

Customer Satisfaction

Uffici comunali

Risultati dell'indagine
Anno 2022



eu

eumetra

Knowledge. Vision. Decision.



AGENDA



Il punto di vista dei responsabili comunali su:

01

LA GESTIONE DELLE RICHIESTE

02

LA GESTIONE DEL SERVIZIO E LE DISFUNZIONI

03

SOSPENSIONI IDRICHE



IL RAPPORTO CON BRIANZACQUE

Impianto della indagine presso i Comuni

TARGET



56 Uffici comunali: responsabili ufficio tecnico o altro responsabile dei rapporti con BrianzAcque

CAMPIONE



37 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 Maggio 2022

La rilevazione è stata condotta con un impianto simile a quello adottato nella edizione 2021 garantendo il confronto dei dati (analisi di trend). Considerato il numero esiguo di casi in analisi, le variazioni rispetto al 2021 non sono statisticamente significative ed assumono valenza qualitativa.



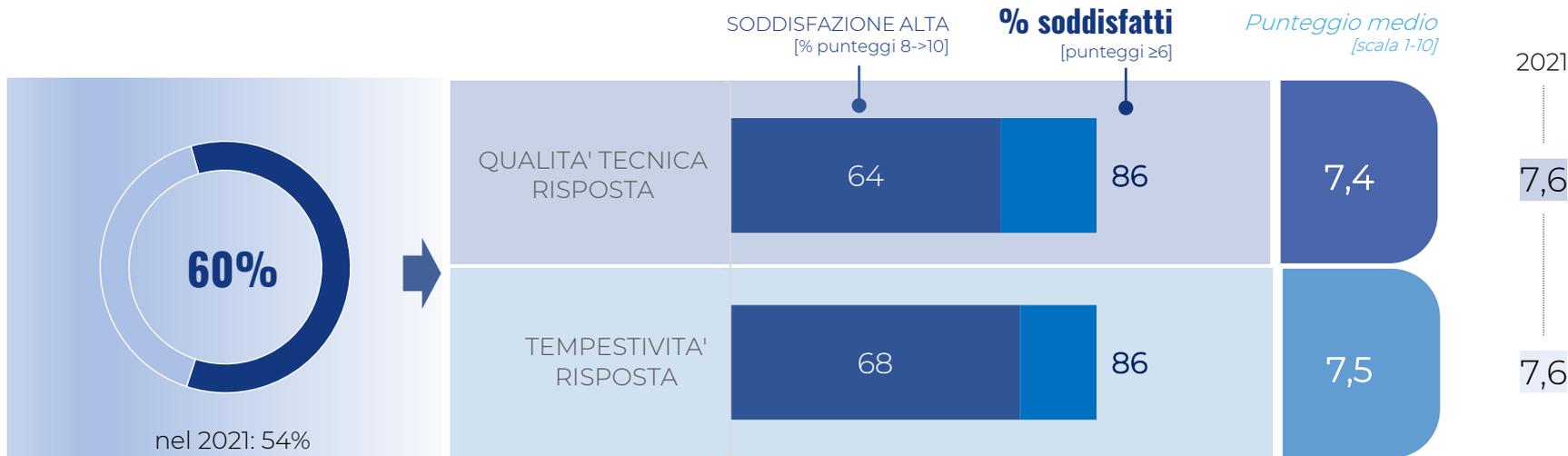
Il punto di vista dei responsabili comunali

- Informazione e documentazione
- Gestione del servizio
- Sospensione idrica

01

Le richieste di informazione - documentazione

In leggero aumento. Sono soprattutto in riferimento ai temi delle fognature, acquedotto e lavori di manutenzione sul territorio. Soddisfazione alta verso la risposta data.



allacciamenti
allagamenti
opere impianti depurazione
interventi di ripristino
cassette dell'acqua
investimenti/potenziamento rete
progetti esecutivi di intervento sul territorio
acquedotto
pozzetti
fontane
gestione rete idrica

fognature

lavori di manutenzione

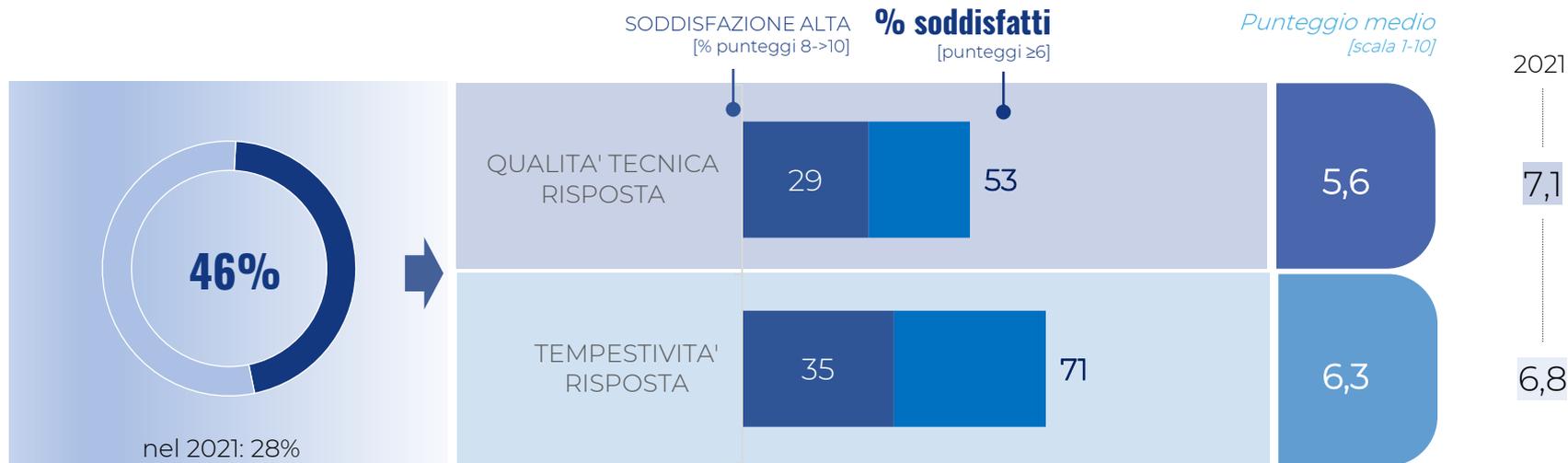
«Il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche d'INFORMAZIONE o DOCUMENTAZIONE a BRIANZACQUE negli ultimi due anni?»

[Totale Uffici comunali n.37]

02

Le richieste su malfunzionamenti nella gestione del servizio

In aumento: riguardano soprattutto anomalie su interventi sulla rete fognaria e lavori di ripristino sul territorio. La maggiore insoddisfazione è sulla qualità della risposta (*non c'è stata risposta, chi si occupa del servizio?*).



lavori ripristino sul territorio interventi sulla rete fognaria

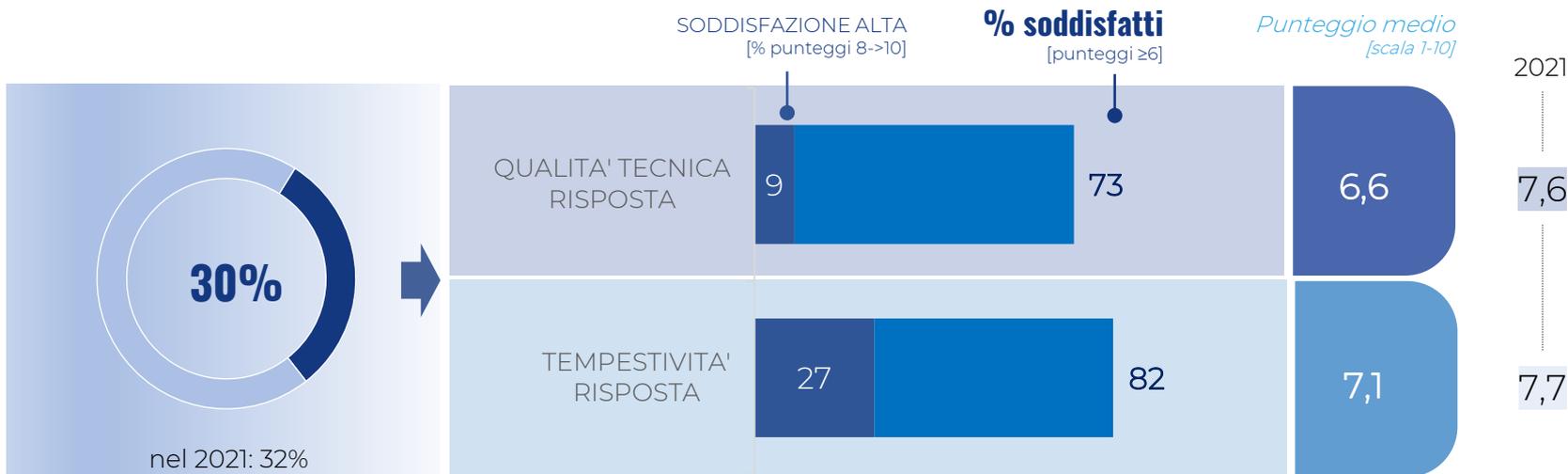
scavi sulla rete idrica
manutenzione pozzetti

«Negli ultimi due anni il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche su qualche aspetto considerato non soddisfacente relativo al funzionamento della GESTIONE del servizio?»

02

Le richieste su altre disfunzioni

Hanno riguardato lavori di ripristino e manutenzioni sul territorio. La risposta dell'Azienda è stata nel complesso abbastanza apprezzata.



- aspetti commerciali
- manutenzione rete idrica
- ripristino manomissioni suolo
- manutenzione rete fognaria
- pulizia caditoie su strada
- tombini / pozzetti rotti

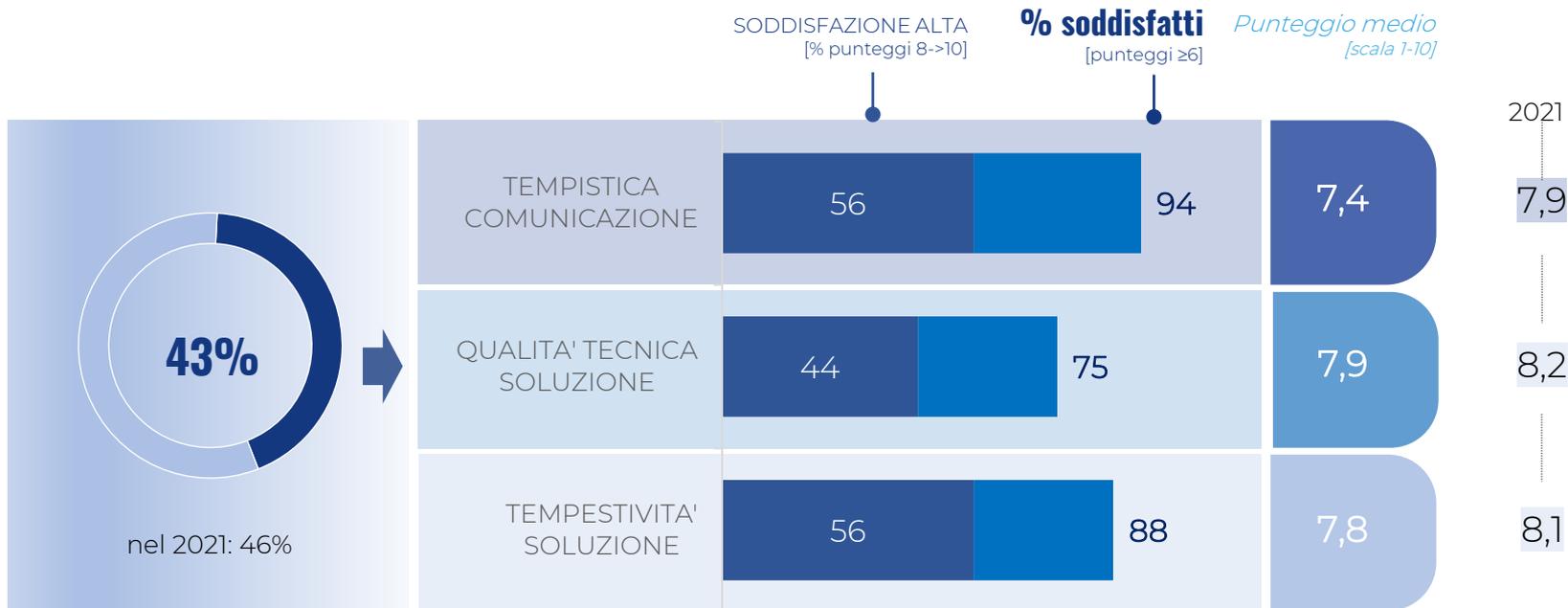
«Il Comune ha segnalato in quest'ultimo anno altre eventuali disfunzioni nella gestione dei servizi affidati?»

[Totale Uffici comunali n.37]

03

Le sospensioni idriche programmate

Riguardo ai problemi di sospensione idrica programmata per interventi di riparazione della rete si conferma l' apprezzamento riguardo la qualità tecnica della soluzione operata e i tempi.



«Nel corso degli ultimi anni nel comune da lei rappresentato sono state effettuate delle sospensioni idriche programmate?»

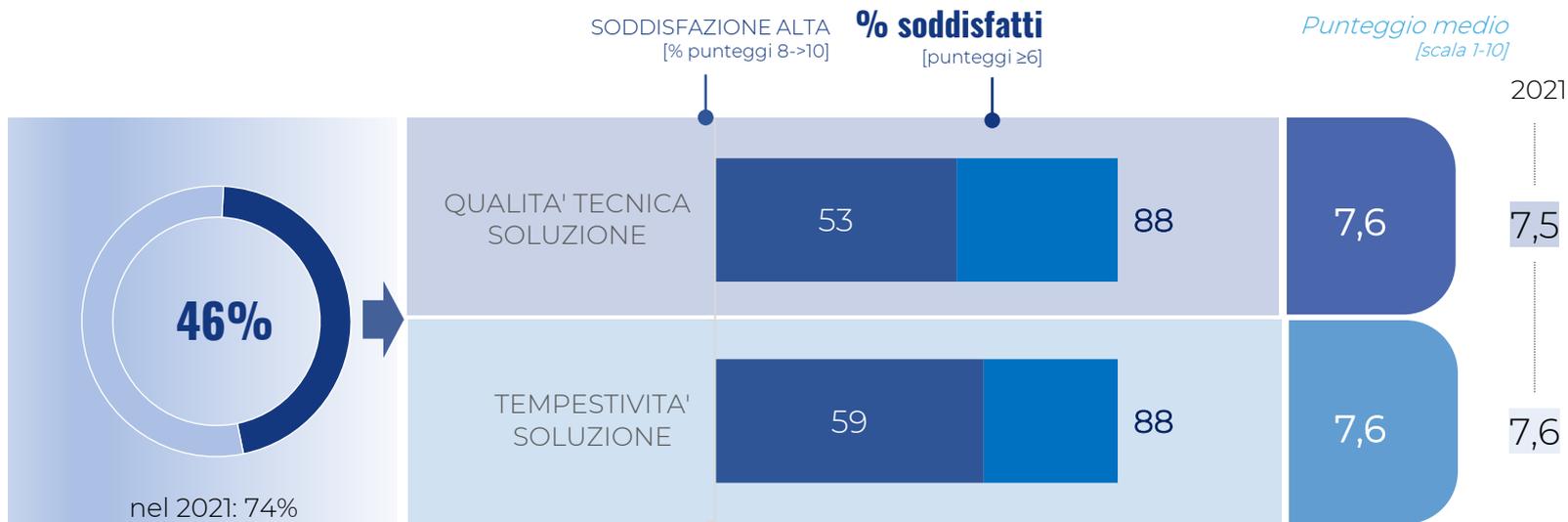
[Totale Uffici comunali n.37]

©2022 Eumetra. All rights reserved

03

Le sospensioni idriche non programmate

In netto calo rispetto al 2021. Di fronte al guasto improvviso l'Azienda ha risposto prontamente. Il giudizio è molto positivo.



«Nel corso degli ultimi anni nel comune da lei rappresentato si sono verificate delle sospensioni idriche non programmate, per esempio per guasto improvviso?»

[Totale Uffici comunali n.37]

©2022 Eumetra. All rights reserved

Alcune considerazioni significative (spontanee)

Disfunzioni

I ripristini definitivi non sono chiari, non si sanno con precisioni tempi e modalità

Tempi di risposta non sempre veloci, soprattutto per le opere a carattere straordinario.

Richieste

Alcune segnalazioni non hanno un pronto riscontro

Mancato rapporto con l'ente su un cantiere aperto per opera di fognatura

Sulla tempestività il comune ha un riscontro diverso in base ai settori. Alcuni sono molto collaborativi, altri meno

Malfunzionamenti

Alcune segnalazioni hanno un riscontro immediato, altre no

Ricerca la persona responsabile è stato difficile. Una volta in contatto tutto ok.

Non c'è risposta. Chi si occupa del servizio?

Il comune voleva valutare prima la planimetria, invece si è trovato in una condizione già operativa. È mancata quindi la comunicazione del cantiere e la collaborazione sul progetto



Il rapporto con BrianzAcque

- Collaborazione
- Qualità del servizio idrico e cassette dell'acqua

La collaborazione con BrianzAcque

Ampia soddisfazione in relazione a tutti gli aspetti del rapporto con l'Azienda. Cortesia e competenza sono al primo posto.



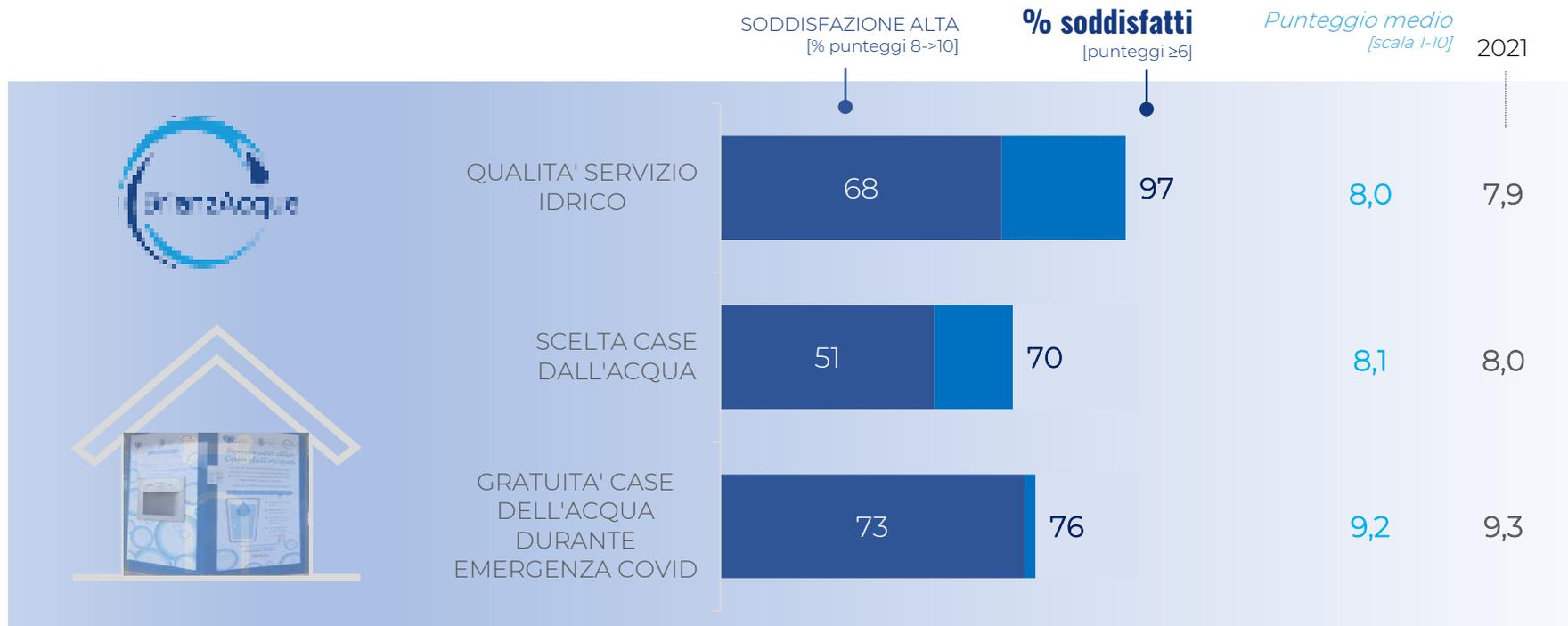
«Come valuta, in generale,?»

[Totale Uffici comunali n.37]

©2022 Eumetra. All rights reserved

Qualità del servizio idrico e casette dell'acqua

Si conferma il giudizio molto positivo il giudizio sulla qualità del servizio affidato a BrianzAcque e sulla scelta della case dell'acqua.



«Come valuta, in generale,?»

[Totale Uffici comunali n.37]

©2022 Eumetra. All rights reserved

Alcune considerazioni significative (spontanee)





Quadro di sintesi sulla qualità percepita

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

		%
Competenza		78
Collaborazione nella gestione dei lavori pubblici		73
Cortesìa		73
Gratuità cassette dell'acqua		73
Richieste info: tempestività risposta		68
Qualità del servizio idrico		68
Richieste info: qualità tecnica risposta		64
Sensibilità rispetto alle esigenze		59
Sospensioni idriche NON programmate: tempestività soluzione		59
Sospensioni idriche programmate: tempistica comunicazione		56
Sospensioni idriche programmate: tempestività soluzione		56
Organizzazione		54
Sospensioni idriche NON programmate: qualità tecnica soluzione		53
Scelta delle case dell'acqua		51
Sospensioni idriche programmate: qualità tecnica soluzione		44
Gestione servizio: tempestività risposta		35
Gestione servizio: qualità tecnica risposta		29
Disfunzioni: tempestività risposta		27
Disfunzioni: qualità tecnica risposta		9

Media complessiva

Aree PIU' apprezzate:

- Competenza e cortesia del personale
- Collaborazione Comune Azienda
- Gratuità cassette dell'acqua

Aree MENO apprezzate:

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



Eumetra MR S.r.l. 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