BrianzAcque

Customer Satisfaction

Percezione della Qualità del Servizio Idrico fra l'Utenza

I risultati dell'indagine sul territorio della Provincia di Monza e Brianza

Anno 2026

eumetra

Knowledge. Vision. Decision.



Gli obiettivi dell’indagine di Customer Satisfaction

In un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio e di rafforzamento della relazione con i cittadini, BrianzAcque realizza periodicamente un'indagine di customer satisfaction finalizzata a monitorare l'esperienza degli utenti, raccogliere evidenze utili all'evoluzione dei servizi e orientare le future azioni di miglioramento.

In particolare, gli obiettivi della ricerca sono:

Misurare il livello di soddisfazione complessiva e delle principali componenti del servizio idrico.

Valutare l'efficacia dei canali di contatto e il gradimento verso i servizi digitali messi a disposizione da BrianzAcque.

Rilevare l'apprezzamento dei progetti innovativi per la tutela della risorsa idrica e delle collaborazioni attivate sul territorio per generare valore e migliorare i servizi offerti agli utenti.

Raccogliere aspettative, esigenze e priorità degli utenti per orientare le future azioni di sviluppo.

Impianto dell'indagine campionaria

TARGET	• **Utenza domestica** con fornitura individuale (33%) e condominiale (47%) • **Utenza aziendale** operatori economici (18%) e aziende con scarico industriale (2%)
CAMPIONE	**1.472 interviste**: utenza domestica n.1.171 - aziendale n.301 campione rappresentativo della provincia di Monza e della Brianza *errore campionario* ±*2,53* *(intervallo di confidenza del 95,5%)*
TECNICA D'INTERVISTA	Mixed Mode C.A.T.I.-C.A.W.I con prevalenza della modalità telefonica
QUESTIONARIO	Questionario strutturato con valutazioni su scala 1-10 rispetto a: il servizio, gli aspetti tecnici, la fatturazione, i canali di contatti, i progetti
FIELDWORK	Le interviste sono state realizzate a Giugno 2026

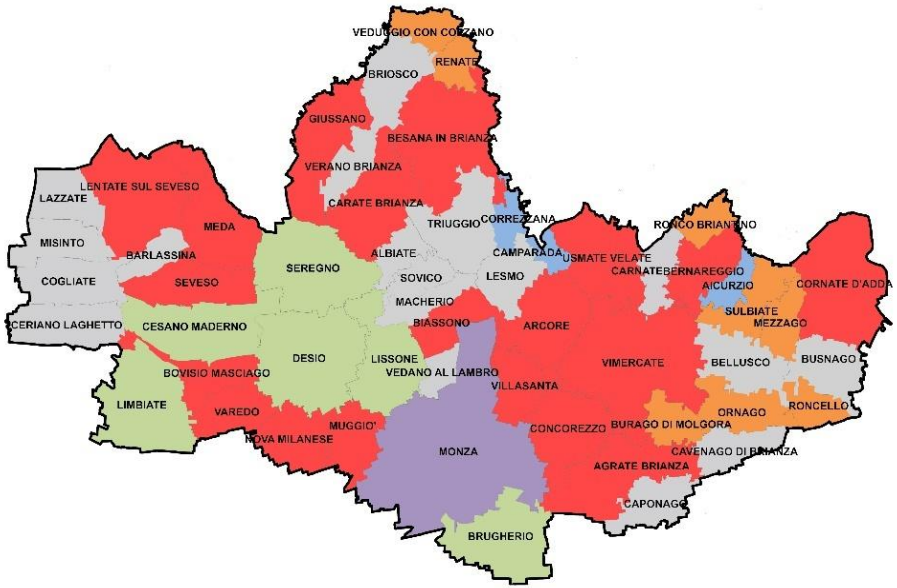
L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia/azienda che si occupa maggiormente dei rapporti con Brianzacque, e/o ha contattato l'azienda per segnalazioni/richieste

L'impianto è qualitativamente simile a quello adottato per le precedenti edizioni garantendo il confronto dei dati (analisi di trend).

©2025 Eumetra. All rights reserved

Il campione territoriale

Le interviste sono state distribuite sul territorio in modo proporzionale alla densità abitativa dei 55 comuni serviti.



	n. interviste		n. interviste
Agrate Brianza	37	Lentate sul Seveso	25
Aicurzio	3	Lesmo	17
Albiate	17	Limbiate	53
Arcore	31	Lissone	70
Barlassina	11	Macherio	5
Bellusco	21	Meda	34
Bernareggio	20	Mezzago	3
Besana in Brianza	27	Misinto	11
Biassono	22	Monza	222
Bovisio-Masciago	25	Muggio'	37
Briosco	11	Nova Milanese	38
Brugherio	50	Ornago	10
Burago di Molgora	7	Renate	7
Busnago	13	Roncello	10
Camparada	1	Ronco Briantino	7
Caponago	7	Seregno	87
Carate Brianza	29	Seveso	36
Carnate	13	Sovico	8
Cavenago di Brianza	11	Sulbiate	9
Ceriano Laghetto	10	Triuggio	17
Cesano Maderno	78	Usmate Velate	16
Cogliate	15	Varedo	23
Concorezzo	30	Vedano al Lambro	13
Cornate d'Adda	17	Veduggio con Colzano	8
Correzzana	6		
Desio	64	Verano Brianza	16
Giussano	41	Villasanta	20
Lazzate	12	Vimercate	41

[Totale utenza n.1.472]

©2025 Eumetra. All rights reserved

Gli argomenti trattati con l'utenza



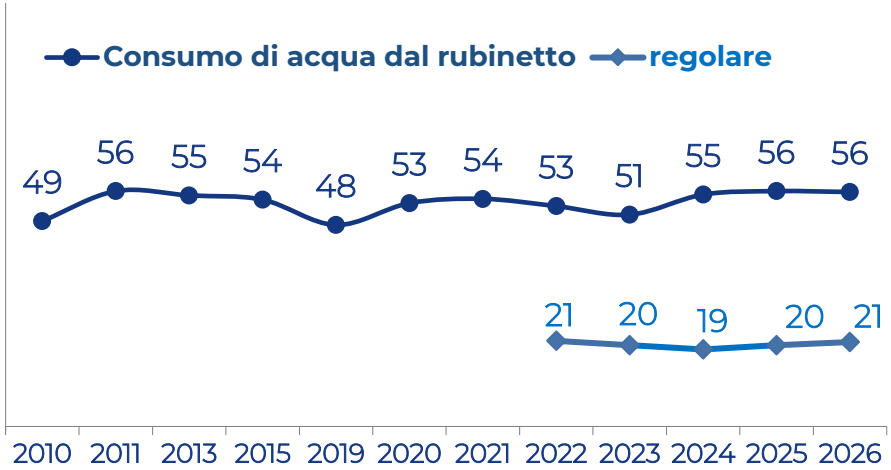
1. Il consumo di acqua e la conoscenza di BrianzAcque
2. La valutazione del servizio idrico
3. La relazione con l'Utenza: canali di contatto e servizi digitali
4. I progetti speciali e le iniziative sul territorio
5. Mappe e indici sintetici di qualità
6. Risultati chiave dell'indagine sul territorio

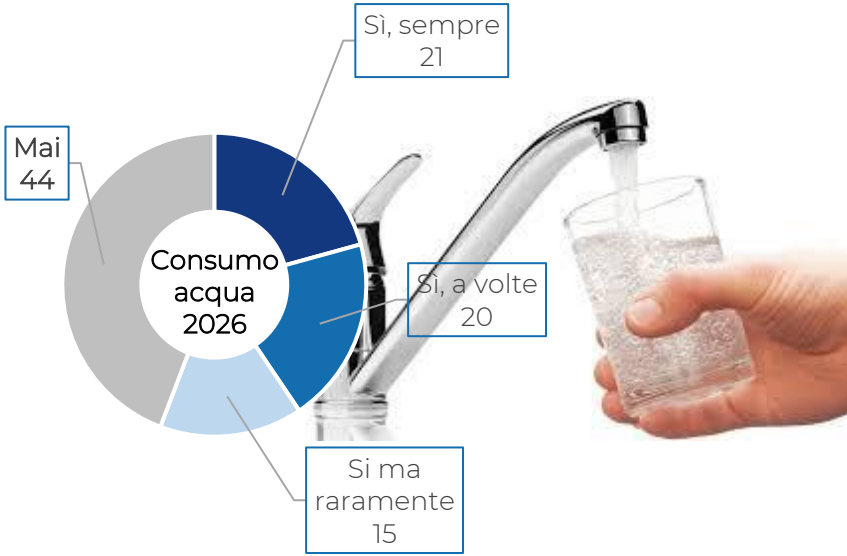
Il consumo di acqua e la conoscenza di BrianzAcque



Consumo di acqua dal rubinetto

Si conferma la diffusione del consumo di acqua di rubinetto: oltre la metà dell'utenza la consuma, ma solo 1 utente su 5 ne fa un uso abituale.





«Utilizza l'acqua del rubinetto per bere?»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472: domestica n=1.171; aziende n=301]

Consumo di acqua dal rubinetto: pro e contro



Quali sono i motivi che la spingono a NON bere l'acqua del rubinetto …

No 44% *Beve l'acqua del rubinetto* *Si* 56%

CONTRO (=100%)

- Presenza di calcare e residui 31%
- Non mi fido (tubature vecchie) 25%
- Mi piace l'acqua gassata/minerale 25%
- Non mi piace il sapore 20%
- È qualitativamente inferiore 13%
- Non è limpida, pulita 10%
- Non va bene per la mia salute 9%
- Non è digeribile, è pesante 5%
- Non è controllata regolarmente 4%

Altro 14%

PRO (=100%)

- È una soluzione pratica 46%
- È una soluzione economica 39%
- È sicura, controllata 37%
- È una scelta responsabile per l'ambiente 33%
- Per abitudine 18%
- Mi piace il sapore 11%

Altro 7%

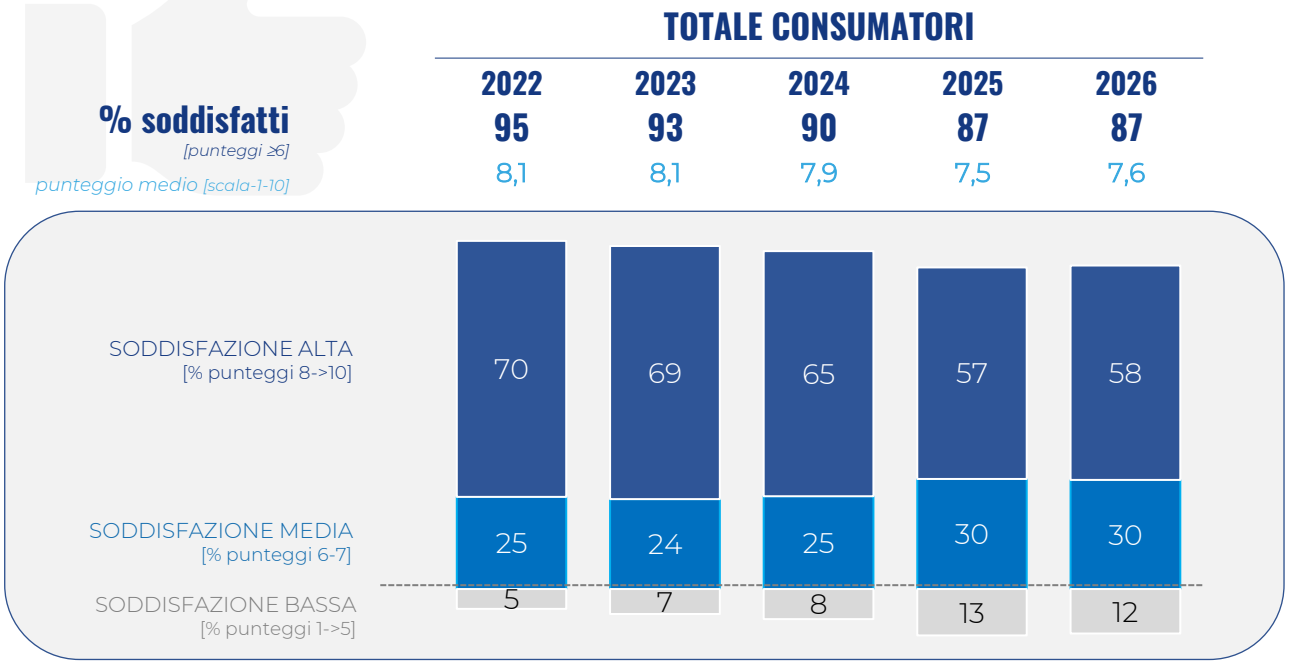


Quali sono i motivi che la spingono a bere l'acqua del rubinetto …

©2026 Eumetra. All rights reserved

La **qualità dell'acqua** del rubinetto

Il giudizio sulla qualità dell'acqua del rubinetto si conferma in linea con il 2025: la maggioranza degli utenti esprime una valutazione positiva in termini di sapore, odore e limpidezza. Resta tuttavia confermata la lieve flessione del punteggio medio registrata negli ultimi due anni.



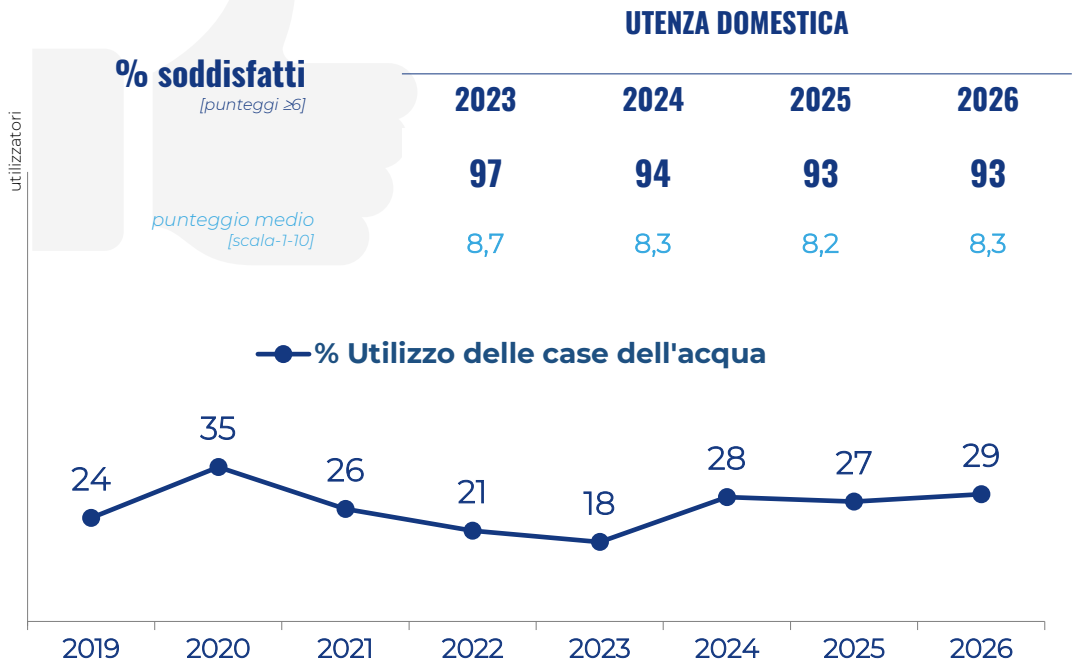
«Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua che beve dal rubinetto?»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale consumatori acqua dal rubinetto n.821]

Case dell'acqua: utilizzo e soddisfazione

Si conferma la crescita nell'utilizzo delle Case dell'acqua negli ultimi anni, dopo il calo registrato durante il periodo legato all'emergenza Covid-19. Il gradimento verso i distributori self service è alto.



«Utilizza le "Case dell'acqua" (distributori self-service di acqua alla spina) istallate dall'Azienda insieme ai Comuni?»

[Totale utenza domestica n.1.171]

©2025 Eumetra. All rights reserved

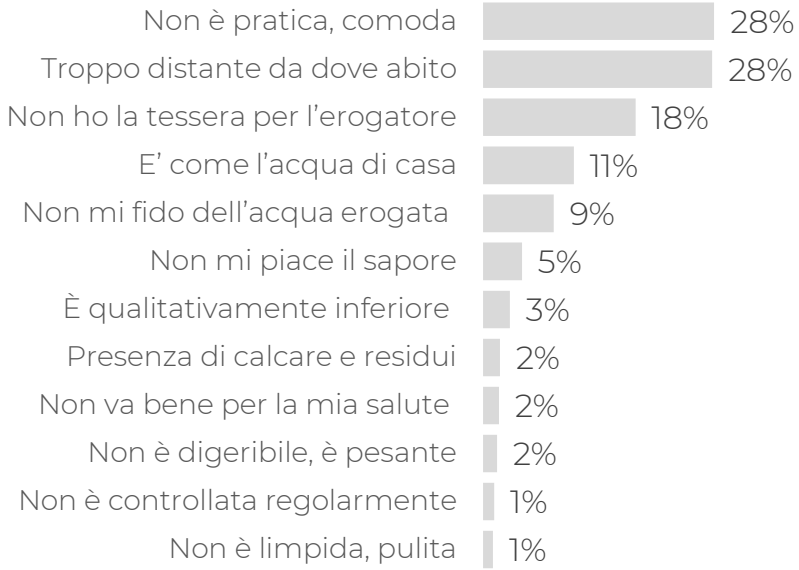
Case dell'acqua: contro

71%
dell'utenza domestica non usa le case dell'acqua

Per quale motivo non utilizza le casette dell'acqua?...

PERCHE' NO

=100%

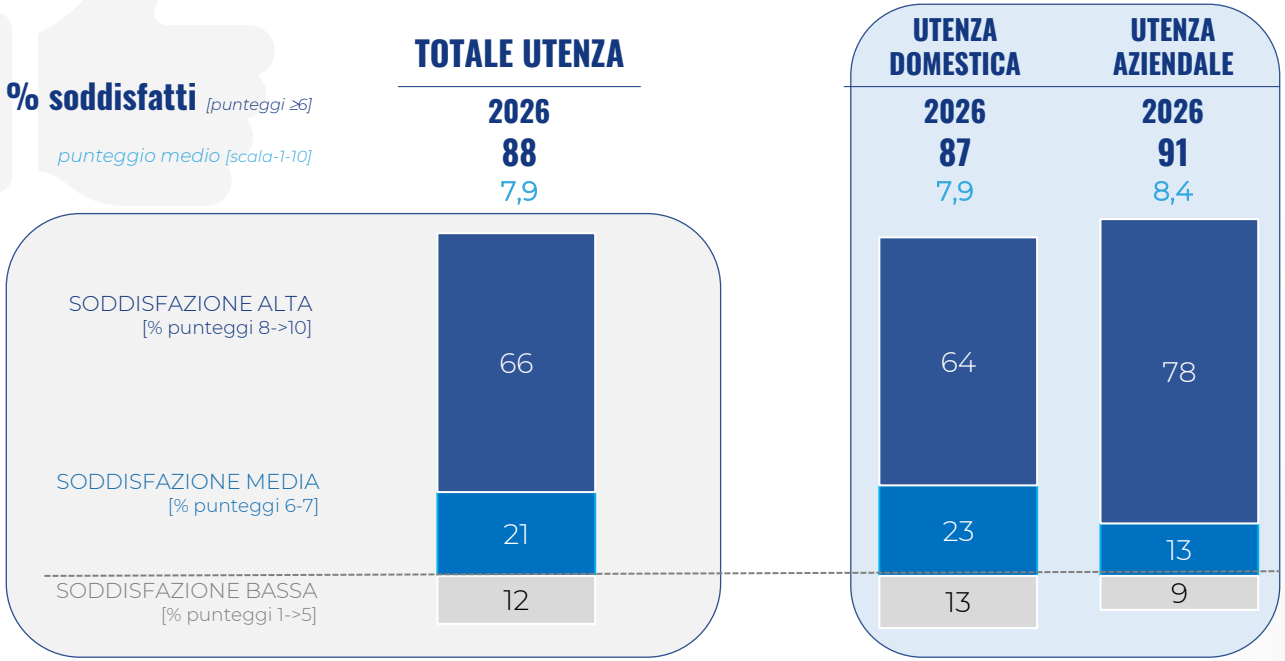


Altro 20%

[Utenza domestica – Non usa le case dell'acqua n.831]

©2025 Eumetra. All rights reserved

Gli erogatori di acqua di rete in uffici ed edifici pubblici



«Come valuta l'installazione di erogatori di acqua di rete (liscia, gassata, temperatura ambiente e/o refrigerata) nei luoghi pubblici (biblioteche, uffici URP, e anche nelle scuole superiori)?»

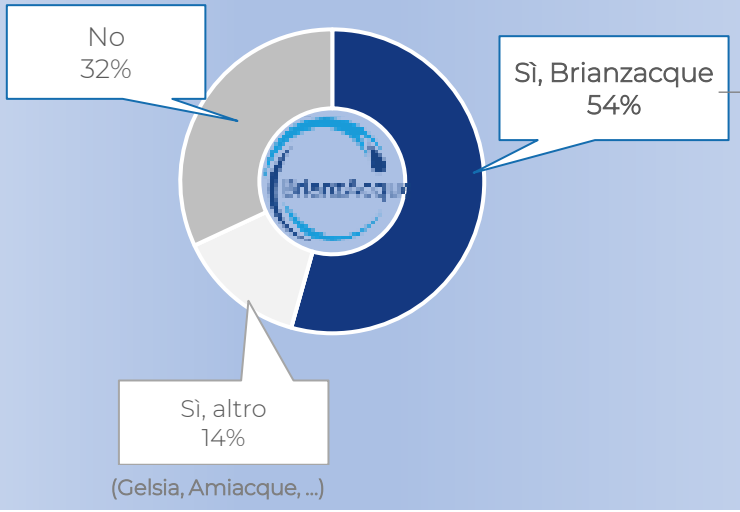
©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472: domestica n=1.171; aziende n=301]

Notorietà di Brianzacque

La conoscenza di BrianzAcque si conferma stabile rispetto al 2025 e interessa oltre la metà dell'utenza. Il livello di notorietà è più elevato tra le utenze domestiche, in particolare tra chi riceve direttamente la bolletta.

«Lei conosce il nome della Società che le eroga il Servizio Idrico Integrato?»



Conosce Brianzacque

	nel 2022	nel 2023	nel 2024	nel 2025	nel 2026
	40%	43%	41%	55%	54%
domestica	38%	43%	38%	56%	56%
individuale					62%
aziendale	50%	46%	50%	47%	49%

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472: domestica n=1.171; aziende n=301]

La valutazione del servizio idrico

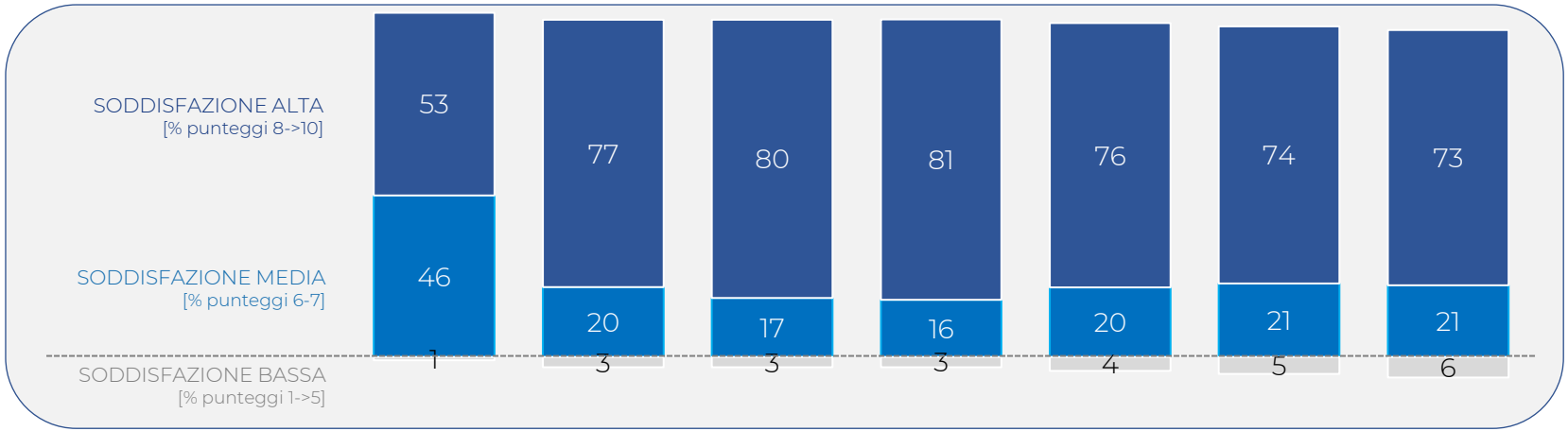


Soddisfazione complessiva vs il servizio idrico

La soddisfazione complessiva verso il servizio idrico si conferma su livelli molto elevati per l'intera utenza. Pur in presenza di un lieve calo del trend, tre utenti su quattro esprimono un giudizio molto positivo e il voto medio rimane stabilmente superiore a 8 su 10.

TOTALE UTENZA

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
% soddisfatti *[punteggi ≥6]*	99	97	97	97	96	95	94
punteggio medio [scala-1-10]	7,7	8,3	8,4	8,4	8,2	8,2	8,1



«Considerando il servizio idrico integrato offerto da BRIANZACQUE, in generale quanto è soddisfacente secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?»

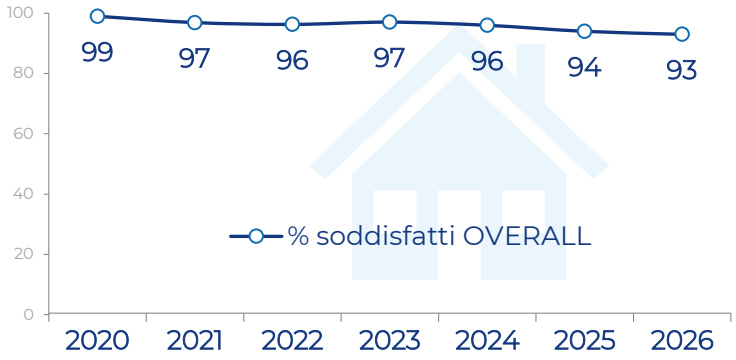
©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472: domestica n=1.171; aziende n=301]

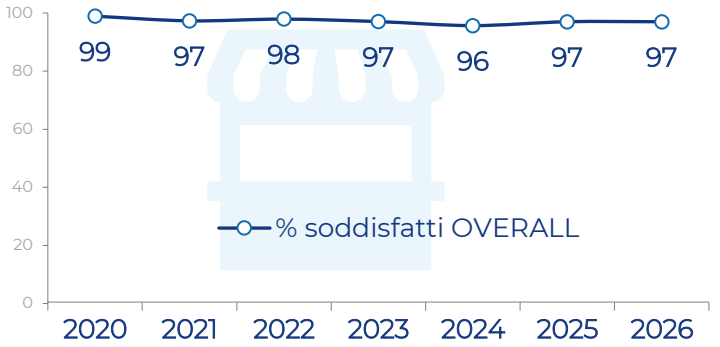
Soddisfazione complessiva: confronto utenza domestica vs aziendale

Si conferma un livello di soddisfazione complessiva molto elevato in entrambi i segmenti di utenza, con performance particolarmente positive tra le utenze aziendali. Per le utenze domestiche il giudizio resta ampiamente positivo, pur evidenziando un lieve trend di flessione.

UTENZA DOMESTICA



UTENZA AZIENDALE



Molto Soddisfatti *[punteggi 8→10]*	67%	80%
Punteggio medio *[scala1-10]*	7,9	8,4

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Utenza 2026: domestica n=1.171; aziende n=301]

Percezione sull'andamento del servizio

La percezione prevalente è quella di uno standard di qualità del servizio stabile nel tempo, mentre una quota di utenti rileva un miglioramento rispetto al passato.





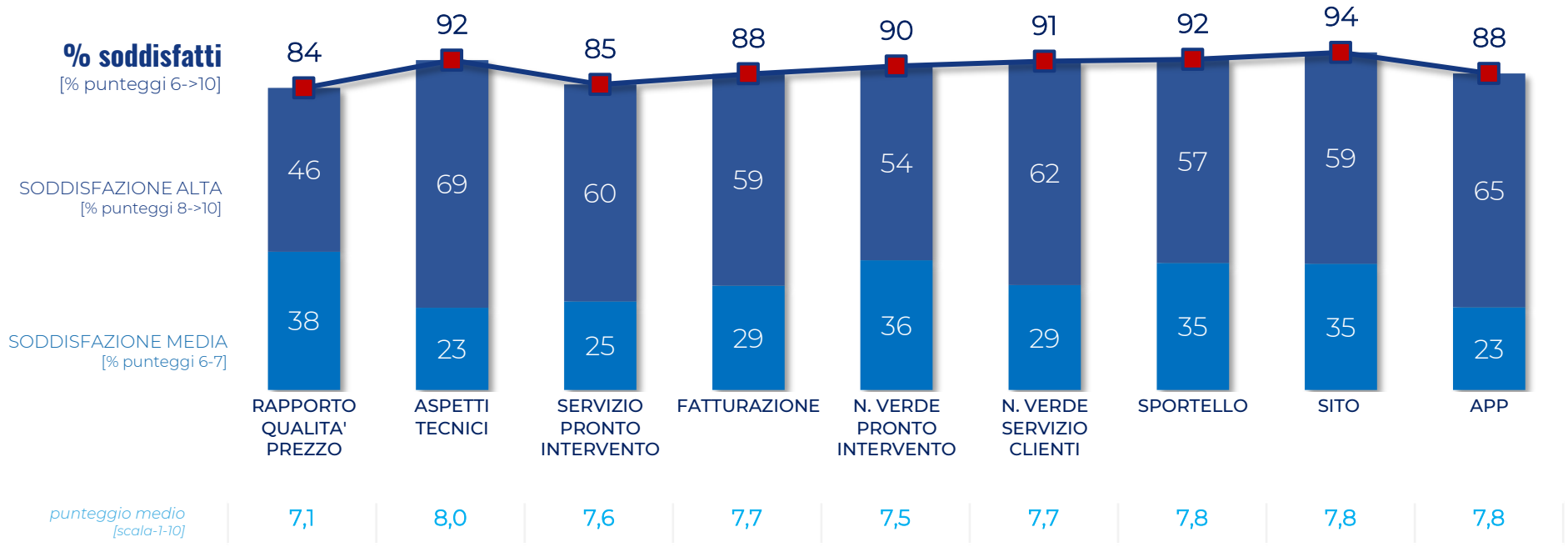
«In generale, ritiene che la qualità complessiva del servizio fornito dall'Azienda, negli ultimi due anni, sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata?»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472: domestica n=1.171; aziende n=301]

Quadro di sintesi 2026 sulla soddisfazione vs le componenti del servizio idrico

Il servizio si conferma caratterizzato da livelli di soddisfazione elevati su tutte le principali dimensioni. Le valutazioni risultano particolarmente positive per gli aspetti tecnici del servizio e, tra gli utilizzatori, per i servizi all'utenza, che nel 2026 registrano un ulteriore miglioramento dei giudizi, con performance particolarmente elevate per il Numero Verde Clienti. Più articolata la valutazione del rapporto qualità-prezzo, che continua a generare opinioni differenziate, pur mantenendo nel complesso un livello di soddisfazione positivo.



©2025 Eumetra. All rights reserved

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del servizio idrico in generale

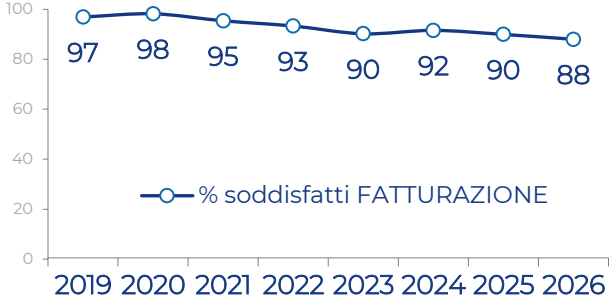
si conferma stabile rispetto al 2025, pur evidenziando una lieve flessione nel trend degli ultimi anni



Il rapporto qualità-prezzo si mantiene allineato ai livelli del 2025, consolidando il miglioramento registrato, sebbene resti inferiore ai valori raggiunti in passato



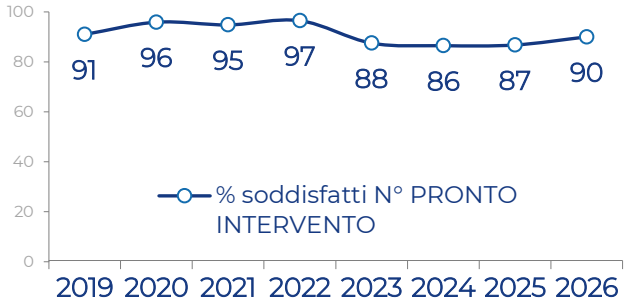
La valutazione della fatturazione (bolletta) si mantiene complessivamente positiva, sebbene si osservi una graduale flessione nel trend



©2025 Eumetra. All rights reserved

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato sui servizi all'utente

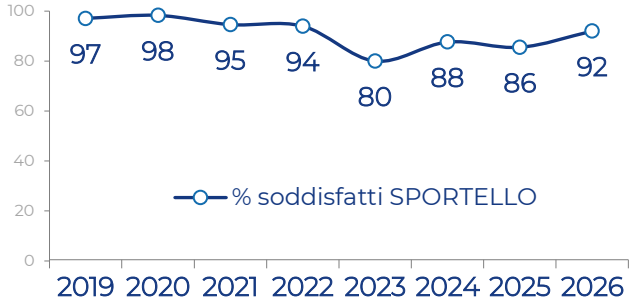
Continua a migliorare la valutazione del N° verde pronto intervento



Il servizio clienti torna a superare quota 90, confermando livelli di eccellenza



Il servizio allo sportello consolida il recupero dopo le difficoltà del periodo post-pandemia, tornando a esprimere livelli di qualità molto elevati



Dopo il calo registrato lo scorso anno, il sito recupera terreno e torna su livelli elevati



©2025 Eumetra. All rights reserved

[Utilizzatori dei servizi]

Rapporto qualità prezzo

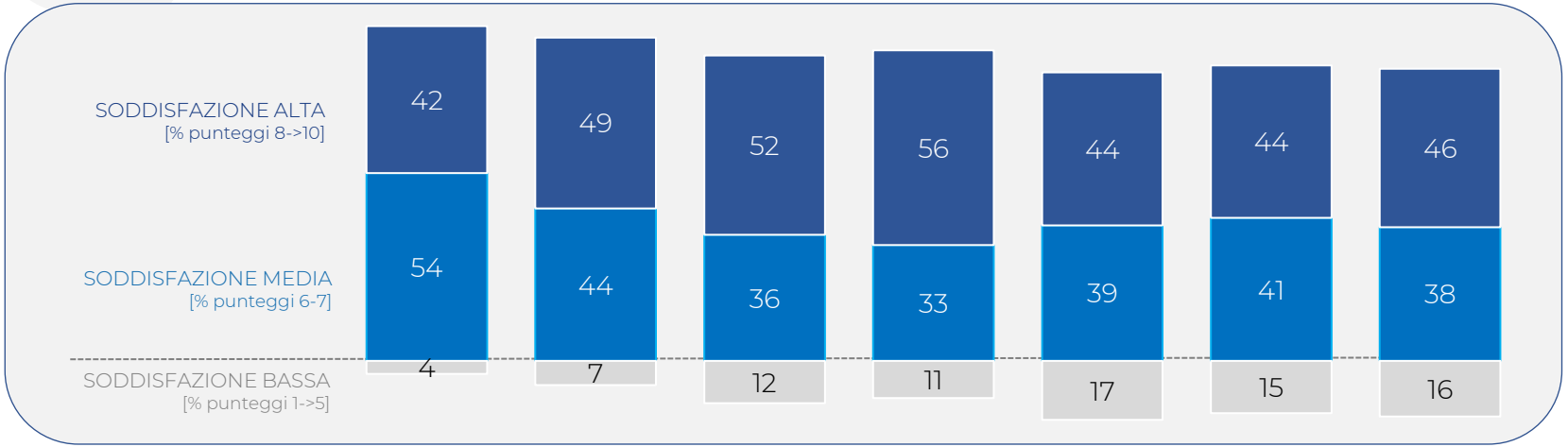
La valutazione del rapporto qualità-prezzo si mantiene stabile negli ultimi due anni. Permangono alcune riserve da parte di circa un terzo dell'utenza.

TOTALE UTENZA

% soddisfatti *[punteggi ≥6]*

punteggio medio [scala-1-10]

2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
96	**93**	**88**	**89**	**83**	**85**	**84**
7,4	7,4	7,4	7,0	7,0	7,1	7,1



«Come valuta il rapporto qualità/prezzo del servizio di fornitura dell'acqua?»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472: domestica n=1.171; aziende n=301]

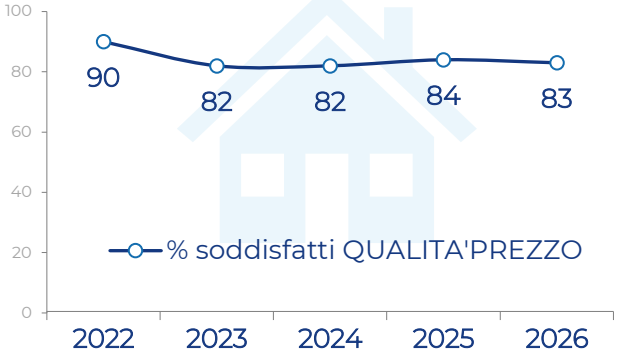
Rapporto qualità prezzo: confronto fra utenza domestica e aziendale

L'utenza aziendale si conferma il segmento più soddisfatto del rapporto qualità-prezzo.
La soddisfazione degli utenti condominiali rimane stabile, mentre in questa edizione le valutazioni meno favorevoli sono espresse dagli utenti individuali.

		Utenza individuale	*Utenza condominiale*	
Molto Soddisfatti *[punteggi 8→10]*	44%	35%	42%	54%
Punteggio medio *[scala1-10]*	7,0			7,3

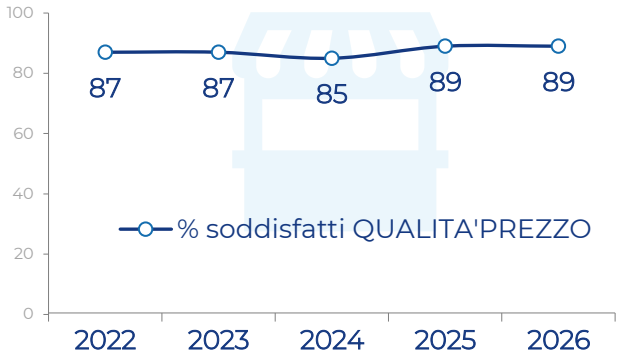
UTENZA DOMESTICA

La soddisfazione complessiva verso il rapporto qualità-prezzo resta stabile, con livelli analoghi tra utenti individuali e utenti condominiali



UTENZA AZIENDALE

Si conferma quota di soddisfatti presso le aziende

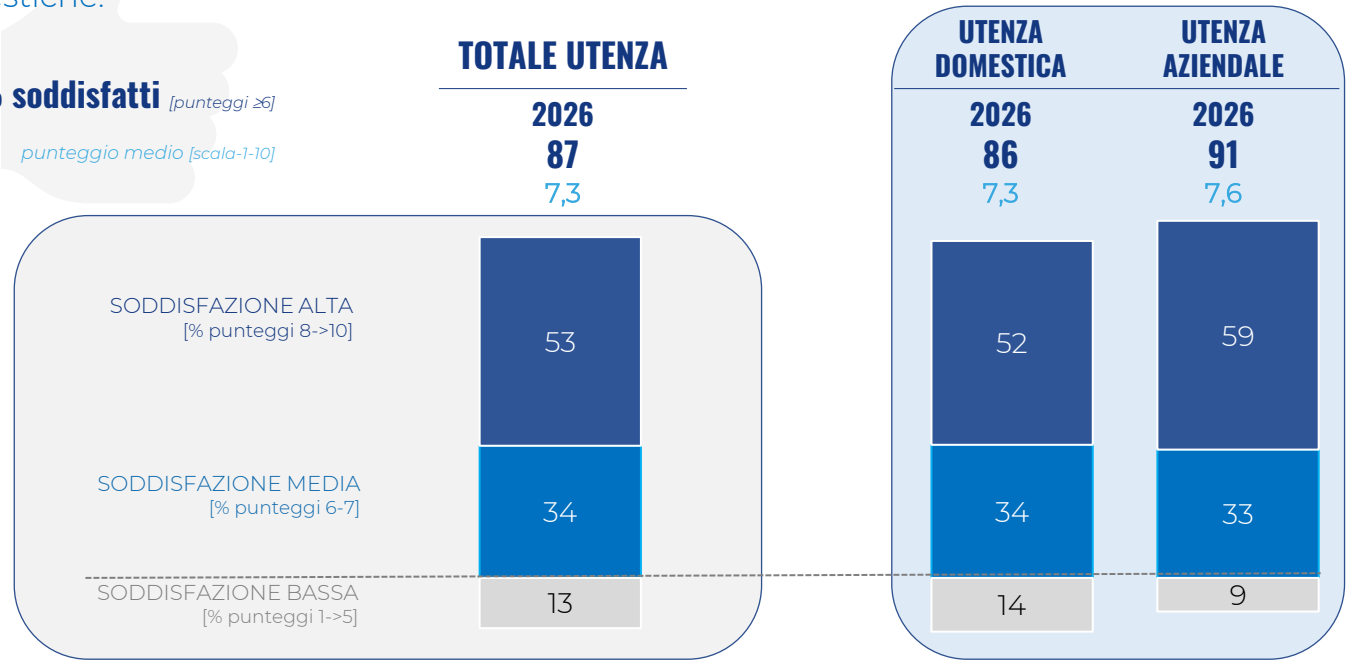


©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza domestica n.1015; aziende n.200]

Qualità del servizio idrico integrato Aquedotto-Fognatura-Depurazione

L'efficienza del servizio idrico integrato - acquedotto, fognatura e depurazione - raccoglie nel complesso valutazioni positive, sebbene meno elevate rispetto a quelle espresse per il solo servizio idrico. Si osserva infatti un incremento dei giudizi meno convinti, segnale di una maggiore cautela nella valutazione del sistema nel suo complesso. Le utenze aziendali confermano livelli di soddisfazione superiori rispetto a quelle domestiche.



«Brianzacque gestisce l'intero ciclo del servizio idrico integrato – ACQUEDOTTO, FOGNATURA e DEPURAZIONE. Come giudica la qualità e l'efficienza del Servizio Idrico Integrato di BrianzAcque nel suo complesso? Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)?»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472: domestica n=1.171; aziende n=301]

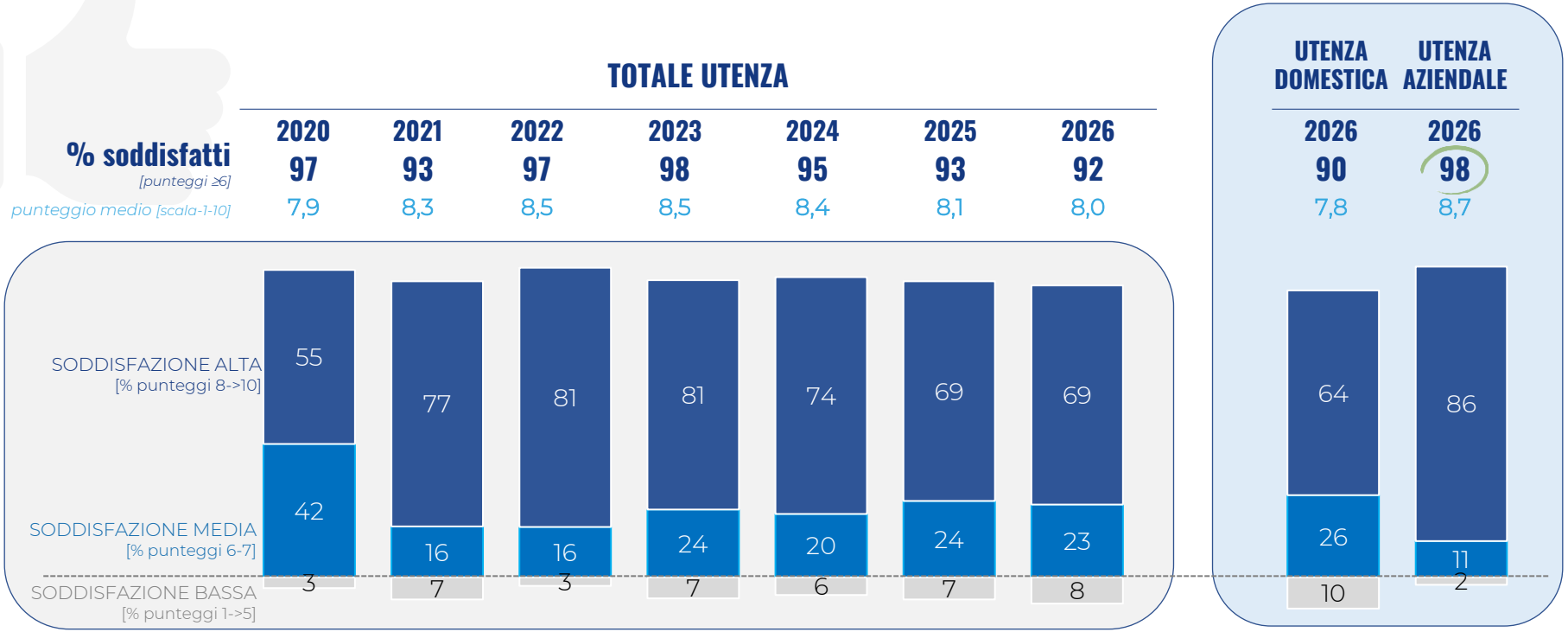
BrianzAcque

Le componenti del servizio



Aspetti tecnici del servizio

Si conferma, in linea con il 2025, il giudizio molto positivo sugli aspetti tecnici del servizio – pressione, continuità e qualità dell'acqua – con oltre due utenti su tre che si dichiarano molto soddisfatti. Le utenze aziendali continuano a esprimere i livelli di soddisfazione più elevati.

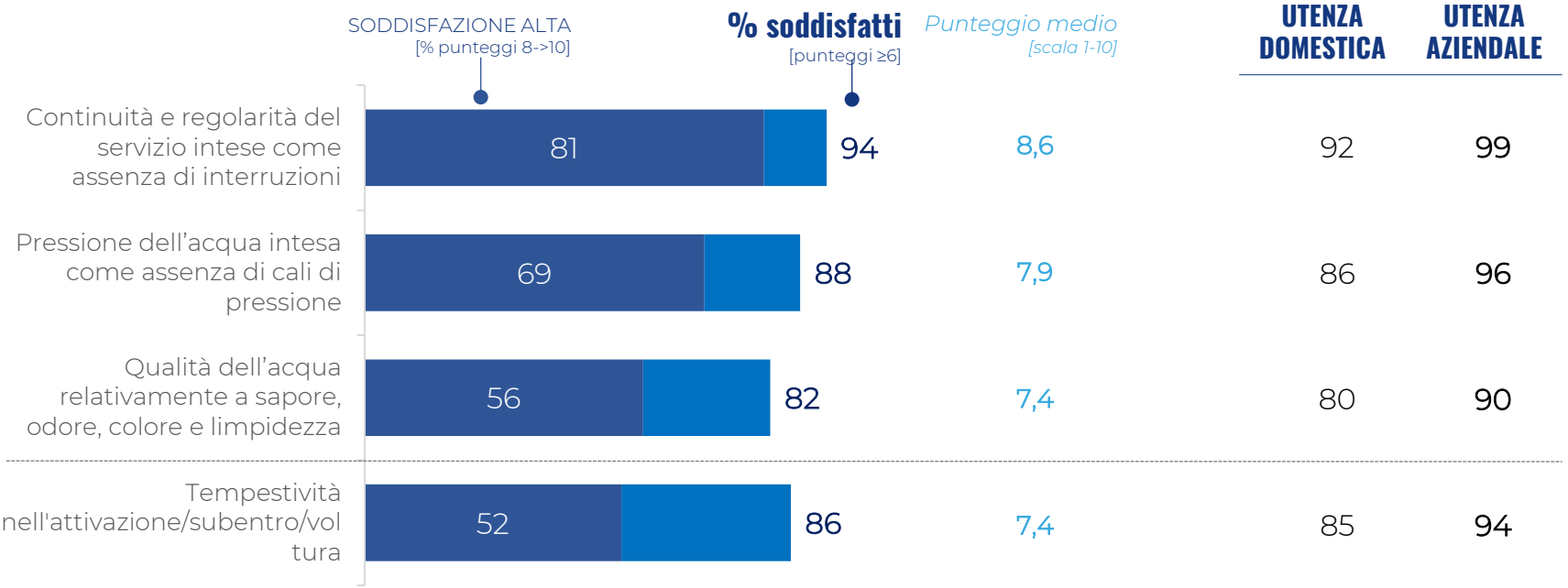


©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472: domestica n=1.171; aziende n=301]

Aspetti tecnici del servizio _ dettaglio

La regolarità del servizio, inclusa la pressione dell'acqua, raccoglie valutazioni molto positive. Anche la qualità dell'acqua – in termini di sapore, odore e limpidezza – soddisfa la maggioranza degli utenti, con un punteggio medio superiore a 7.



«Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti che riguardano il servizio di BrianzAcque?»

[Totale utenza 2026 n=1.472: domestica n=1.171; aziende n=301; di cui **7%** ha richiesto l'attivazione o subentro o voltura del servizio idrico]

©2025 Eumetra. All rights reserved

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato degli aspetti tecnici

Si tratta di un aspetto ritenuto molto importante dagli utenti e che continua a registrare livelli di soddisfazione molto elevati pur confermando un lieve trend negativo negli ultimi anni



Come sulla regolarità del servizio, il giudizio sulla pressione dell'acqua rimane complessivamente positivo, ma prosegue la lieve flessione osservata negli ultimi anni, con un voto medio che scende sotto la soglia di 8



La valutazione della qualità dell'acqua è in linea con quella del 2025. Si arresta il trend di calo registrato negli ultimi anni.



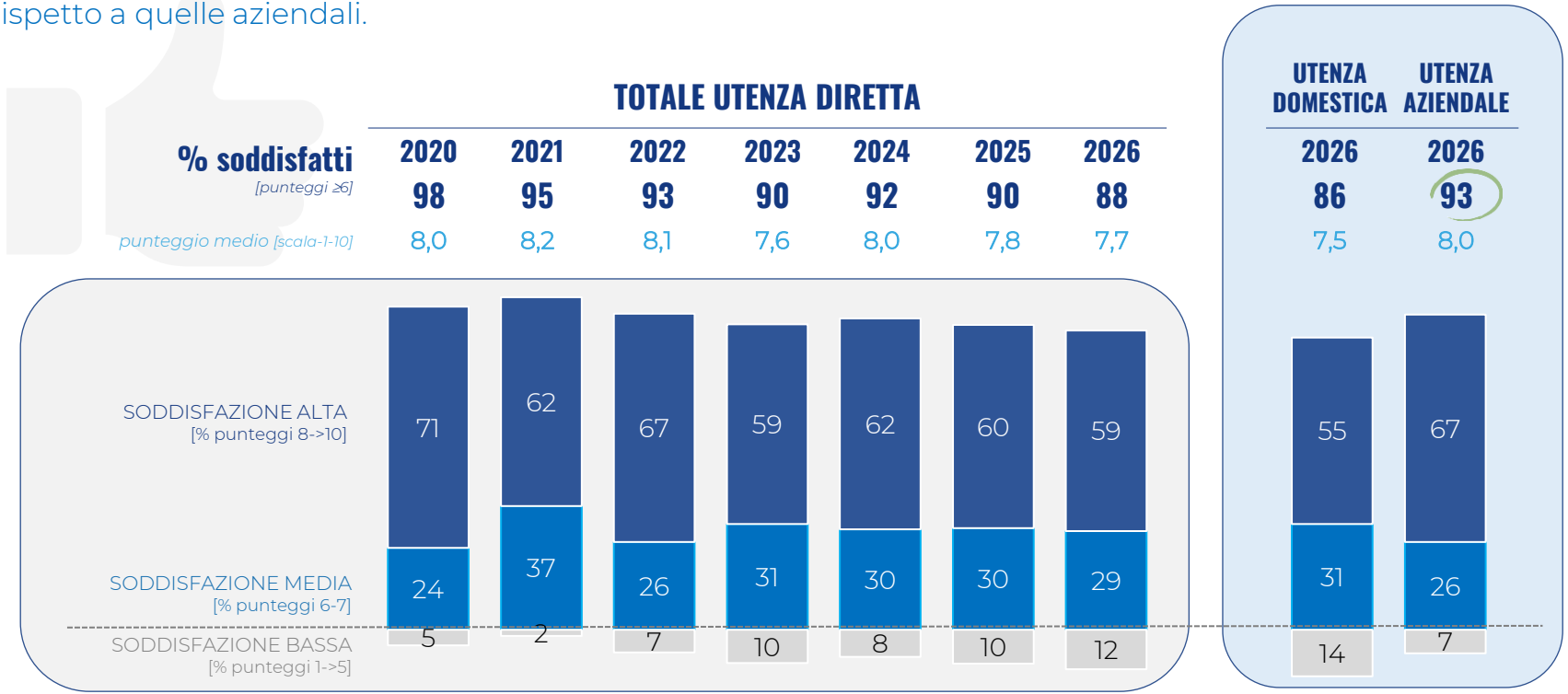
Si confermano positivi anche i giudizi sui tempi di attivazione, voltura e subentro, con risultati stabili rispetto al 2025.



©2025 Eumetra. All rights reserved

Fatturazione

La valutazione del servizio di fatturazione resta in linea con il 2025 e su livelli positivi, pur confermando un lieve calo rispetto alle rilevazioni degli ultimi due anni. Le maggiori criticità continuano a concentrarsi tra le utenze domestiche, che esprimono valutazioni meno positive rispetto a quelle aziendali.



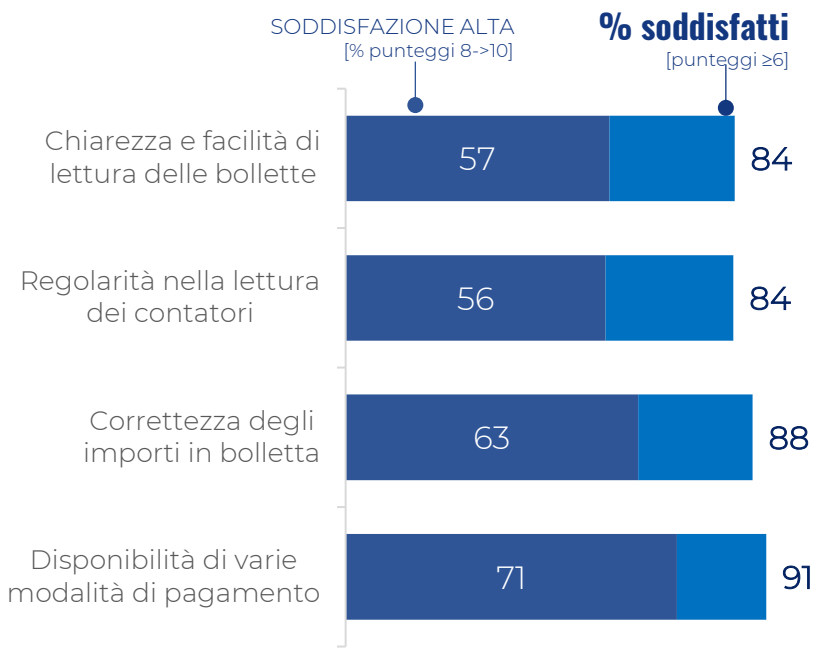
Stime medie degli aspetti indagati (chiarezza, regolarità, correttezza, mezzi pagamento)

[Utenza diretta n. 683: domestica individuale n.467/ aziendale n.216]

©2025 Eumetra. All rights reserved

Fatturazione _ dettaglio

La facilità di lettura della bolletta e la regolarità delle letture dei contatori rappresentano gli aspetti relativamente più critici del servizio di fatturazione, pur mantenendo valutazioni complessivamente positive. Su tutte le dimensioni considerate, le utenze aziendali esprimono giudizi più favorevoli rispetto a quelle domestiche.



	Punteggio medio [scala 1-10]	UTENZA DOMESTICA	UTENZA AZIENDALE
Chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7,4	82	88
Regolarità nella lettura dei contatori	7,4	81	90
Correttezza degli importi in bolletta	7,7	85	94
Disponibilità di varie modalità di pagamento	8,1	88	96

«Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti che riguardano il SERVIZIO DI FATTURAZIONE di BrianzAcque?»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Utenza diretta n. 683: domestica individuale n.467/ aziendale n.216]

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato della bolletta

Si conferma il miglioramento registrato negli ultimi anni nella valutazione della bolletta, percepita come più chiara dagli utenti, pur in presenza di una lieve flessione del giudizio medio rispetto al 2025



Stabile e positivo il giudizio sulla regolarità della lettura dei contatori



Si registra ancora un lieve calo che mette in luce un trend negativo



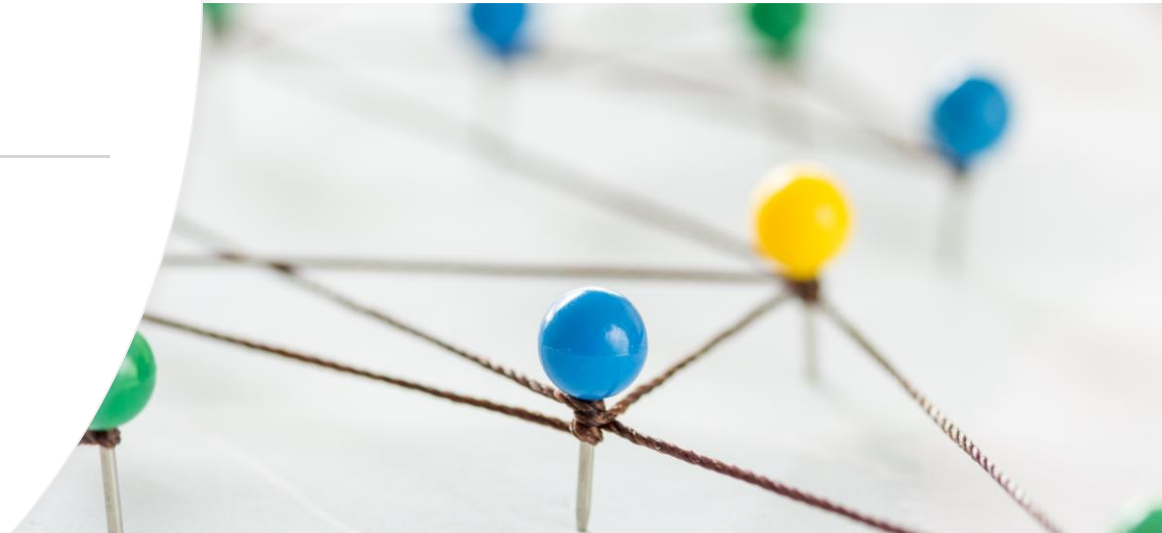
Correttezza e facilità di lettura delle bollette mostrano un andamento coerente in lieve flessione. Si conferma comunque positiva anche la percezione di correttezza delle bollette



©2025 Eumetra. All rights reserved

BrianzAcque

La relazione con l'Utenza
-canali di contatto e servizi digitali-



Servizi all'utenza

Il numero complessivo di contatti ai canali/servizi di BrianzAcque è relativamente basso segno di bassa criticità del rapporto utenti-azienda. Il n° verde del servizio clienti e il sito sono stati i canali più utilizzati.

CANALI DIRETTI	UTENZA DOMESTICA	UTENZA AZIENDALE
N° verde SERVIZIO CLIENTI	10%	11%
SPORTELLO	7%	4%
N° verde PRONTO INTERVENTO	6%	6%
Servizio PRONTO INTERVENTO	5%	6%

CANALI INDIRETTI	UTENZA DOMESTICA	UTENZA AZIENDALE
SITO INTERNET	17%	10%
SPORTELLO ONLINE	5%	2%
APP	6%	1%
SOCIAL NETWORK	5%	0%

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472: domestica n=1.171; aziende n=301]

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato sui servizi

Continua a crescere moderatamente l'utilizzo dei diversi servizi, ad eccezione del sito web, che si conferma il principale punto di contatto con gli utenti.

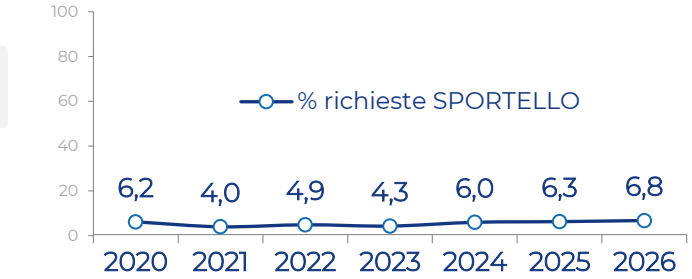
Stabile la richiesta al numero di pronto intervento



Stabili i contatti al numero verde



Stabile la richiesta presso lo sportello



E' il canale più utilizzato. E' diminuita di pochissimo la quota di visitatori al sito



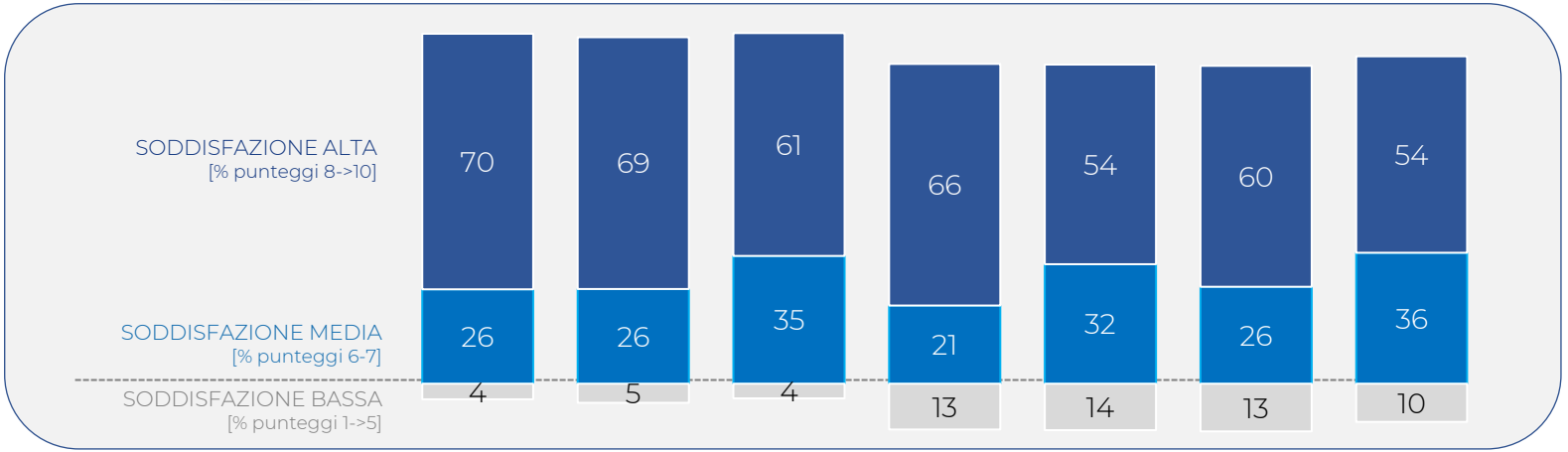
©2025 Eumetra. All rights reserved

N° pronto intervento

Aumenta la quota complessiva di utenti soddisfatti, grazie alla crescita degli "abbastanza soddisfatti", mentre le valutazioni di piena soddisfazione si riducono leggermente.

TOTALE UTILIZZATORI

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
% soddisfatti *[punteggi ≥6]*	**96**	**95**	**96**	**87**	**87**	**87**	**90**
punteggio medio [scala-1-10]	8,1	8,1	8,1	7,7	7,5	7,6	7,5



Stima media degli aspetti indagati (tempi, cortesia, competenza, tempestività)

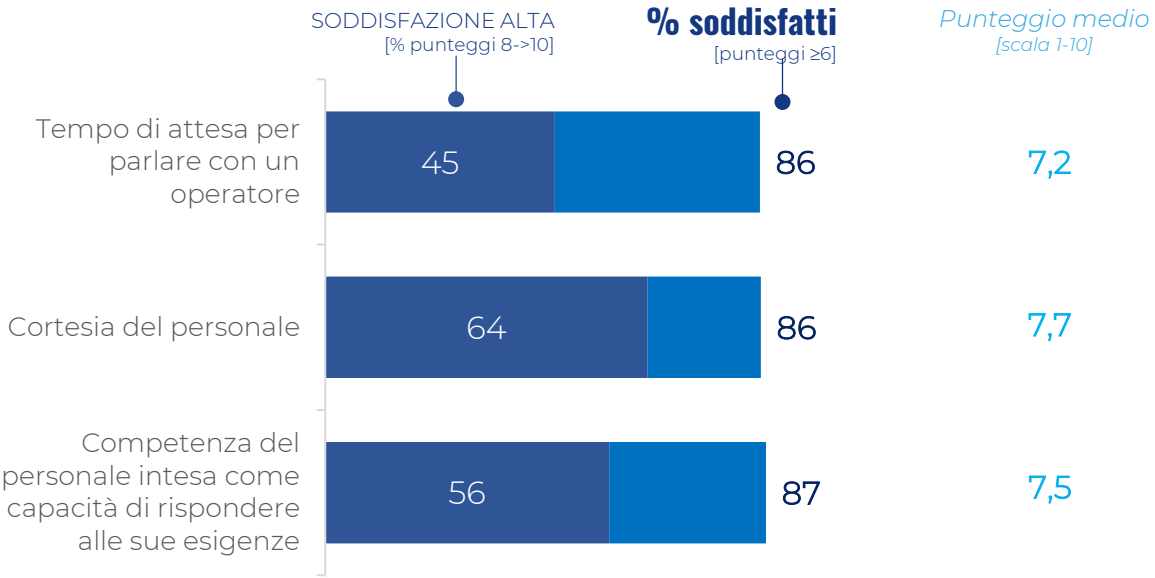
[Base esigua]

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Utilizzatori Numero di Pronto Intervento 2026 n. 86]

N° pronto intervento_ dettaglio

Le valutazioni medie sul n° di pronto intervento sono discrete ma perdono rispetto allo scorso anno. I tempi sono l'aspetto più problematico. Competenza e cortesia tutto sommato vanno bene.



«Per quanto riguarda IL NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO di Brianzacque, Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti?»

[Base esigua]

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Utilizzatori Numero di Pronto Intervento 2026 n. 86]

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del n° pronto intervento

Le valutazioni relative al numero di pronto intervento si confermano positive e sostanzialmente stabili, dopo il calo registrato negli anni precedenti.

La soddisfazione per i tempi di attesa registra un andamento stabile nel corso degli ultimi anni



Si conferma stabile il giudizio sulla cortesia del personale, dopo il peggioramento osservato negli ultimi anni



Invariato anche il giudizio sulla competenza del personale



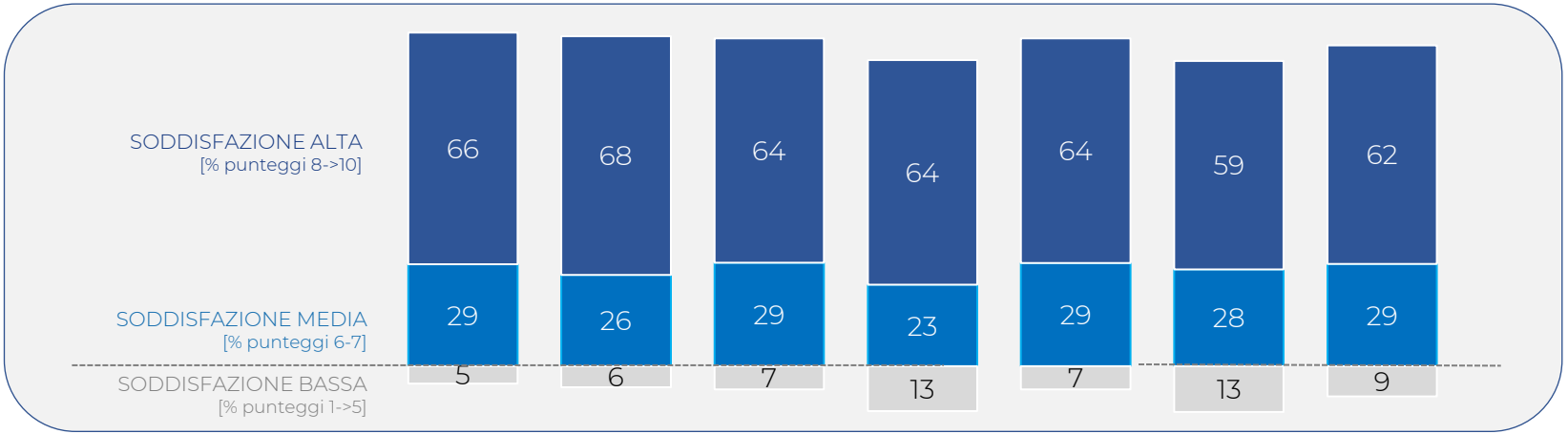
©2025 Eumetra. All rights reserved

N° verde Servizio clienti

Migliora la valutazione del servizio: cresce in particolare la quota di utenti pienamente soddisfatti e torna ad aumentare il voto medio espresso dagli utilizzatori.

TOTALE UTILIZZATORI

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
% soddisfatti [punteggi ≥6]	96	94	93	87	93	87	91
punteggio medio [scala-1-10]	7,1	8,1	7,8	7,7	8,2	7,5	7,7



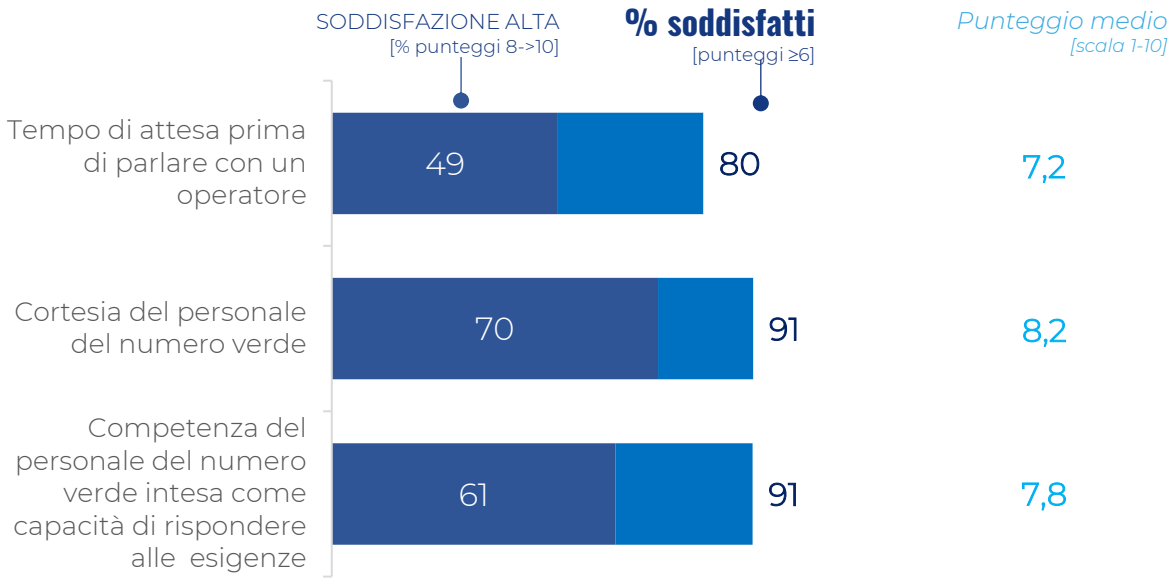
Stime medie degli aspetti indagati (tempi, cortesia, competenza)

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Utilizzatori Numero di Servizio Clienti 2026 n. 151]

N° verde Servizio clienti_dettaglio

Il giudizio sugli operatori si conferma eccellente, con valutazioni particolarmente elevate per la disponibilità e la cortesia. Anche i tempi di attesa raccolgono un elevato livello di soddisfazione tra gli utilizzatori, pur risultando l'aspetto relativamente meno performante del servizio.



«Per quanto riguarda IL NUMERO VERDE DEL SERVIZIO CLIENTI di Brianzacque, Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti?»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Utilizzatori Numero di Servizio Clienti 2026 n. 151]

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del numero verde servizio clienti

Migliorano le valutazioni del personale, mentre la soddisfazione per i tempi di attesa si mantiene stabile.

Invariata la soddisfazione verso i tempi di attesa per parlare con un operatore



Torna sopra l'8 la valutazione dell'operatore in termini di disponibilità e ascolto



Aumenta anche la soddisfazione per la competenza del personale



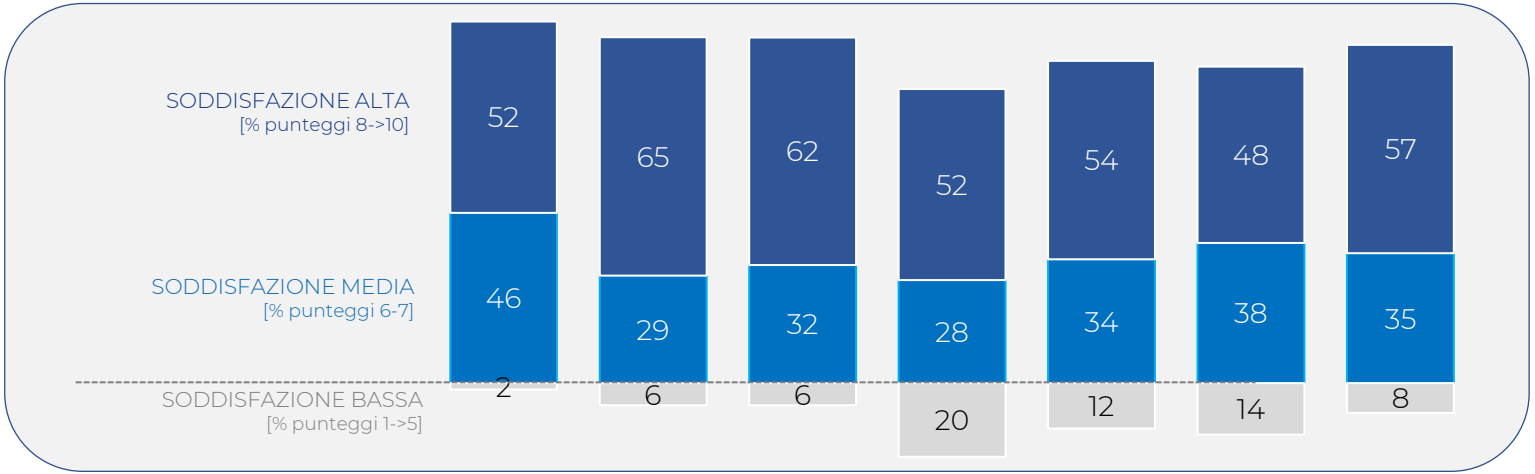
©2025 Eumetra. All rights reserved

Servizio allo sportello

La soddisfazione complessiva è in crescita, trainata dall'aumento della quota di utenti pienamente soddisfatti. L'esperienza allo sportello torna sui livelli di eccellenza precedenti alla pandemia.

TOTALE UTILIZZATORI

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
% soddisfatti *[punteggi ≥6]*	**98**	**94**	**94**	**80**	**88**	**86**	**92**
punteggio medio [scala-1-10]	7,6	8,0	7,9	7,1	7,8	7,3	7,8



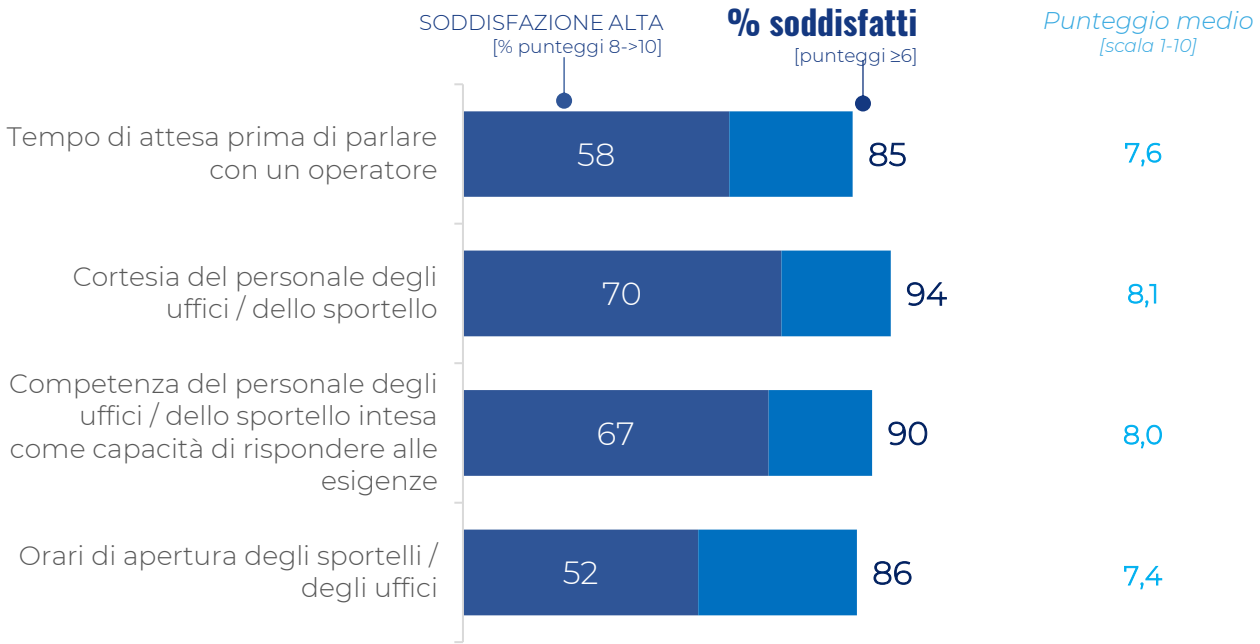
Stime medie degli aspetti indagati (tempi, cortesia, competenza, orari)

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Utilizzatori Servizio allo sportello 2026 n. 99]

Servizio allo sportello_dettaglio

Il personale allo sportello conferma gli elevati livelli di qualità del servizio, distinguendosi per la capacità di ascoltare gli utenti e di rispondere in modo efficace alle loro esigenze. Positive anche le valutazioni sui tempi di attesa e sugli orari di apertura al pubblico, che raccolgono un buon livello di soddisfazione.



«Riguardo il SERVIZIO ALLO SPORTELLO/AGLI UFFICI di BrianzAcque, quanto ritiene soddisfacente ognuno dei seguenti aspetti?»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Utilizzatori Servizio allo sportello 2026 n. 99]

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato dello sportello

Il personale si conferma costantemente all'altezza, offrendo un servizio di qualità, anche se i tempi di attesa restano un aspetto da migliorare

Migliora sensibilmente l'apprezzamento degli utenti per i tempi di attesa



Il giudizio sul personale torna a superare la soglia di 8, confermando l'elevato livello di apprezzamento da parte degli utenti



Trend positivo anche per la competenza e la professionalità del personale, che raccolgono valutazioni sempre più elevate



Discreta e in aumento anche la soddisfazione verso gli orari di apertura al pubblico



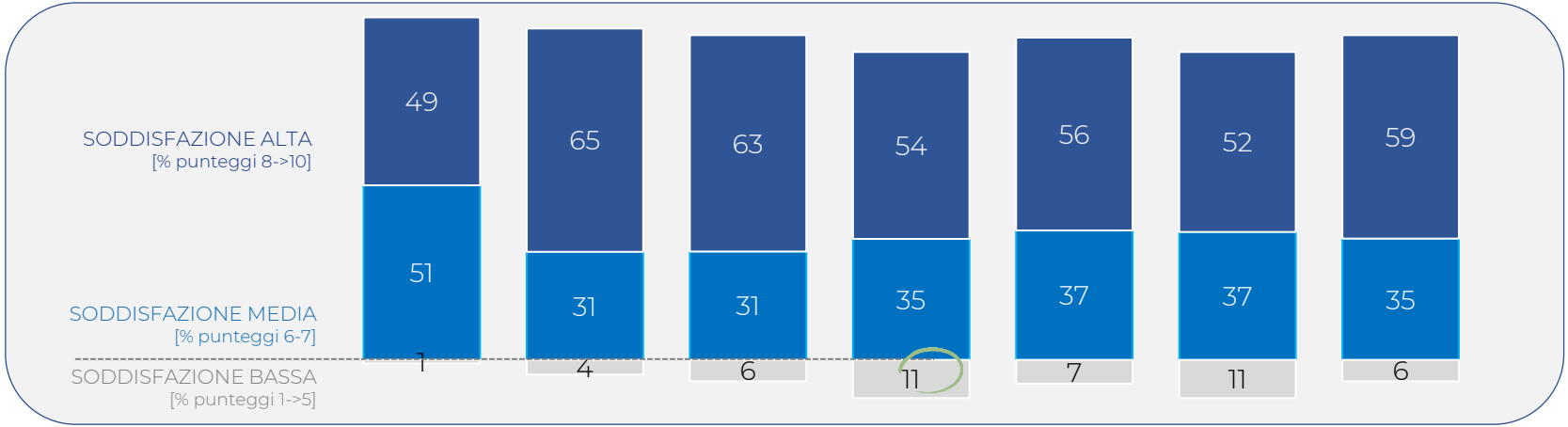
©2025 Eumetra. All rights reserved

Sito

Le performance del sito sono in miglioramento: si interrompe il trend negativo degli ultimi anni e la soddisfazione degli utenti torna a livelli molto elevati. Si dimezza, inoltre, la quota di utenti che dichiara un'esperienza negativa.

TOTALE UTILIZZATORI

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
% soddisfatti [punteggi ≥6]	100	96	94	89	93	89	94
punteggio medio [scala-1-10]	7,8	8,0	7,8	7,3	7,8	7,6	7,8



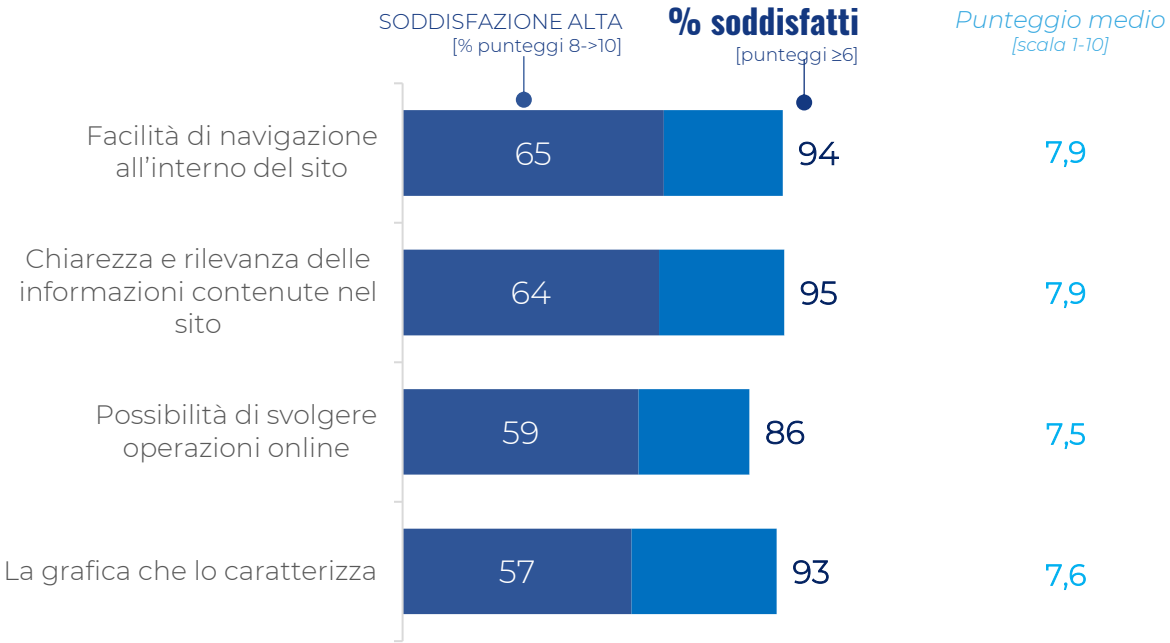
Stime medie degli aspetti indagati (facilità navigazione, grafica, chiarezza e operazioni online)

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Utilizzatori Sito 2026 n. 228]

Sito_dettaglio

Il sito raccoglie valutazioni prossime a 8 su tutte le principali dimensioni. Gli utenti ne apprezzano in particolare la facilità di navigazione e la chiarezza delle informazioni, ma anche la grafica e la possibilità di svolgere operazioni online.



«Riguardo il SITO INTERNET di BrianzAcque, quanto ritiene soddisfacente ognuno dei seguenti aspetti?»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Utilizzatori Sito 2026 n. 228]

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del sito

Migliorano le principali dimensioni dell'esperienza sul sito, in particolare la facilità di navigazione e la ricerca delle informazioni. Le restanti aree confermano le valutazioni positive della precedente rilevazione, senza evidenziare flessioni.

Migliora il giudizio sulla facilità di navigazione del sito



Aumenta anche la percezione positiva sulla chiarezza del sito



Sostanzialmente stabile il giudizio sulla possibilità di fare operazioni online



Anche la soddisfazione verso la grafica è stabile



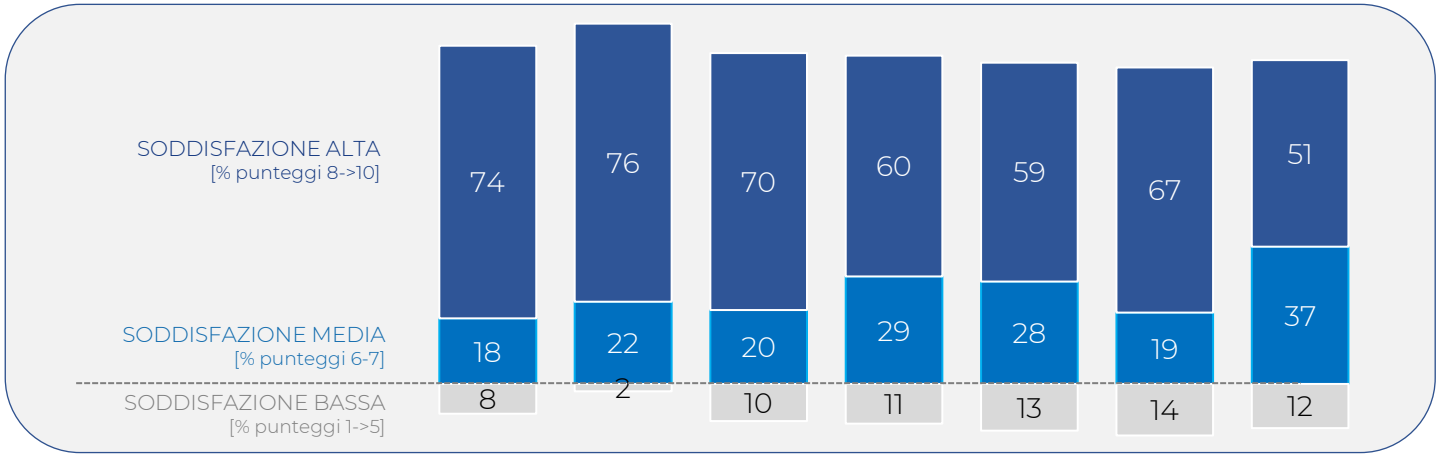
©2025 Eumetra. All rights reserved

Sportello online

Valutazione positiva, con un incremento degli utenti che dimostrano un apprezzamento per il servizio.

TOTALE UTILIZZATORI

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
% soddisfatti *[punteggi ≥6]*	**92**	**98**	**90**	**89**	**87**	**86**	**88**
punteggio medio [scala-1-10]	nd	8,5	8,1	7,4	7,6	7,7	7,6



Quanto è soddisfacente il servizio offerto dallo sportello online?

⚠ [Base esigua]

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Utilizzatori Sportello online 2026 n.67]

App

Continua a crescere il numero di utilizzatori dell'App, sebbene la diffusione rimanga ancora contenuta. La maggioranza degli utenti dichiara infatti di non conoscerne ancora l'esistenza. Tra chi la utilizza, tuttavia, il livello di soddisfazione è molto elevato, a conferma del significativo potenziale di sviluppo del servizio.



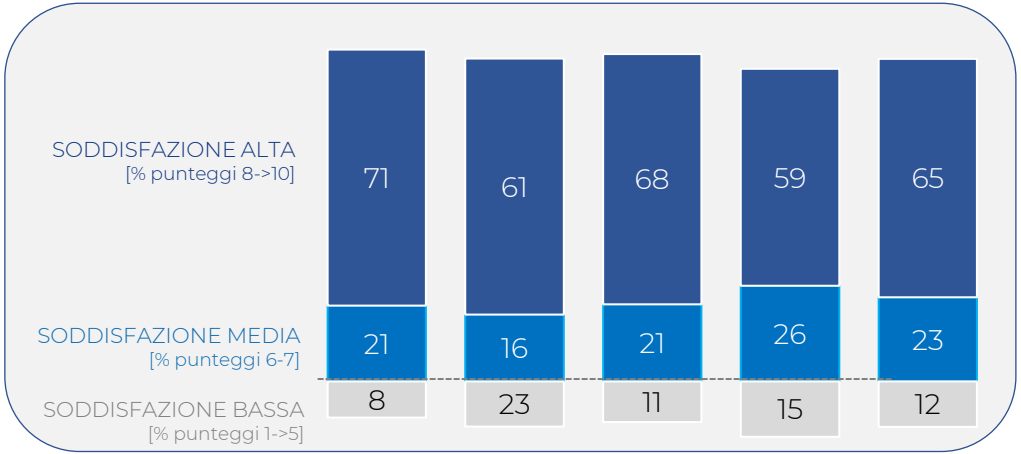
	2022	2023	2024	2025	**2026**
La conosce e la usa	1%	1%	4%	4%	**5%**
La conosce ma non l'ha scaricata/non la usa	18%	20%	21%	23%	**22%**
Non sapeva dell'esistenza	81%	79%	76%	73%	**73%**

% soddisfatti
[punteggi ≥6]

punteggio medio [scala-1-10]

TOTALE UTILIZZATORI

2022	2023	2024	2025	2026
91	**77**	**89**	**85**	**88**
7,9	8,0	7,9	7,5	7,8



«Come valuta la creazione dell'APP di servizio My BrianzAcque?»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472: domestica n=1.171; aziende n=301]

Pagine social

La consultazione dei canali social di BrianzAcque si mantiene stabile e coinvolge ancora una quota limitata dell'utenza. Tra gli utilizzatori, il giudizio si conferma positivo.

	2022	2023	2024	2025	2026
Ha consultato le pagine social	1%	1%	3%	4%	4%

93% giudizi favorevoli

7,7 voto medio

⚠ [Base esigua]

«Negli ultimi mesi ha consultato i nuovi social networks di BrianzAcque (facebook, instagram e linkedin)?»
«Come valuta le informazioni fornite tramite i social networks di BrianzAcque?»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472→ hanno consultato le pagine social n.57]

AI per la gestione delle attività e dei servizi

L'impiego di strumenti di intelligenza artificiale a supporto dei servizi rivolti ai cittadini raccoglie un consenso più contenuto rispetto al 2025. La crescente diffusione di soluzioni basate sull'IA, accompagnata da esperienze d'uso non sempre soddisfacenti in altri contesti, sembra aver determinato un atteggiamento più cauto da parte degli utenti. Le utenze aziendali risultano il segmento più critico nei confronti di questo tipo di applicazioni.

L'AI per la gestione delle attività e dei servizi



63% giudizio favorevole (-7pp vs 2025)
5,9 voto medio
(utenza domestica 6 / utenza aziendale 5,4)

Brianzacque sta lavorando alla possibilità di integrare la gestione della propria attività e dei servizi di relazione con i cittadini con strumenti di intelligenza artificiale. Come valuta questa idea)?

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472: domestica n=1.171; aziende n=301]

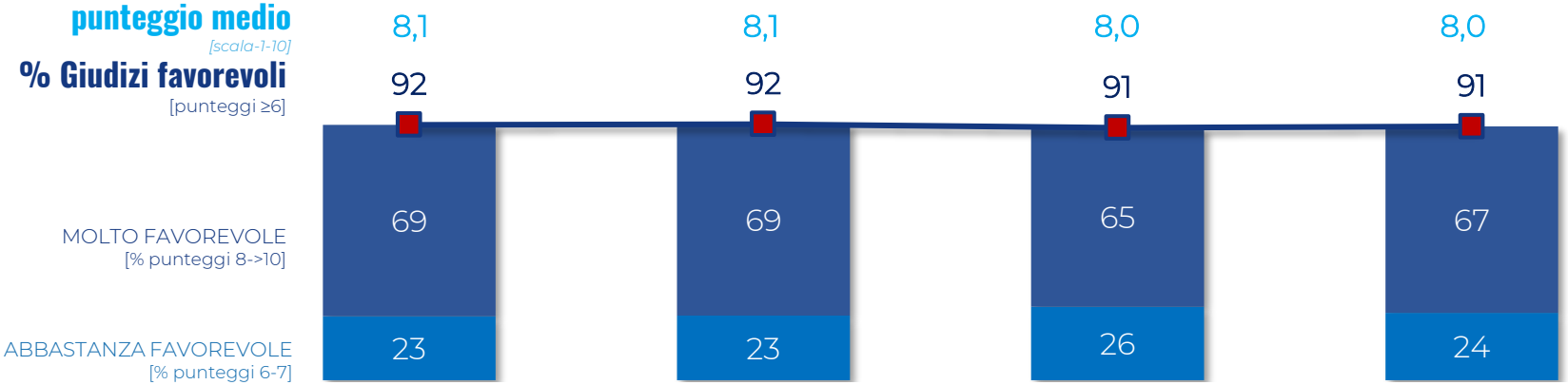


I progetti speciali e le iniziative sul territorio

BrianzAcque

I progetti innovativi per la tutela della risorsa idrica

Si conferma un ampio consenso verso le iniziative promosse sul territorio: la quasi totalità degli utenti le considera prioritarie e circa due terzi attribuiscono loro un'importanza elevata.



Riammodernamento delle infrastrutture
delle reti acquedottistiche nei Comuni brianzoli per evitare fenomeni di perdite idriche e garantire sempre la disponibilità e la qualità dell'acqua

Vasche volano
grandi "bacini" sotterranei di raccolta delle acque meteoriche, per evitare gli allagamenti e il sovraccarico delle reti fognarie

Sistemi di drenaggio sostenibile
(come quello di Bovisio Masciago o quello in realizzazione a Cesano Maderno) e gli spazi urbani riqualificati come quello della Water Plaza di Agrate Brianza, sono sistemi di vegetazione come aiuole che, al di là delle funzioni di arredo urbano, permettono l'infiltrazione nel suolo delle acque piovane riducendo il rischio di allagamenti e si trasformano in bacini di stoccaggio temporaneo delle acque in caso di eventi piovosi straordinari

Parchi dell'acqua
(come quelli di Arcore, Bernareggio-Carnate-Ronco Briantino, Aicurzio-Sulbiate, o di futura realizzazione come Brugherio) che, oltre a prevenire gli allagamenti in occasione di bombe d'acqua, convertono intere aree verdi in spazi aggregativi e di socialità (orti urbani, aree gioco, aree picnic)

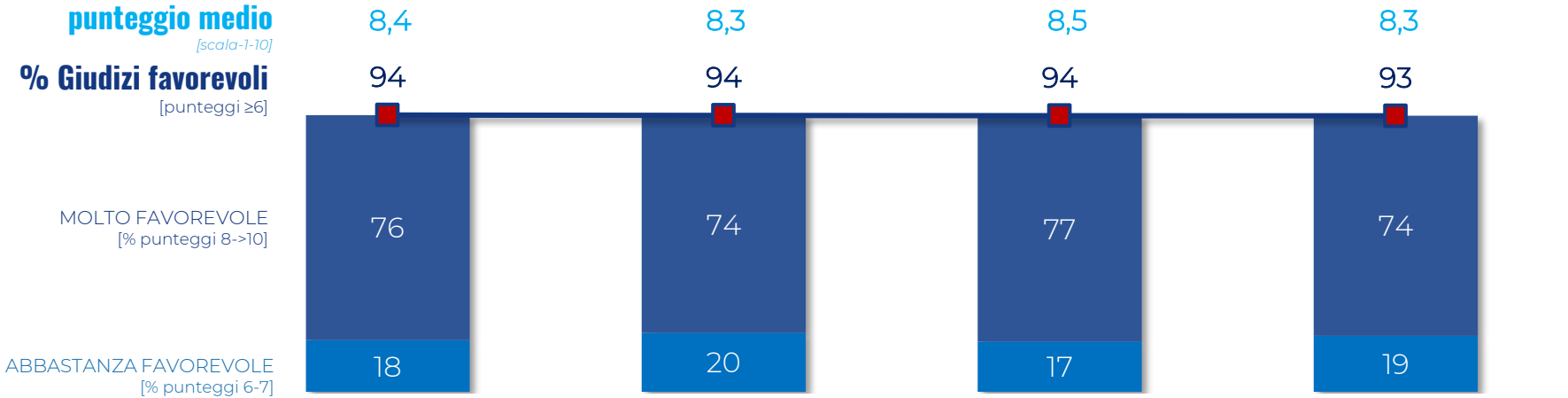
. Per ciascuno, indichi quanto è prioritario e importante per il territorio che BrianzAcque serve?»

©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472]

Le opere in ambito di sostenibilità ambientale

Le iniziative promosse per rafforzare la sostenibilità ambientale e la capacità del territorio di adattarsi ai cambiamenti climatici raccolgono un consenso pressoché unanime, a conferma del forte apprezzamento degli utenti per questo impegno.



Opere di efficientamento
ammodernamento e potenziamento delle reti idriche in 21 comuni della provincia con la graduale sostituzione delle reti con sistemi digitali e innovativi

Realizzazione di nuovi pozzi
sul territorio (a Giussano e ne sono previsti altri 20)

Lavori sul depuratore di Monza San Rocco
per l'eliminazione degli odori dal quartiere (perché sarà interrato) e per una maggiore sicurezza della qualità dell'acqua (che ritorna al fiume dopo la depurazione), e la creazione di uno spazio verde per valorizzare l'area che collega il depuratore all'area sportiva adiacente

Osservatorio Meteorologico,
realizzato in collaborazione con il Politecnico di Milano, che fornirà indicazioni sui possibili eventi climatici e sui rischi per le reti idriche e per i comuni consentendo cosi azioni preventive e di informazione ai cittadini

«Tra le opere in ambito di sostenibilità ambientale e per migliorare la capacità della Brianza di adattarsi ai cambiamenti climatici e anche alla siccità, Brianzacqua ha avviato molte iniziative sul territorio. Cosa pensa di queste iniziative?

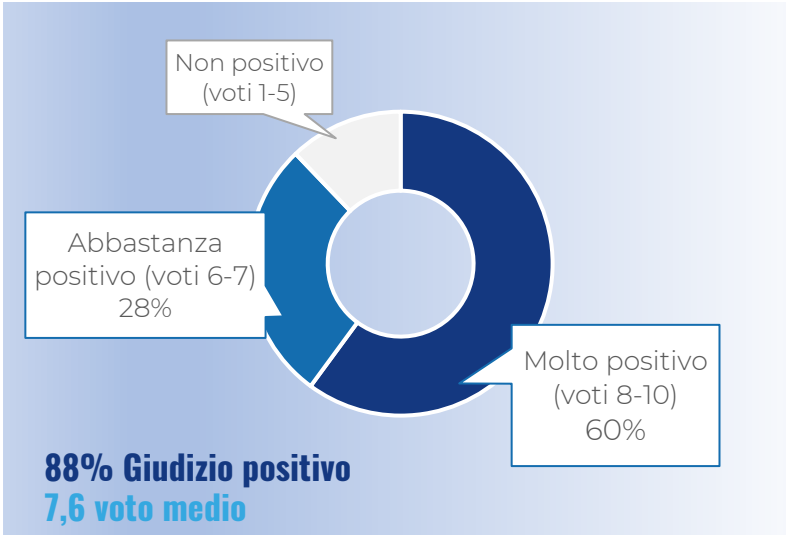
©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472]

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

Gli interventi realizzati da BrianzAcque grazie ai finanziamenti del PNRR raccolgono un consenso molto ampio. La quasi totalità degli utenti ne esprime una valutazione positiva e oltre la metà li apprezza molto, riconoscendo l'impegno dell'Azienda nella tutela della risorsa idrica e nel rafforzamento della resilienza del territorio ai cambiamenti climatici.

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)

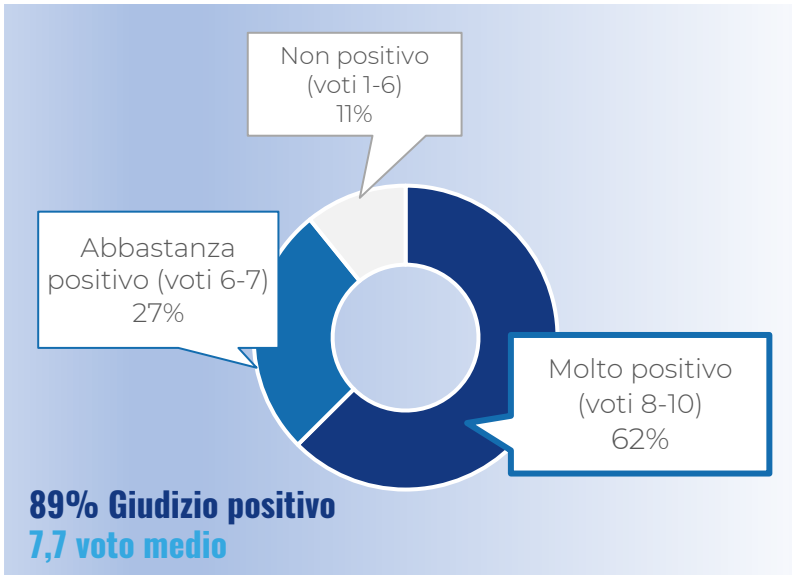
©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472]

Le **partnership** per promuovere sostenibilità, riduzione della plastica e sport

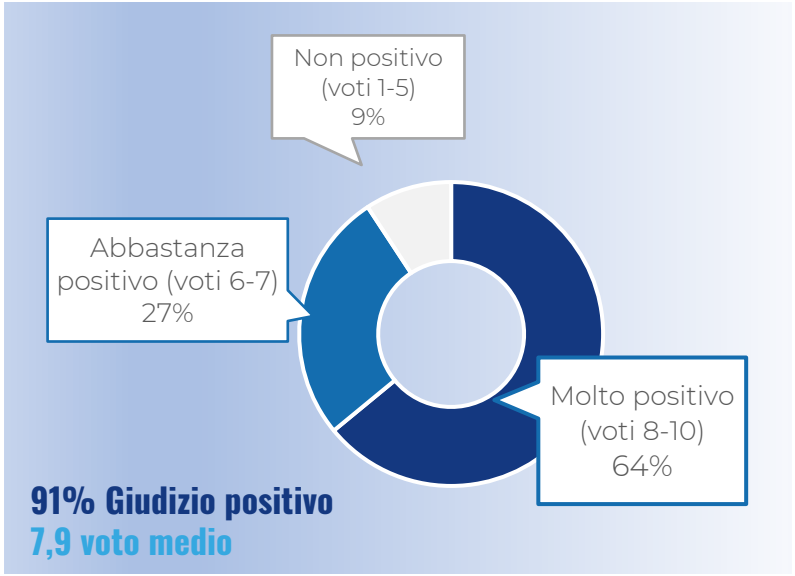
Le partnership con Autodromo di Monza, Parco e Vero Volley raccolgono un ampio consenso, a conferma dell'apprezzamento per l'impegno di BrianzAcque nella sostenibilità e nella valorizzazione del territorio.

Collaborazione con l'Autodromo di Monza



«Come giudica la collaborazione che BrianzAcque ha avviato con l'Autodromo di Monza e con il Parco per azioni di sostenibilità e opere infrastrutturali in tal senso?

La collaborazione con il Vero Volley



«Come giudica inoltre la collaborazione tra BrianzAcque e Vero Volley per promuovere sostenibilità, riduzione della plastica e sport?

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

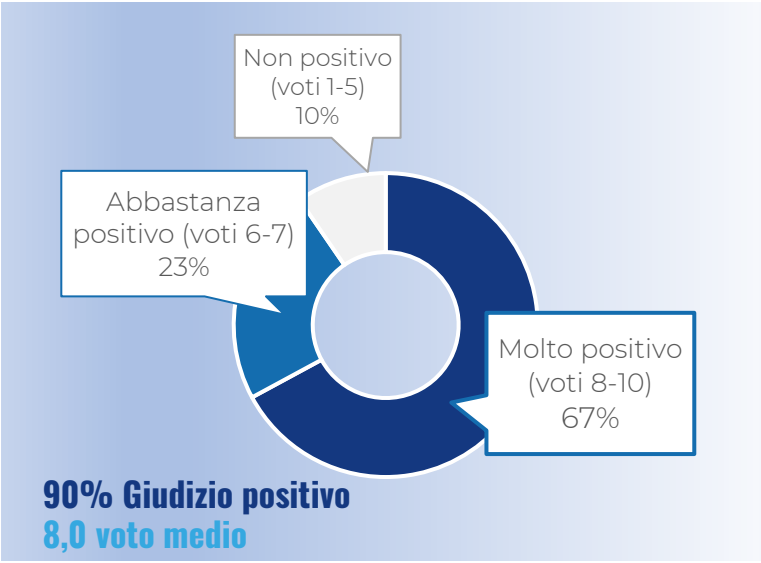
©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472]

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

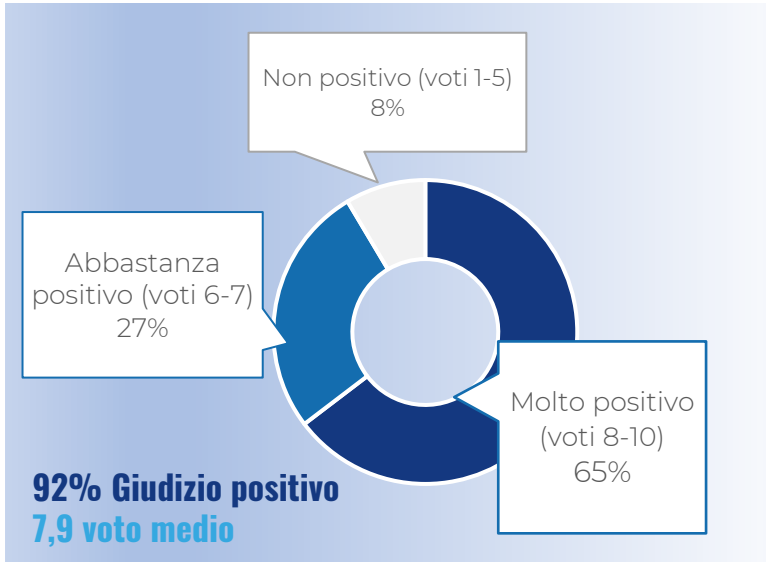
Ampio apprezzamento per le alleanze strategiche, considerate un'opportunità per rafforzare la qualità dei servizi e creare valore per il territorio.

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 soddisfacente)

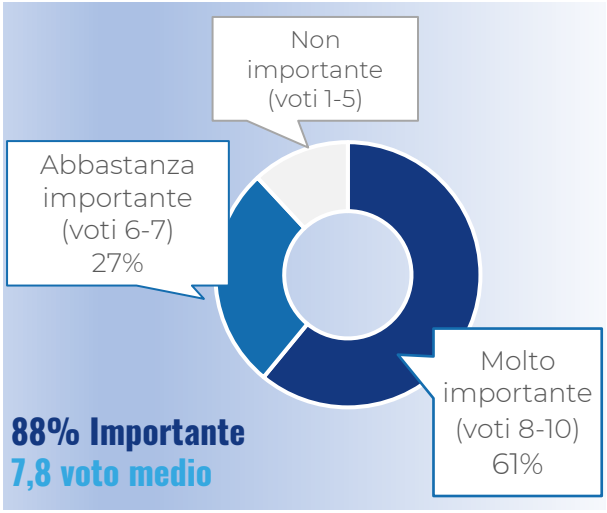
©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472]

L’aggregazione tra BrianzAcque e BEA

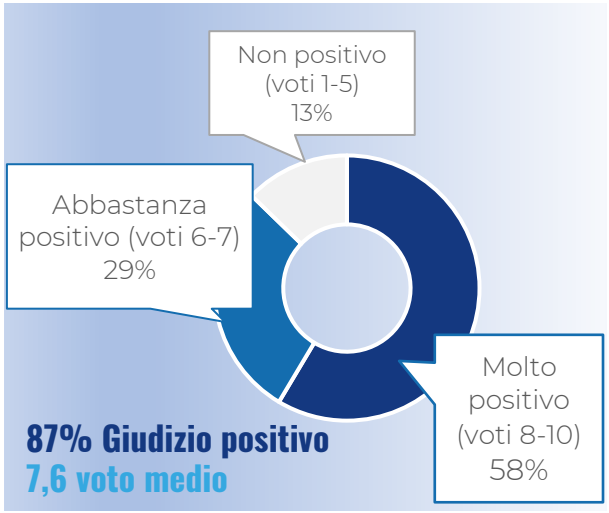
Il percorso di aggregazione tra BrianzAcque e BEA è considerato un'opportunità per migliorare i servizi e creare valore per il territorio. Molto apprezzata anche la scelta di affidare valutazioni indipendenti all'Università Bocconi. Più prudente, pur rimanendo largamente positiva, la valutazione di una futura gestione diretta del servizio di raccolta rifiuti.

Nuova aggregazione tra BrianzAcque e BEA



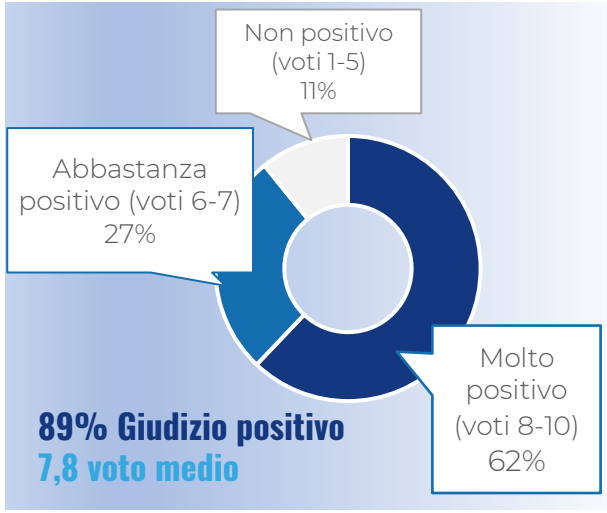
«Quanto è importante, per la Brianza, la nuova aggregazione tra BrianzAcque e BEA per costruire una grande azienda pubblica al 100%, capace di garantire servizi idrici e di igiene ambientale efficienti, innovativi e competitivi su più ambiti, al livello delle migliori realtà lombarde e nazionali? »

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/sc

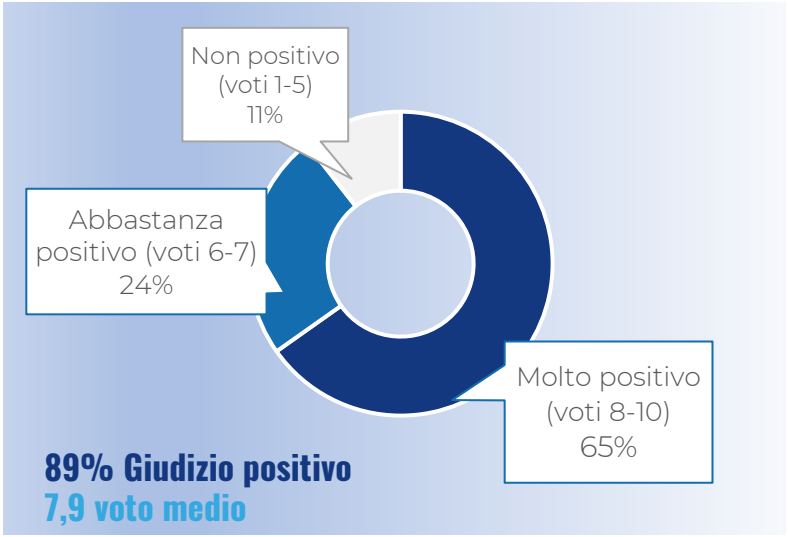
©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472]

L’impegno per la **parità di genere**

L'attenzione di BrianzAcque ai temi dell'inclusione e della parità è valutata molto positivamente, rafforzando l'immagine di un'Azienda attenta alle persone e alla responsabilità sociale.

Giudizio sugli interventi PNRR



«Qual è la sua opinione sul fatto che BrianzAcque sia attivamente impegnata, all’interno della propria organizzazione, nella promozione di inclusione, pari opportunità e parità di genere?

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

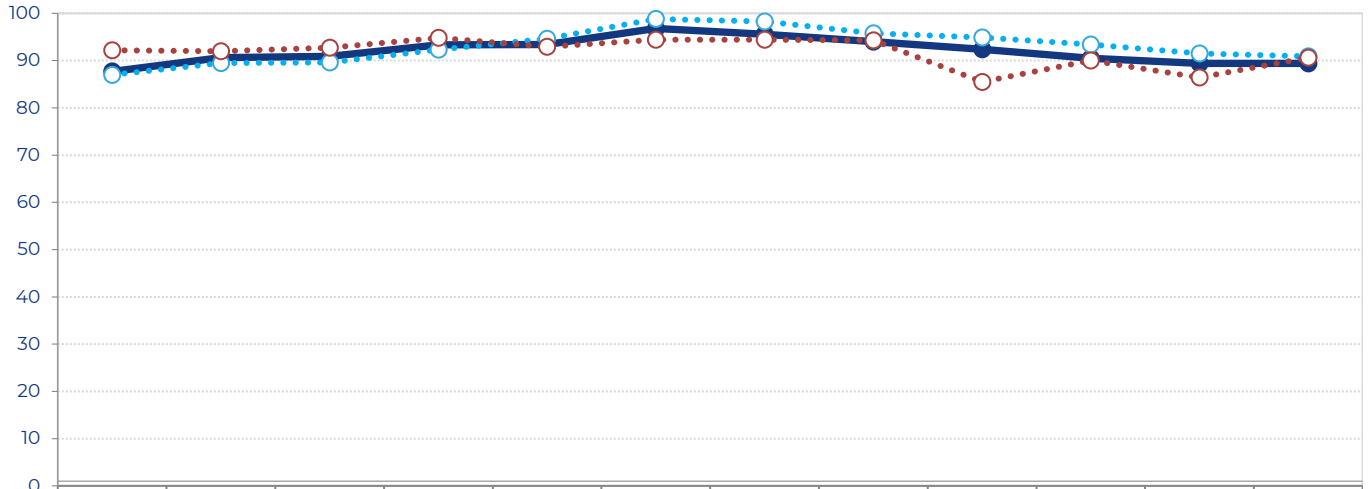
©2025 Eumetra. All rights reserved

[Totale utenza 2026 n=1.472]

Mappe e indici sintetici

TREND CSI totale, di prodotto/servizio e di relazione

Gli indici di Customer Satisfaction si confermano complessivamente stabili e su livelli molto elevati, grazie soprattutto all'elevata qualità del prodotto e del servizio offerti. Il CSI di prodotto rimane sostanzialmente invariato, mentre il CSI relazionale torna a crescere, trainato in particolare dal miglioramento registrato tra l'utenza domestica. Anche per l'utenza aziendale il livello di soddisfazione si mantiene elevato, confermando la solidità della relazione con i clienti.



	2010	2011	2013	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
CSI TOTALE	87,7	90,6	90,9	93,3	93,4	96,8	95,6	94,0	92,4	90,5	89,4	89,4
CSI PRODOTTO/SERVIZIO	87,0	89,5	89,6	92,3	94,6	98,8	98,3	95,8	94,9	93,4	91,5	90,9
CSI RELAZIONE	92,2	92,0	92,7	94,8	92,9	94,4	94,4	94,3	85,5	90,0	86,4	90,6

Nuovi pesi sulle componenti dei CSI parziali

©2025 Eumetra. All rights reserved

L'indice di CSI

basato sul peso reale delle componenti del servizio ovvero sulla quota di utenti che usufruisce del servizio

CSI SINTETICO GENERALE
Aspetti Tecnici (0,40) + Fatturazione (0,20) + Sito Web (0,05) + Pronto intervento (0,05) + Numero Verde servizio Clienti (0,05) + Relazione allo Sportello (0,05) + Rapporto Prezzo Qualità (0,20)
CSI «Prodotto / Servizio»
Aspetti Tecnici (0,60) + Fatturazione (0,30) + Sito Web (0,10)
CSI «Relazione»
N.Pronto Intervento (0,25) + N. Verde Servizio Clienti (0,50) + Sportello (0,25)

CSI	TOTALE UTENZA			UTENZA DOMESTICA			UTENZA AZIENDALE		
	TOTALE	PRODOTTO SERVIZIO	RELAZIONE	TOTALE	PRODOTTO SERVIZIO	RELAZIONE	TOTALE	PRODOTTO SERVIZIO	RELAZIONE
2026	**89,4**	**90,9**	**90,6**	**87,9**	**89,3**	**89,3**	**94,6**	**96,5**	**95,4**
2025	89,4	91,5	86,4	88,4	90,4	84,9	94,8	97,0	93,4
2024	90,5	93,4	90,0	89,9	92,9	88,9	93,1	95,6	94,3
2023	92,4	94,9	85,5	92,9	95,5	85,2	91,3	93,8	86,1
2022	94,0	95,8	94,3	94,0	96,0	94,2	94,6	95,5	94,2

Le evidenze 2026 sulla percezione del servizio idrico di BrianzAcque

1.Acqua del rubinetto e Case dell'acqua:: consumo stabile e qualità apprezzata

Il consumo di acqua del rubinetto si conferma diffuso: il 56% dell'utenza dichiara di berla, anche se solo un utente su cinque lo fa abitualmente. La praticità, il risparmio economico e la sicurezza dell'acqua controllata rappresentano le principali motivazioni di consumo; tra chi non la beve, prevalgono invece le preoccupazioni legate alla presenza di calcare e allo stato delle tubature. La qualità dell'acqua è valutata positivamente dall'87% dei consumatori, con un voto medio di 7,6 su 10, stabile rispetto al 2025.

Anche le Case dell'acqua continuano a essere molto apprezzate: il loro utilizzo sale al 29% e il 93% degli utilizzatori si dichiara soddisfatto, con un voto medio di 8,3. Il mancato utilizzo è dovuto soprattutto a ragioni pratiche: scarsa comodità o distanza da casa, seguite dalla mancanza della tessera e dalla percezione che l'acqua erogata non sia diversa da quella disponibile nella propria abitazione.

2. Notorietà di BrianzAcque: stabile, con ulteriori margini di crescita

La conoscenza di BrianzAcque si mantiene sostanzialmente stabile: il 54% degli utenti riconosce correttamente il nome del gestore del servizio idrico.

La notorietà risulta più elevata tra le utenze domestiche, soprattutto tra chi riceve direttamente la bolletta, mentre appare più contenuta tra le aziende e le utenze condominiali. Rimane quindi uno spazio significativo per rafforzare la riconoscibilità dell'Azienda e comunicare in modo più capillare il suo ruolo sul territorio.

©2025 Eumetra. All rights reserved

Le evidenze 2026 sulla percezione del servizio idrico di BrianzAcque

3. Soddisfazione per il servizio idrico: livelli molto elevati e maggiore apprezzamento tra le aziende

La soddisfazione complessiva verso il servizio idrico integrato si conferma molto elevata: il 94% degli utenti esprime un giudizio positivo e circa tre su quattro si dichiarano molto soddisfatti. Il voto medio è pari a 8,1 su 10, in lieve flessione ma ancora stabilmente superiore a 8. Le valutazioni più positive provengono dalle utenze aziendali. Tra i principali punti di forza emergono la continuità dell'erogazione, la pressione e la qualità dell'acqua: gli aspetti tecnici soddisfano complessivamente il 92% degli utenti.

Il rapporto qualità-prezzo mantiene una valutazione positiva, con l'84% di soddisfatti e un voto medio di 7,1, pur continuando a generare giudizi più articolati.

Anche la fatturazione è ben valutata dall'88% dell'utenza diretta, sebbene la chiarezza della bolletta e la regolarità delle letture dei contatori rappresentino gli aspetti relativamente più critici.

4. Servizi di contatto e digitali: utilizzo ancora contenuto e qualità in crescita

Il ricorso ai canali di assistenza rimane relativamente limitato, a conferma di una bassa criticità nella relazione tra utenti e Azienda. Il sito internet e il Numero Verde del Servizio Clienti sono i canali maggiormente utilizzati. La qualità dei servizi di contatto migliora: il sito soddisfa il 94% degli utilizzatori, lo sportello il 92% e il Numero Verde del Servizio Clienti il 91%.

Cortesia, disponibilità e competenza del personale si confermano tra i principali punti di forza, mentre i tempi di attesa rappresentano l'area con maggiori possibilità di miglioramento.

L'utilizzo dell'App My BrianzAcque cresce, ma resta limitato al 5% dell'utenza e il 73% dichiara di non conoscerla. Tra gli utilizzatori, tuttavia, la soddisfazione è elevata. Più prudente rispetto al passato è invece l'atteggiamento verso l'impiego dell'intelligenza artificiale nei servizi ai cittadini, valutato favorevolmente dal 63% degli utenti.

Le evidenze 2026 sulla percezione del servizio idrico di BrianzAcque

5. Progetti, sostenibilità e collaborazioni: un impegno ampiamente riconosciuto

Le iniziative di BrianzAcque per la tutela della risorsa idrica, la sostenibilità ambientale e l'adattamento ai cambiamenti climatici raccolgono un consenso pressoché unanime.

Oltre nove utenti su dieci considerano prioritarie le opere di ammodernamento delle reti, le vasche volano, i sistemi di drenaggio sostenibile e i Parchi dell'acqua. Particolarmente apprezzati anche la realizzazione di nuovi pozzi, gli interventi sul depuratore di Monza San Rocco e l'Osservatorio Meteorologico sviluppato con il Politecnico di Milano.

Gli interventi finanziati dal PNRR ricevono un giudizio positivo dall'88% dell'utenza. Ampio consenso anche per le partnership con l'Autodromo, il Parco di Monza e Vero Volley e per le collaborazioni con i gestori idrici di Lecco e Como.

L'integrazione tra BrianzAcque e BEA è considerata un'opportunità per migliorare i servizi e creare valore per il territorio. Anche la prospettiva di una futura gestione diretta della raccolta dei rifiuti viene valutata positivamente, sebbene con maggiore prudenza. Molto apprezzati, infine, il ricorso a uno studio indipendente dell'Università Bocconi e l'impegno dell'Azienda nella promozione dell'inclusione, delle pari opportunità e della parità di genere.

©2025 Eumetra. All rights reserved

Conclusioni

L'indagine di CS 2026 restituisce un quadro complessivamente molto positivo: BrianzAcque continua a essere percepita come un gestore affidabile, capace di garantire un servizio idrico di qualità e di mantenere una relazione efficace con cittadini e imprese.

- La *soddisfazione complessiva* resta molto elevata, sostenuta soprattutto dalla continuità dell'erogazione, dalla pressione e dalla qualità dell'acqua.
- I *servizi di relazione* mostrano un'evoluzione positiva: il numero verde del servizio clienti e lo sportello ottengono valutazioni elevate, grazie soprattutto alla cortesia e alla competenza del personale. I tempi di attesa restano, tuttavia, l'area più esposta a possibili criticità.
- I *servizi digitali* presentano un potenziale ancora parzialmente inespresso. L'App è apprezzata da chi la utilizza, ma rimane poco conosciuta, mentre l'intelligenza artificiale suscita un atteggiamento più prudente rispetto al passato.
- Molto forte è, infine, il consenso verso i *progetti ambientali, infrastrutturali e territoriali*. Gli interventi per la tutela della risorsa idrica, la prevenzione degli allagamenti e l'adattamento climatico rafforzano la percezione di BrianzAcque come soggetto attivo nello sviluppo sostenibile della Brianza.
- Anche *aggregazioni e collaborazioni strategiche* sono valutate positivamente, purché risultino chiaramente orientate a migliorare i servizi, contenere i costi e generare benefici per il territorio.

©2025 Eumetra. All rights reserved

Alcune indicazioni per il futuro

Consolidare l'eccellenza del servizio, intervenendo sui primi segnali di flessione
Gli elevati livelli di soddisfazione non devono ridurre l'attenzione verso il lieve indebolimento osservato in alcune dimensioni. È opportuno monitorare con continuità soprattutto l'esperienza delle utenze domestiche, la pressione dell'acqua, la fatturazione e la percezione del rapporto qualità-prezzo, per evitare che criticità ancora circoscritte diventino strutturali.

Dare maggiore evidenza all'impatto positivo di BrianzAcque
La soddisfazione è elevata, ma la notorietà di BrianzAcque resta limitata a poco più della metà dell'utenza. Occorre comunicare maggiormente non solo il nome del gestore idrico, ma anche l'ampiezza delle attività svolte, la qualità del servizio garantito, gli investimenti realizzati e i benefici prodotti per cittadini, imprese e territorio

Promuovere il consumo dell'acqua di rete e delle Case dell'acqua
Per rafforzare il consumo di acqua di rete è utile continuare a comunicare sicurezza, controlli, qualità ambientale e convenienza economica. Per le Case dell'acqua, le principali barriere sono soprattutto pratiche: distanza, scarsa comodità e mancanza della tessera.

Puntare su semplicità, accessibilità e innovazione nei servizi
- Semplificare bolletta e processi di fatturazione
- Ridurre i tempi di attesa senza perdere la qualità della relazione umana
- Accelerare la conoscenza e l'utilizzo dei servizi digitali
- Introdurre l'intelligenza artificiale in modo graduale e trasparente

©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