



Customer Satisfaction 2024

L'ascolto del territorio
della Provincia di Monza e Brianza



eumetra

Knowledge. Vision. Decision.

Temi

1 Il consumo di acqua del rubinetto

2 La qualità del servizio idrico

3 I canali di contatto con l'utenza

4 I progetti speciali in ambito sostenibilità

Metodologia

Target

- **Utenza domestica** con fornitura individuale (32%) e condominiale (47%)
- **Utenza aziendale:** operatori economici (19%) e aziende con scarico industriale (2%)
- **Uffici comunali della provincia di Monza e Brianza**

Tecnica intervista

Mixed Mode C.A.T.I.-C.A.W.I

Questionario

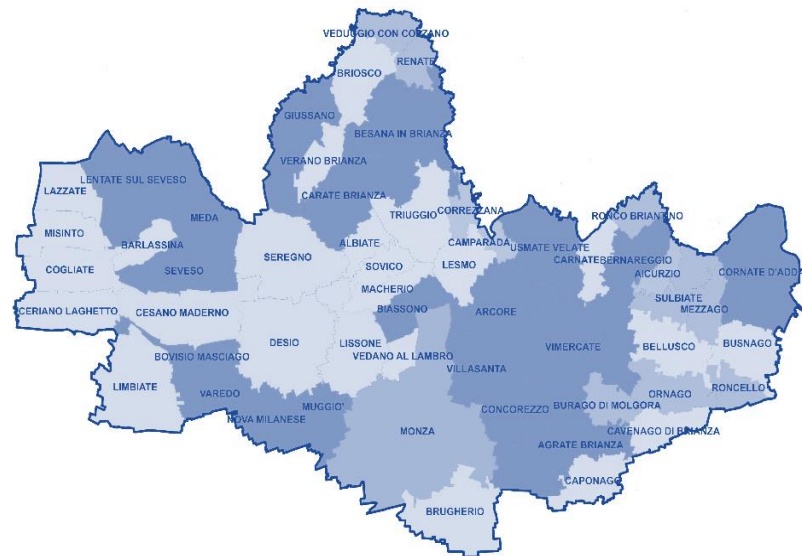
Questionario strutturato con valutazioni su scala 1-10

Fieldwork

Giugno 2024

Campione

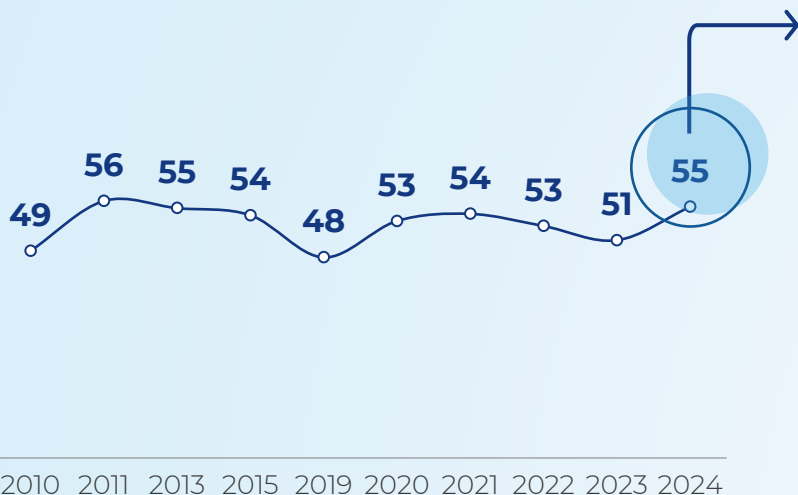
- **1.521 interviste presso l'utenza domestica** n.1.210 - aziendale n.311
- **36 interviste agli uffici comunali**
- *errore campionario $\pm 2,58$ (intervallo di confidenza del 95,5%)*



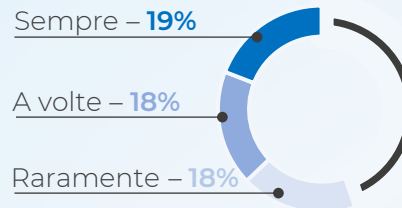


Consumo di acqua per bere

(% utenti che bevono acqua del rubinetto)

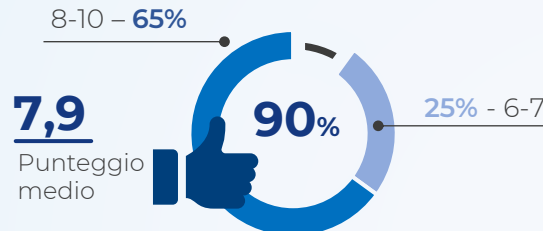


Frequenza di consumo



Soddisfatti

(punteggi ≥ 6, scala 1-10)



Cresce anche l'uso delle **case dell'acqua** con una soddisfazione diffusa tra tutti gli utilizzatori.

Utilizzo delle case dell'acqua

(% utenti delle case dell'acqua)



Soddisfatti

(punteggi ≥ 6, scala 1-10)

8,3

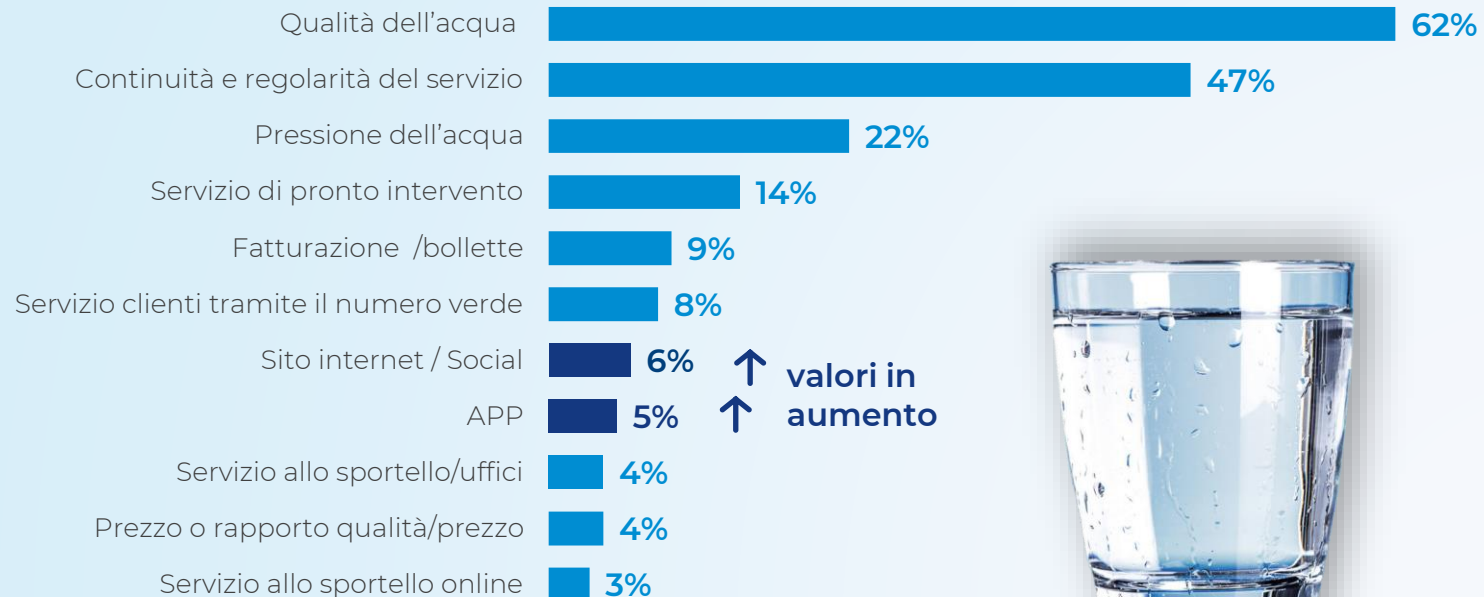
Punteggio medio



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

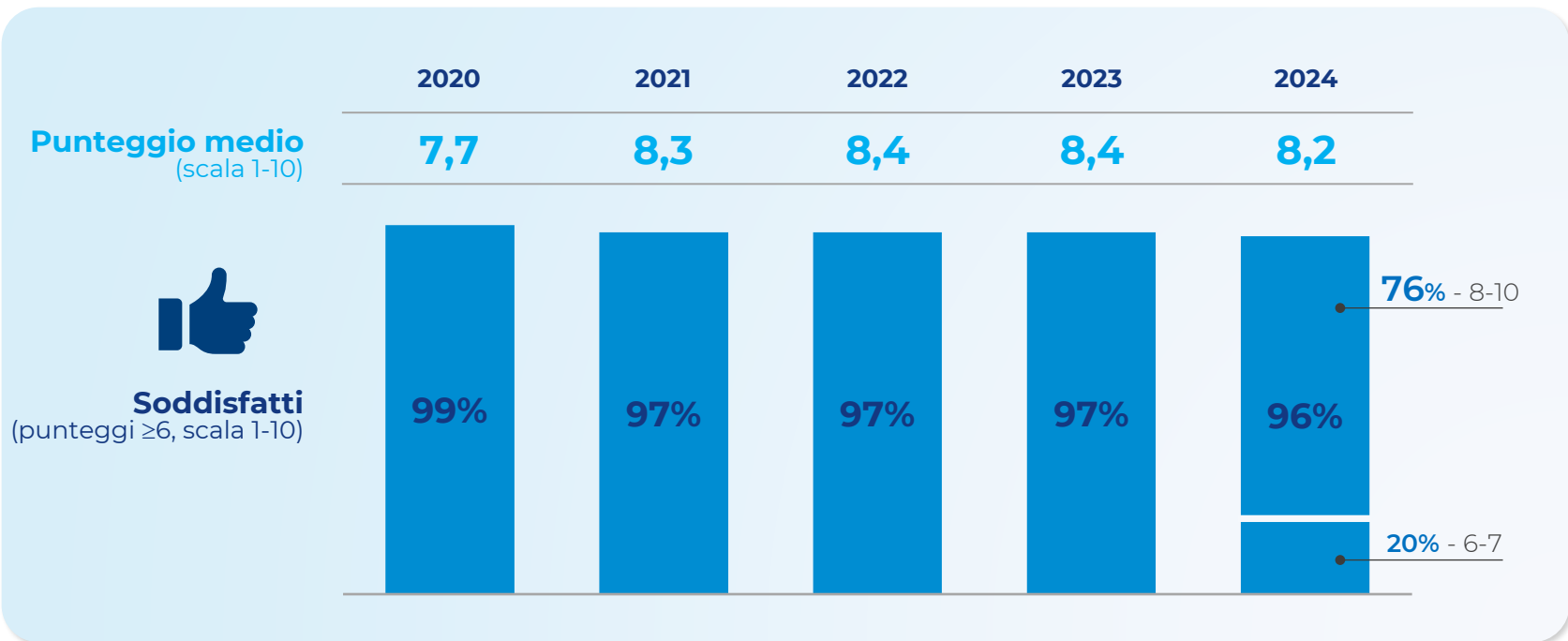
Nella valutazione del servizio idrico, la **priorità** per l'utente è la **qualità** dell'acqua, seguita dalla **regolarità** e **continuità** del servizio.

Gli aspetti più importanti



«Fra gli aspetti della fornitura idrica e i servizi offerti da BrianzAcque, quali sono per Lei importanti?»

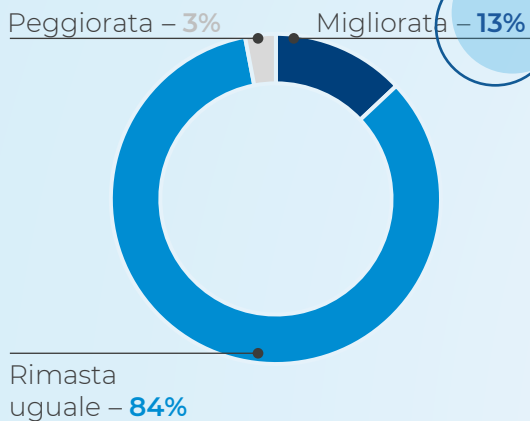
La **soddisfazione complessiva** vs il servizio idrico offerto da Brianzacque si conferma **elevata**.



«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)?»

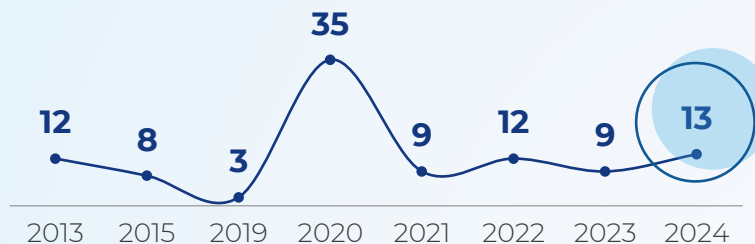
La percezione è di uno **standard di qualità** del servizio **costante**.

Qualità servizio



Andamento della qualità del servizio

(valori %)



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

Il giudizio sulle componenti del servizio - sia tecniche che di relazione con l'utenza - è positivo. **Non ci sono criticità.**

prodotto-servizio

Pressione, regolarità, qualità servizio	Rapporto qualità/prezzo	Fatturazione
---	-------------------------	--------------

Punteggio medio
(scala 1-10)

8,4

7,0

8,0

relazione

Pronto intervento	N. Verde serv. clienti	Servizio sportello	Sito internet
-------------------	------------------------	--------------------	---------------

7,8

8,2

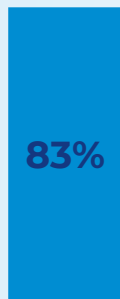
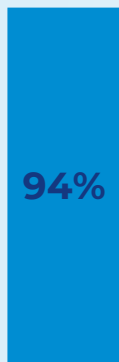
7,8

7,8

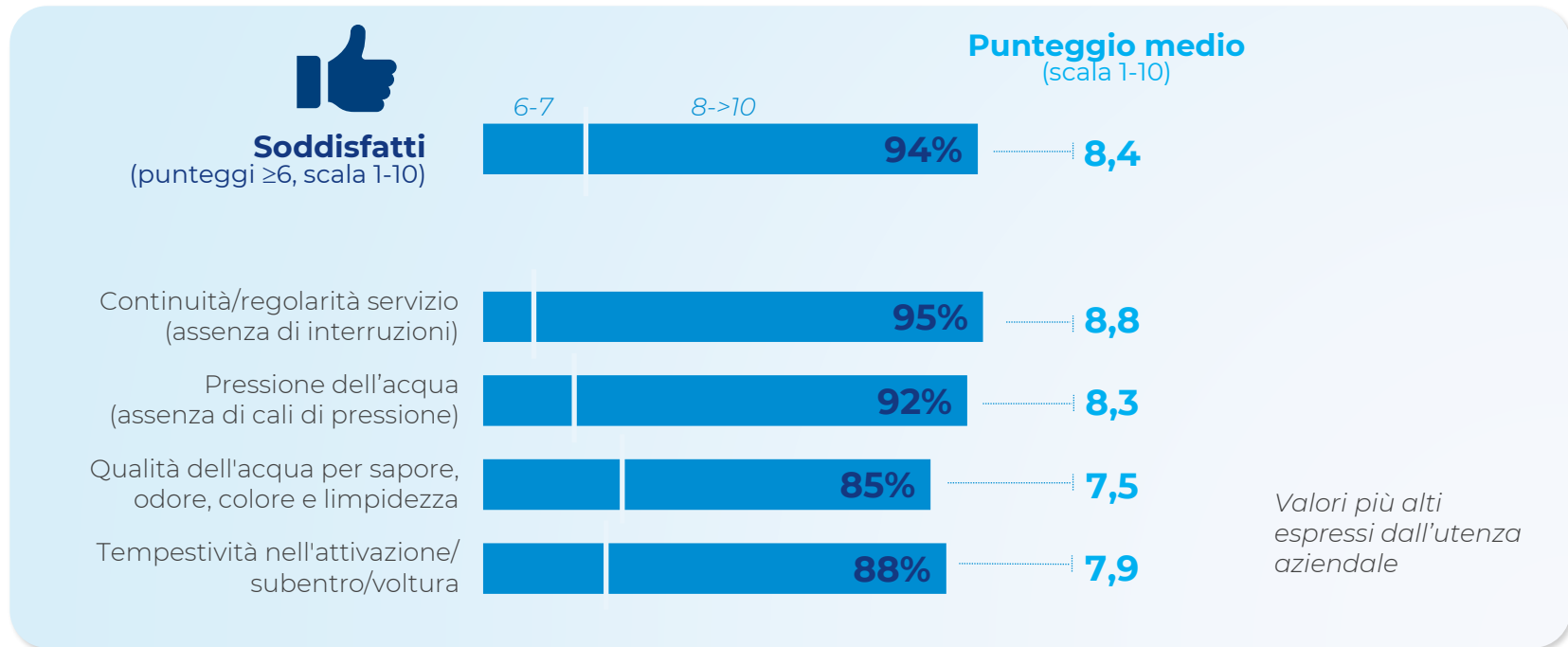


Soddisfatti

(punteggi ≥6, scala 1-10)

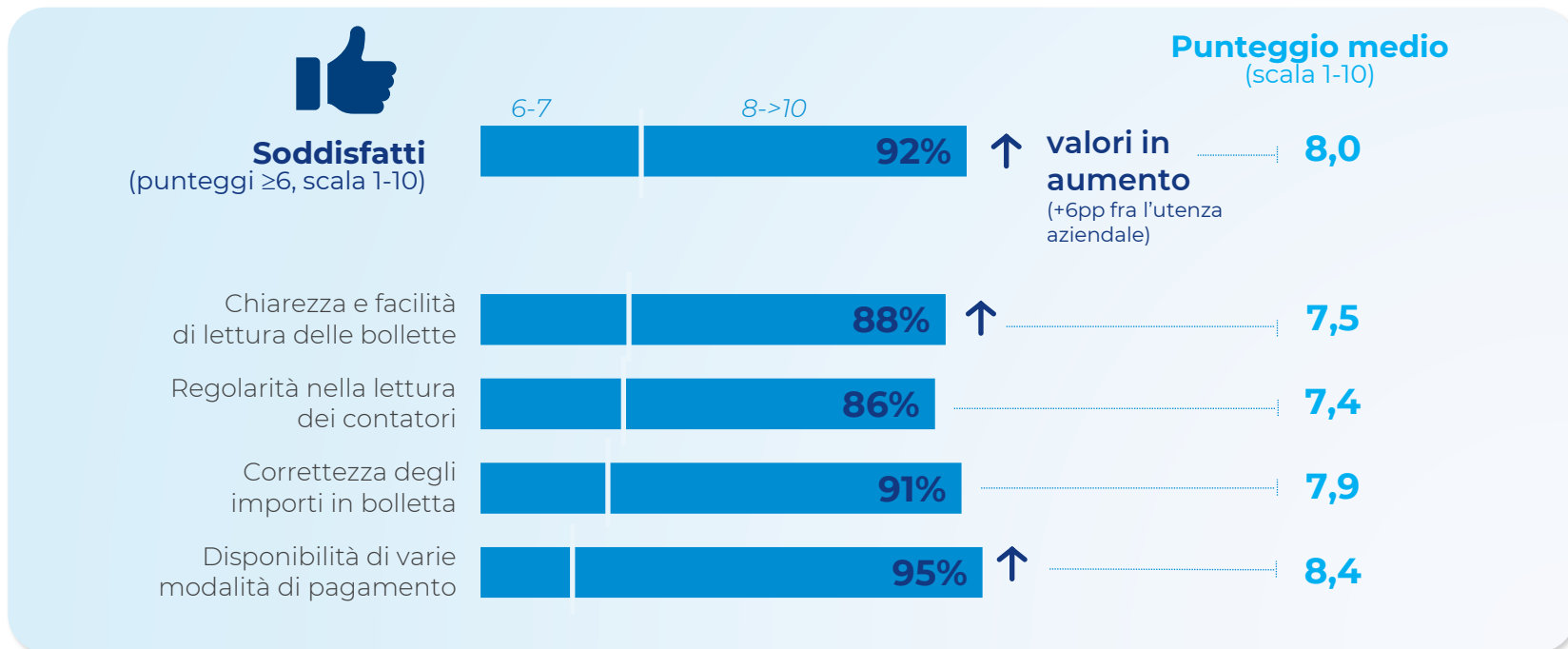


Valutazione ottima sulla regolarità del servizio e la pressione dell'acqua.



«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?»

Migliora il servizio di fatturazione: **la bolletta è più chiara.**



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?»

Molteplici opportunità di contatto con l'Azienda disponibili all'utenza.

Canali diretti



N° verde servizio clienti

11%



Sportello

6%



N° verde pronto intervento

5%



Servizio pronto intervento

4%

Canali indiretti

15%

Sito internet



5%

Sportello online



4%

App

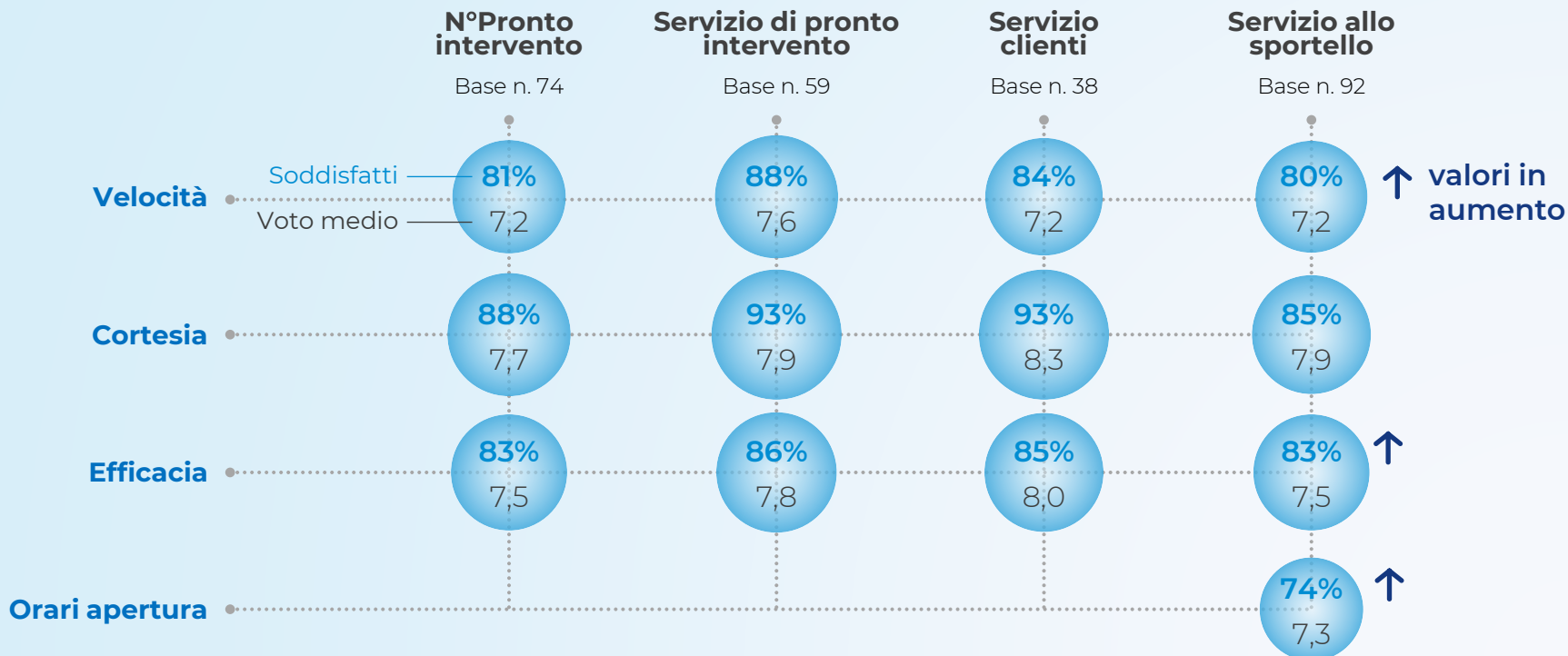


3%

Social network

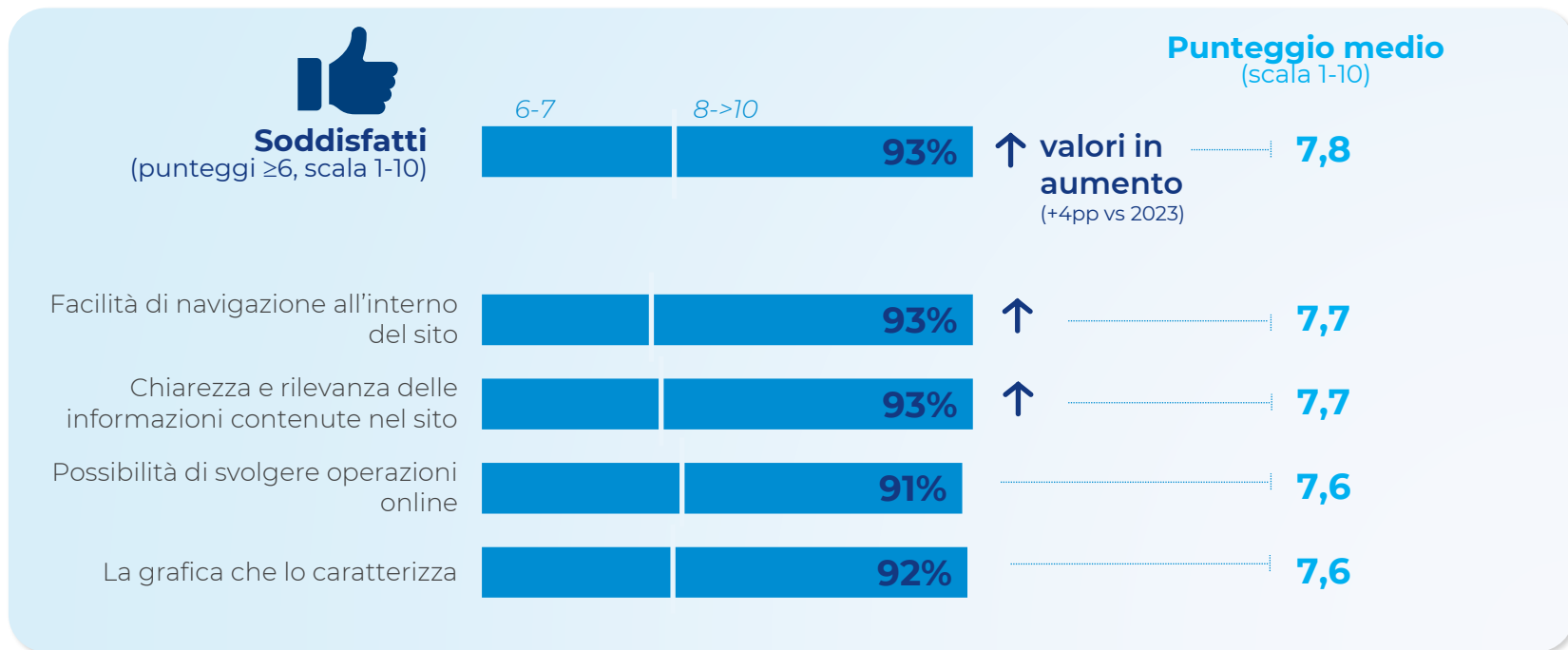


La **relazione con il cliente** è altamente soddisfacente.



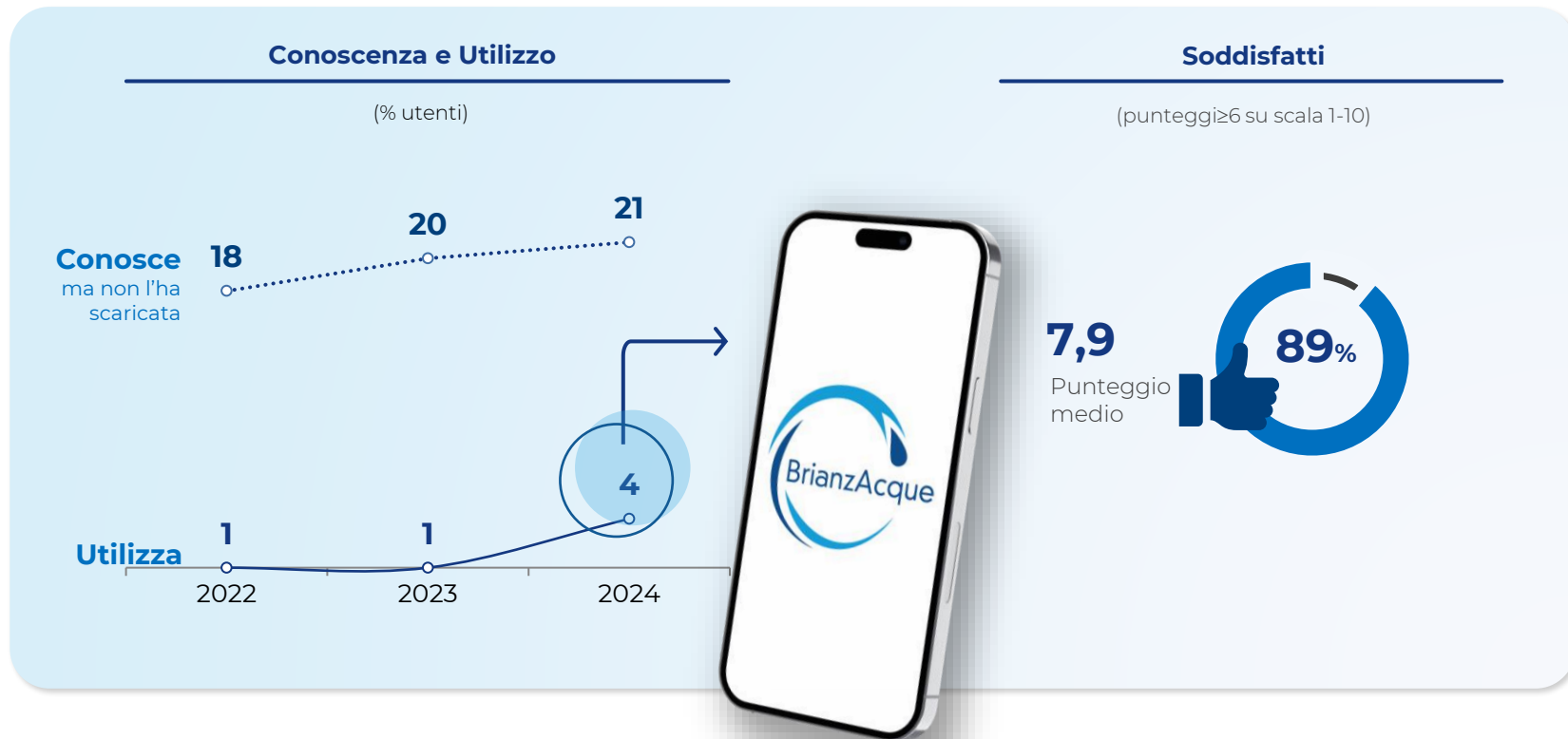
«Per quanto riguarda i servizi di relazione di Brianzacque, Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti?»

Aumenta la soddisfazione verso il **sito**.



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

Aumentano gli user dell'**app**, che **funziona bene!**



«Come valuta l'APP di servizio My BrianzAcque?»

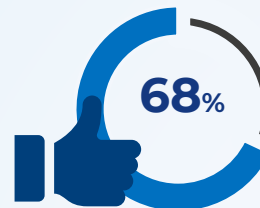
Positiva ma ancora tiepida la reazione all'**applicazione dell'AI** ai servizi di relazione con l'utenza.

Soddisfatti

(punteggi ≥ 6 , scala 1-10)

**L'AI per
la gestione
delle attività
e dei servizi**

6,3
Punteggio
medio



«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?»



I progetti
speciali

BrianzAcque

Apprezzamento diffuso per i progetti di sostenibilità e tutela della risorsa idrica, e per le opere per migliorare la capacità della Brianza di adattarsi ai cambiamenti climatici e anche alla siccità.



Giudizi favorevoli
(punteggi ≥ 6 , scala 1-10)



**Riammodernamento
infrastrutture**
Media: **8,8**



**Vasche
volano**
Media: **8,8**



**Sistemi di
drenaggio**
Media: **8,7**



**Lavori sul depuratore
San Rocco (Monza)**
Media: **8,7**



**Parchi
dell'acqua**
Media: **8,6**



**Le opere di
efficientamento**
Media: **8,6**



**Realizzazione
di nuovi pozzi**
Media: **8,4**

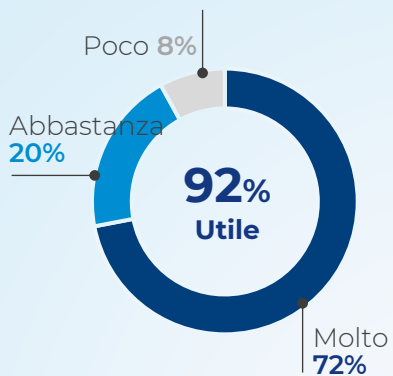


**Osservatorio
Meteorologico**
Media: **8,4**

«Cosa pensa di queste iniziative?»

Accolte favorevolmente anche le **iniziative di collaborazione sul territorio.**

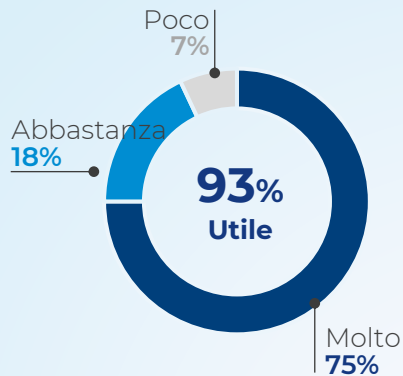
Collaborazione con l'Autodromo di Monza



Punteggio medio 8,2 (scala 1-10)

«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?»

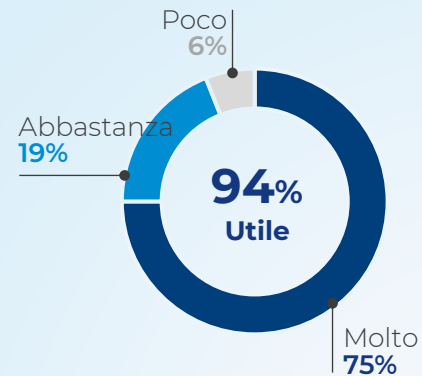
Integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti



Punteggio medio 8,3 (scala 1-10)

«Come giudica una eventuale integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti, già accolta favorevolmente dai Sindaci della Provincia, per favorire tariffe più basse e un miglior servizio?»

Allargamento collaborazione con aziende idriche della Grande Brianza



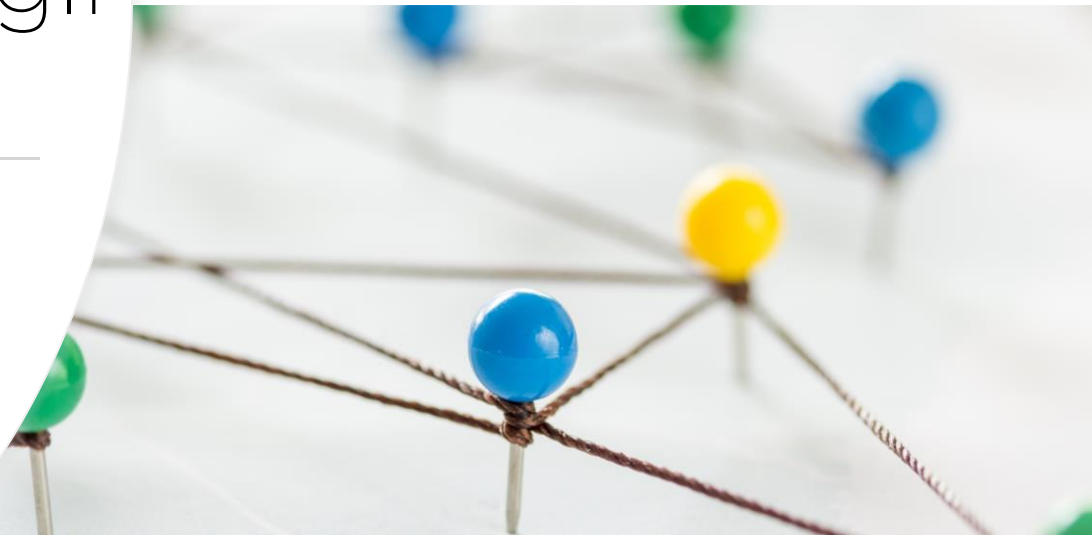
Punteggio medio 8,3 (scala 1-10)

«Come giudica la possibilità di un allargamento della collaborazione tra BrianzAcque e aziende idriche della grande Brianza (Como e Lecco) per potenziare e migliorare i servizi sul territorio?»

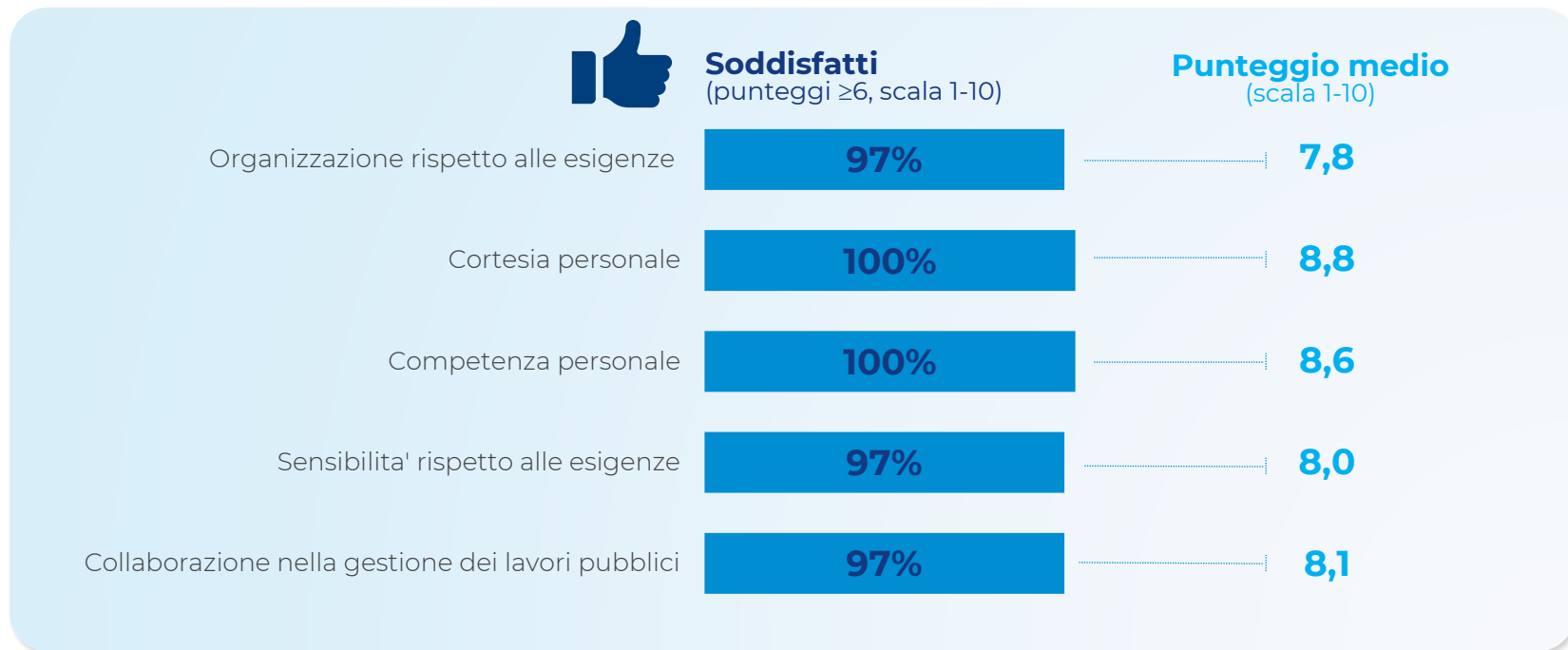
The logo for BrianzAcque features a stylized blue water drop at the top right, with several blue curved lines of varying lengths and thicknesses arranged in a circular pattern around the text. The text "BrianzAcque" is written in a bold, blue, sans-serif font.

BrianzAcque

Il rapporto con gli
uffici comunali



La valutazione di BrianzAcque da parte degli uffici comunali è molto positiva rispetto a tutti gli aspetti della relazione.



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



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