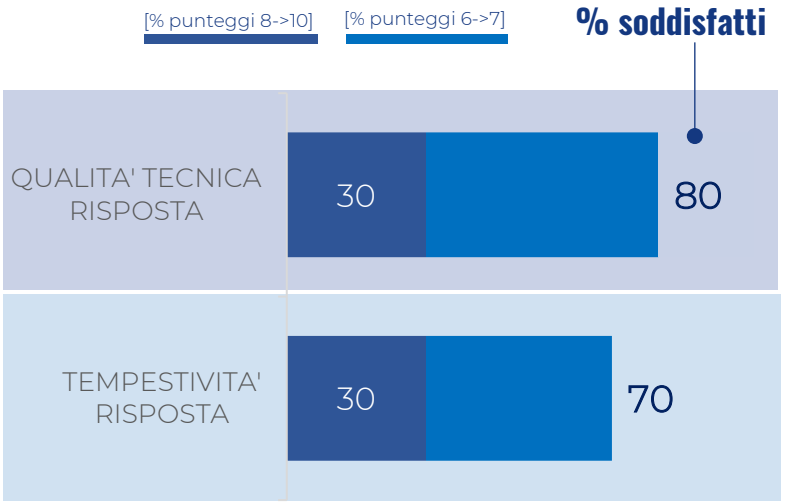
«Il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche d'INFORMAZIONE o DOCUMENTAZIONE a BRIANZACQUE nell'ultimo anno?» «Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della risposta data?» «Quanto è soddisfatto/a della tempestività della risposta data?» Esprima il suo giudizio su una scala da 1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

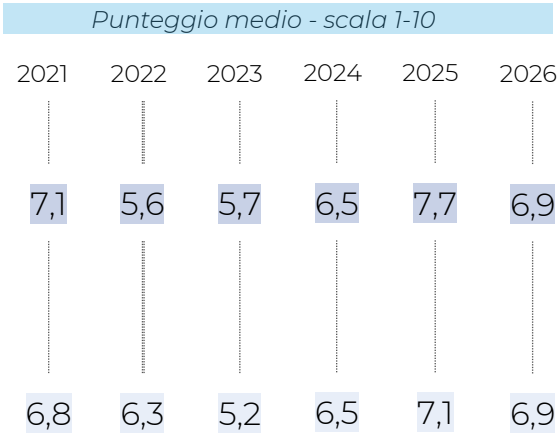
©2025 Eumetra. All rights reserved

[Uffici Comunali che hanno fatto richiesta n.30]

Le richieste sul funzionamento delle gestione del servizio

Le criticità segnalate riguardano soprattutto la manutenzione delle infrastrutture e delle caditoie, gli allagamenti e gli interventi su acquedotto, fognatura e tubature, spesso giudicati poco tempestivi. Nel complesso, le soluzioni adottate sono state considerate abbastanza soddisfacenti sia per qualità sia per tempestività, con un voto medio appena inferiore a 7.





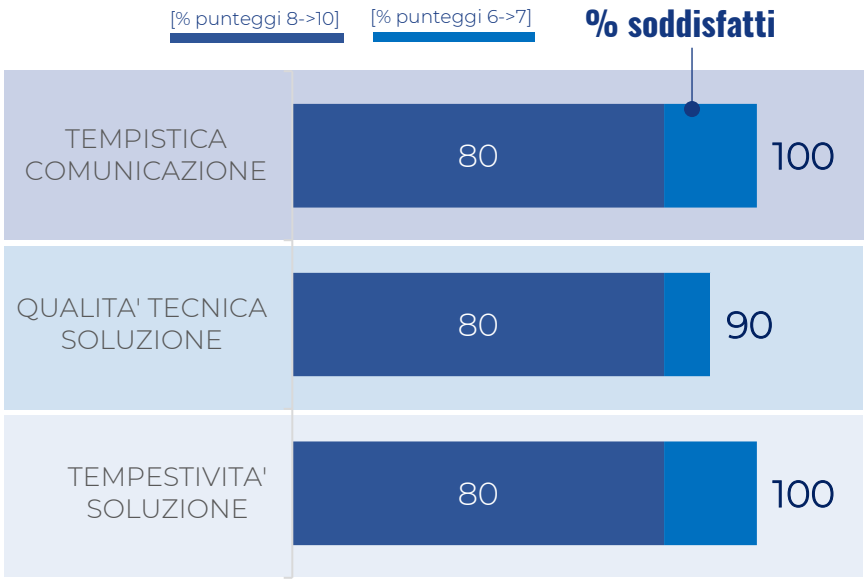
«Nell'ultimo anno il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche su qualche aspetto considerato non soddisfacente relativo al funzionamento della GESTIONE del servizio?»
«Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della risposta data?» «Quanto è soddisfatto/a della tempestività della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

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Uffici Comunali che hanno fatto richiesta n.10]

Le sospensioni idriche programmate

La gestione degli interventi programmati di sospensione idrica registra un livello di soddisfazione elevato e in costante crescita. Gli amministratori valutano positivamente sia la tempestività della comunicazione, sia la qualità tecnica delle soluzioni adottate, sia il rispetto dei tempi previsti dal piano comunicato dall'azienda.



Punteggio medio - scala 1-10

2021	2022	2023	2024	2025	2026
7,9	7,4	7,7	7,6	8,4	8,3
8,2	7,9	7,7	7,7	8,0	8,7
8,1	7,8	7,7	7,6	8,1	8,5

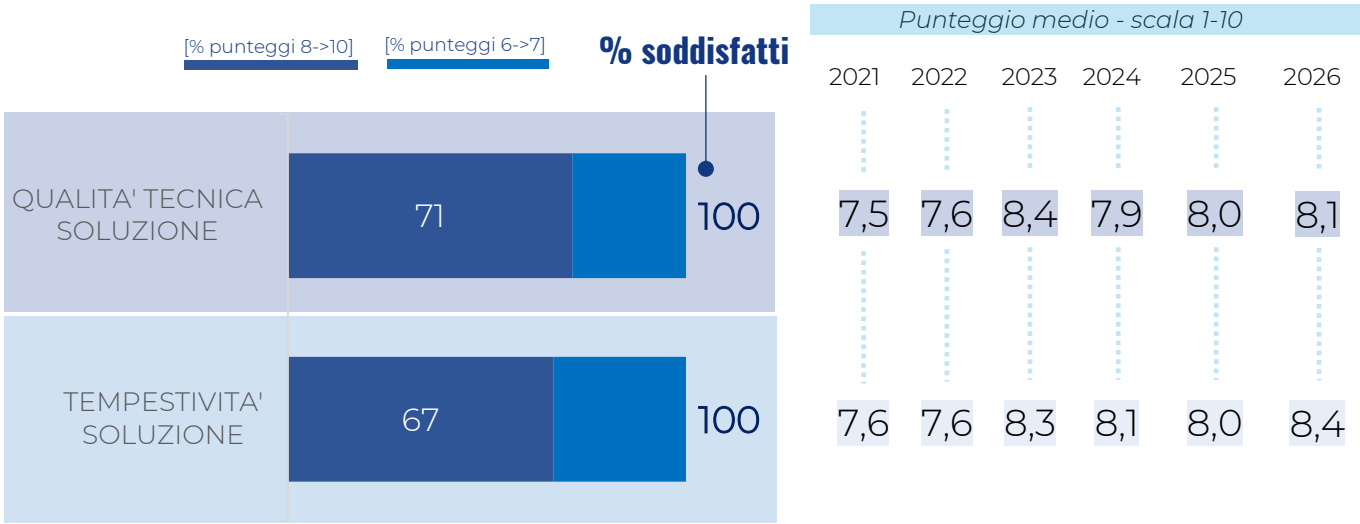
«Nel corso dell'ultimo anno nel comune da lei rappresentato sono state effettuate delle sospensioni idriche programmate?»
«Quanto è soddisfatto della tempistica della comunicazione della sospensione idrica?» «Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della soluzione operata?»
«Quanto è soddisfatto/a 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)»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Uffici Comunali che hanno sperimentato sospensioni idriche programmate n.10]

Le sospensioni idriche non programmate

Anche la gestione dei guasti con sospensione idrica registra valutazioni positive e in miglioramento: gli amministratori esprimono un'elevata soddisfazione sia per la qualità tecnica delle soluzioni adottate sia per la tempestività degli interventi.



«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)»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Uffici Comunali che hanno sperimentato interruzioni idriche non programmate n.21]

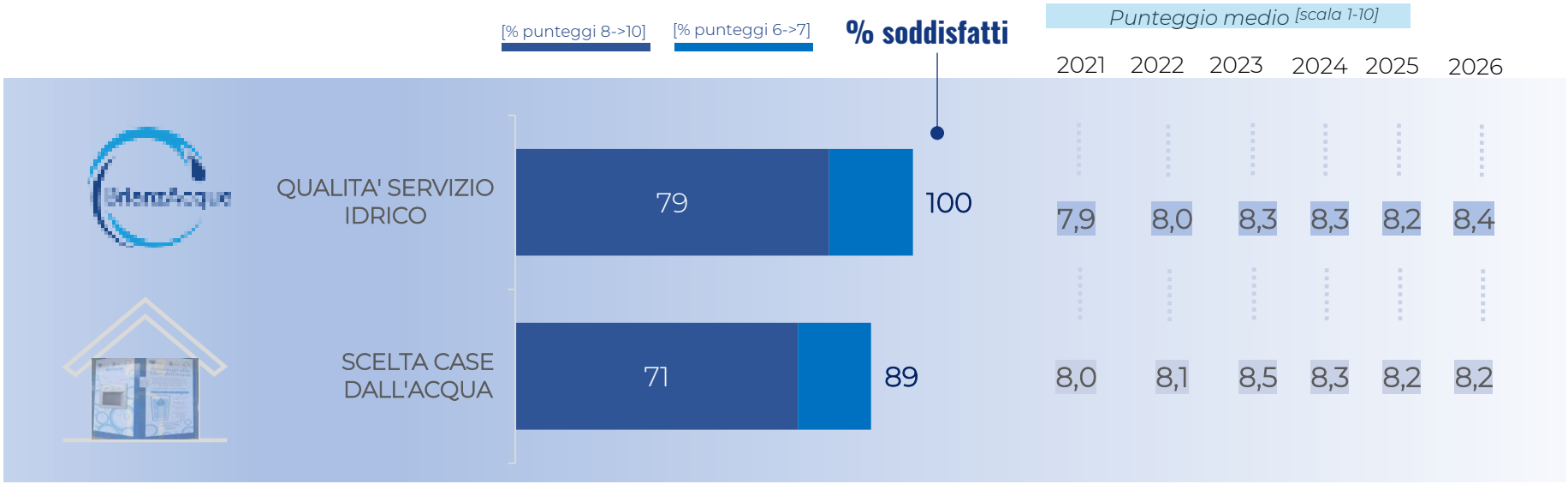
BrianzAcque



Il rapporto con BrianzAcque

Qualità del servizio idrico e casette dell'acqua

La valutazione complessiva del servizio idrico si conferma eccellente: tutti gli Amministratori si dichiarano soddisfatti e il voto medio continua a crescere rispetto alle precedenti rilevazioni. Anche la gestione delle casette dell'acqua raccoglie un consenso molto elevato, con nove Amministratori su dieci soddisfatti e un punteggio medio superiore a 8, a conferma dell'apprezzamento per una delle iniziative più visibili sul territorio.



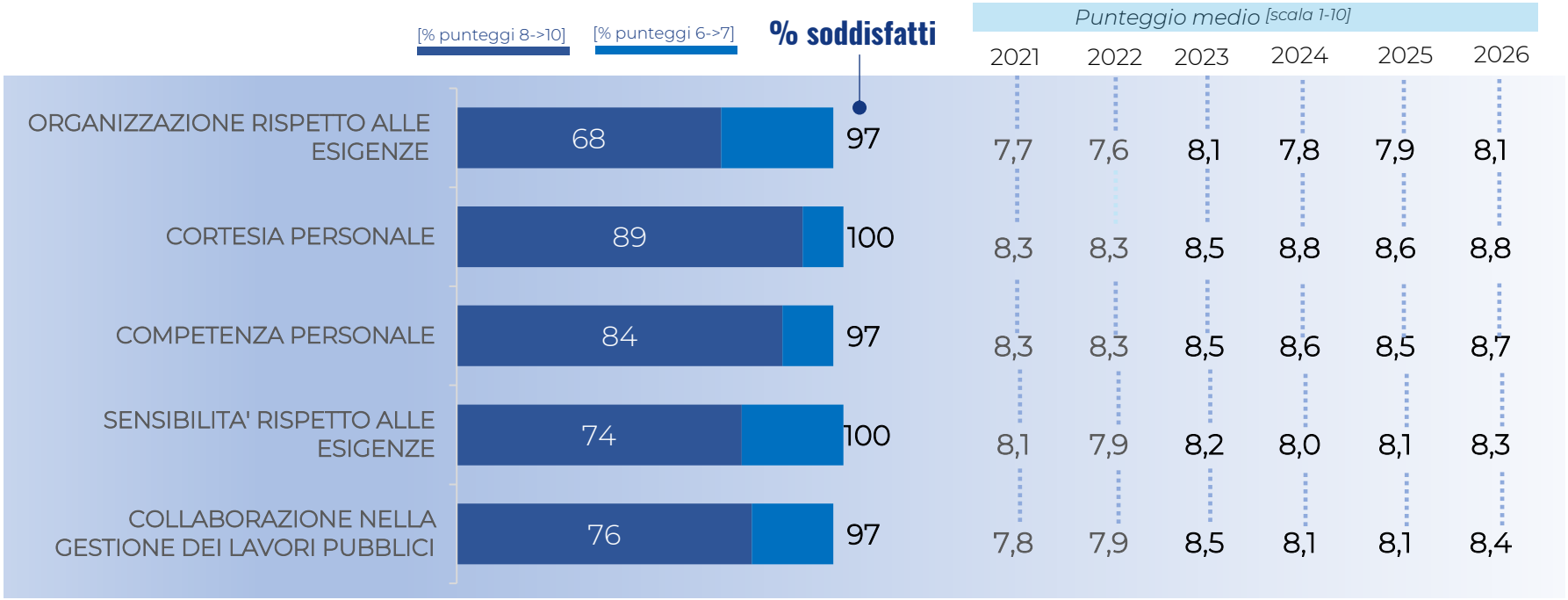
«Come valuta, in generale, la qualità del SERVIZIO IDRICO affidato a BRIANZACQUE S.R.L. nel Comune da lei rappresentato?»
«Come valuta la scelta fatta dall'Azienda rispetto alle casette dell'acqua sul territorio del Suo Comune?»
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10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

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale Uffici comunali n.38]

Indicatori di qualità della relazione con i Comuni

Il rapporto tra BrianzAcque e i Comuni si conferma molto solido e caratterizzato da valutazioni positive su tutte le dimensioni analizzate. In particolare, la qualità della relazione con le persone raggiunge livelli di eccellenza, a conferma dell'efficacia del dialogo, della disponibilità e della capacità di collaborazione sviluppata dall'Azienda con le amministrazioni locali.



«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 Uffici comunali n.38]

BrianzAcque

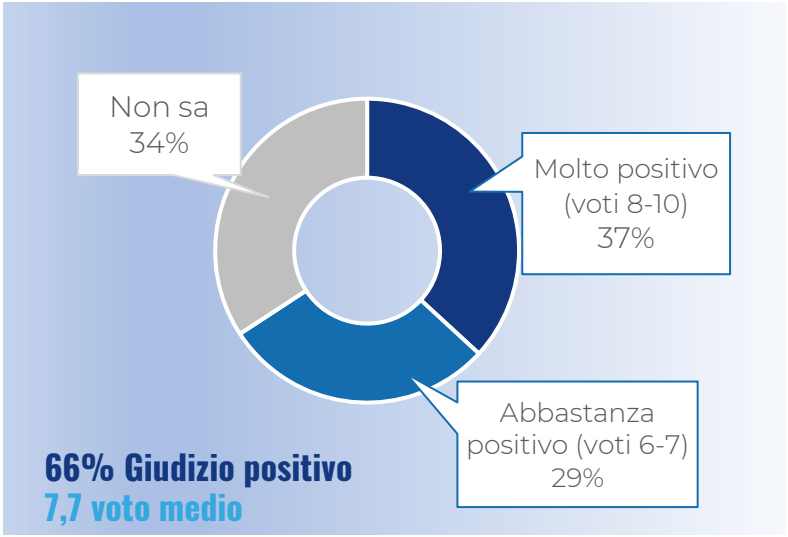


Le iniziative sul territorio

Gli interventi PNRR per la tutela della risorsa idrica

Circa un terzo degli amministratori comunali mantiene un atteggiamento prudente e preferisce non esprimere un giudizio sui lavori realizzati da BrianzAcque nell'ambito del PNRR. Tra quanti si esprimono, prevale una valutazione decisamente positiva, con un punteggio medio prossimo a 8, a conferma dell'elevato apprezzamento per gli interventi realizzati.

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)

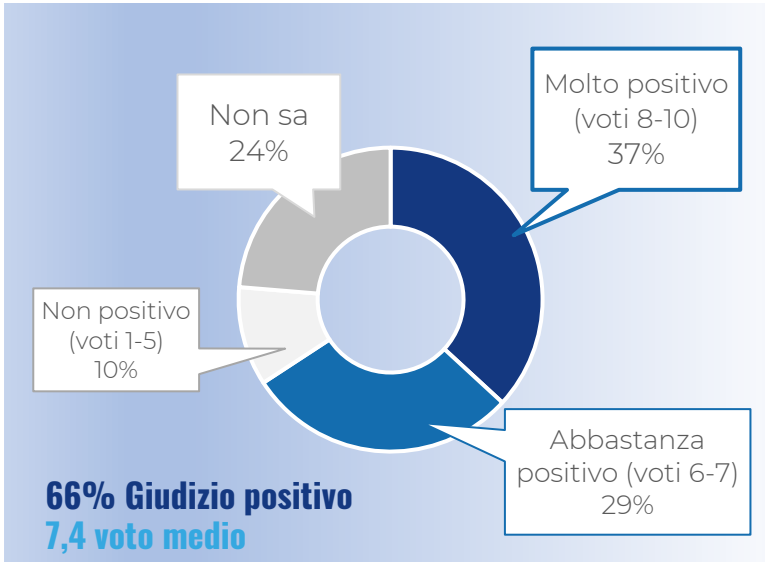
[Uffici comunali n.38]

©2025 Eumetra. All rights reserved

Le **strategie di integrazione e collaborazione** con altri gestori nel territorio

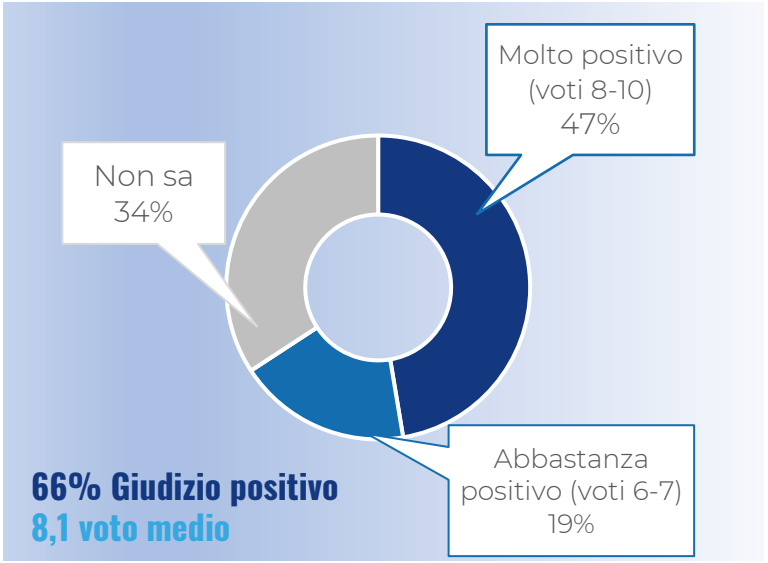
Le strategie di collaborazione con altri gestori pubblici ricevono un giudizio positivo dalla maggioranza degli intervistati, con una prevalenza di valutazioni molto elevate. Particolarmente apprezzata è la collaborazione tra BrianzAcque e i gestori idrici di Lecco e Como, considerata un'opportunità per migliorare i servizi, sviluppare sinergie e realizzare progetti condivisi. Una quota contenuta di amministratori mantiene un atteggiamento prudente e preferisce non esprimere un giudizio.

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?

©2025 Eumetra. All rights reserved

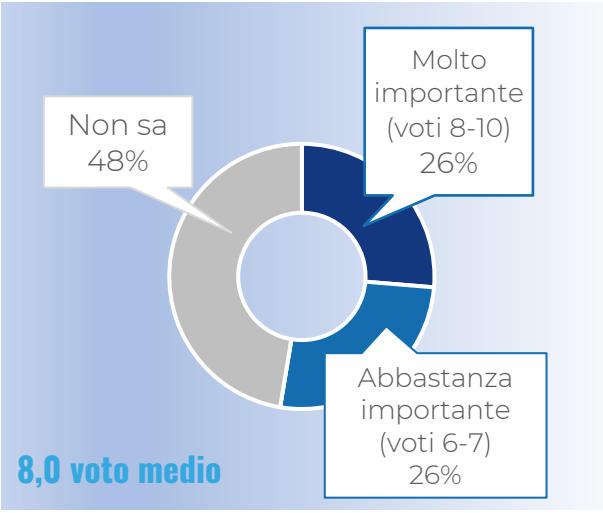
Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente a 10 (molto soddisfacente)

[Uffici comunali n.38]

L’aggregazione tra BrianzAcque e BEA

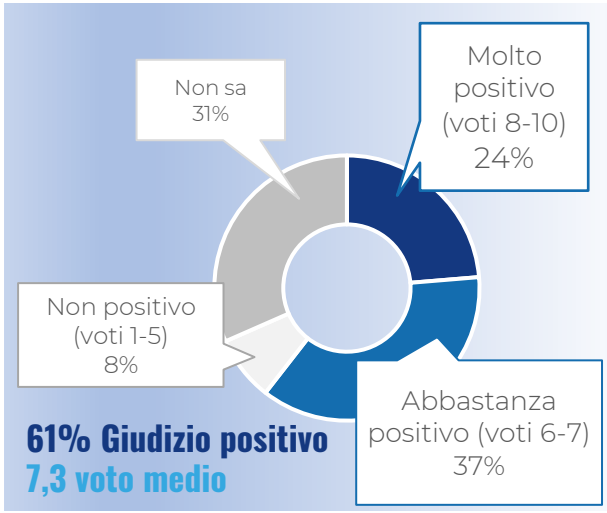
Circa la metà degli amministratori non è ancora in grado di esprimersi sull’importanza dell’aggregazione tra BrianzAcque e BEA e sulla prospettiva di una grande azienda pubblica interamente partecipata, attiva nei servizi idrici e di igiene ambientale. Tra chi esprime un’opinione, il giudizio è positivo, con un punteggio medio pari a 8. Più cauto il consenso verso una futura estensione della gestione al servizio di raccolta dei rifiuti, che ottiene comunque una valutazione pienamente sufficiente. Molto apprezzata, infine, la scelta di affidare all’Università Bocconi uno studio indipendente sugli impatti economici e ambientali dell’operazione.

Nuova aggregazione tra BrianzAcque e BEA



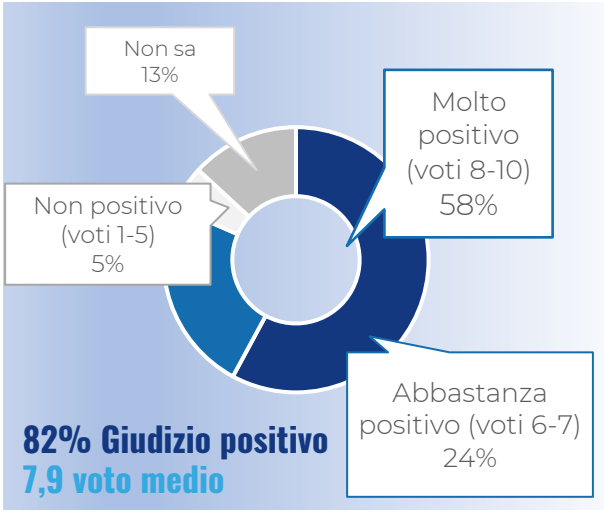
«Quanto è importante, per la Brianza, la nuova aggregazione tra BrianzAcque e BEA per costruire una grande azienda pubblica al 100%, capace di garantire servizi idrici e di igiene ambientale efficienti, innovativi e competitivi su più ambiti, al livello delle migliori realtà lombarde e nazionali? »

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 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,

[Uffici comunali n.38]

©2025 Eumetra. All rights reserved

BrianzAcque

Customer Satisfaction 2026

Principali evidenze sulla percezione della qualità del servizio idrico fra gli Uffici Comunali

eumetra

Knowledge. Vision. Decision.

Le evidenze 2026 sulla percezione del servizio idrico di BrianzAcque

1. Le richieste a BrianzAcque

Aumentano soprattutto le richieste di informazioni e documentazione, concentrate su aspetti tecnici, manutenzione delle reti e interventi sul territorio. Le risposte sono valutate positivamente per qualità e tempestività. Restano più critiche le segnalazioni relative a manutenzioni, allagamenti e infrastrutture, mentre la gestione delle sospensioni idriche, sia programmate sia impreviste, ottiene giudizi molto elevati.

2. Il rapporto con BrianzAcque

La qualità complessiva del servizio idrico si conferma eccellente, così come la valutazione delle casette dell'acqua. Il rapporto con i Comuni è solido e collaborativo: cortesia e competenza del personale rappresentano i principali punti di forza, insieme alla sensibilità verso le esigenze locali e alla collaborazione nella gestione dei lavori pubblici.

.

3. Le iniziative sul territorio

Gli interventi finanziati dal PNRR e le strategie di collaborazione con altri gestori pubblici sono accolti favorevolmente, anche se una parte degli amministratori non dispone ancora di elementi sufficienti per esprimersi. L'aggregazione tra BrianzAcque e BEA viene considerata positivamente da chi la conosce, mentre la possibile estensione alla raccolta dei rifiuti genera valutazioni più prudenti. Molto 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 uffici comunali che hanno partecipato alla rilevazione 2026.

CSI SINTETICO GENERALE
Servizio (0,20) + Relazione (0,8)

CSI «Servizio»
L’indicatore parziale relativo al servizio è stato calcolato attribuendo pari peso a ciascuna delle componenti che lo definiscono

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	96,5	89,6	98,2



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