

Customer Satisfaction

Utenza domestica e business

Risultati dell'indagine sul territorio
Anno 2022



eu

eumetra

Knowledge. Vision. Decision.

Gli obiettivi dell'indagine di Customer Satisfaction



Al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio offerto e la relazione con la propria utenza, e di orientare le scelte operative future, BrianzAcque si pone in ascolto tramite un'indagine di Customer Satisfaction finalizzata ad ottenere feedback e valutazioni sulle performance di servizio, sui canali di contatto messi a disposizione degli utenti, e sui progetti speciali realizzati sul territorio.

In continuità con il passato, gli **obiettivi operativi** dell'indagine sono:

1. rilevare il livello di soddisfazione verso il servizio idrico nel complesso e rispetto alle componenti tecniche, di prodotto e di relazione
2. rilevare l'apprezzamento verso le iniziative sul territorio e i progetti attivati in ambito sostenibilità e tutela della risorsa idrica
3. individuare i fattori /aspetti che influenzano di più la soddisfazione degli utenti
4. recepire le aspettative di miglioramento e le attese degli utenti
5. indagare sul consumo di acqua dal rubinetto

AGENDA



Il punto di vista dell'utenza su:

01

IL SERVIZIO IDRICO NEL COMPLESSO

pag.8

02

LE COMPONENTI DEL SERVIZIO

pag.17

03

I CANALI DI CONTATTO

pag.24

04

I PROGETTI SPECIALI

pag.41



INDICI SINTETICI DI QUALITÀ PERCEPITA, PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DELL'AZIENDA

pag.44



IL CONSUMO DI ACQUA DAL RUBINETTO E LE CASE DELL'ACQUA

pag.50

Impianto della indagine campionaria

TARGET



- Utenza domestica con fornitura individuale e condominiale
- Utenza aziendale: operatori economici e aziende con scarico industriale

CAMPIONE



1.505 interviste sull'intero territorio servito da BrianzAcque campione rappresentativo della provincia di Monza e della Brianza (incluso Cabiato)

- *errore campionario $\pm 2,58$ (intervallo di confidenza del 95,5%)*

TECNICA D'INTERVISTA



C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing)

QUESTIONARIO



Questionario strutturato con domande sulla conoscenza e il recente contatto con l'azienda, e valutazioni su scala 1-10 rispetto a: il servizio, gli aspetti tecnici, la fatturazione, i canali di contatti, i progetti

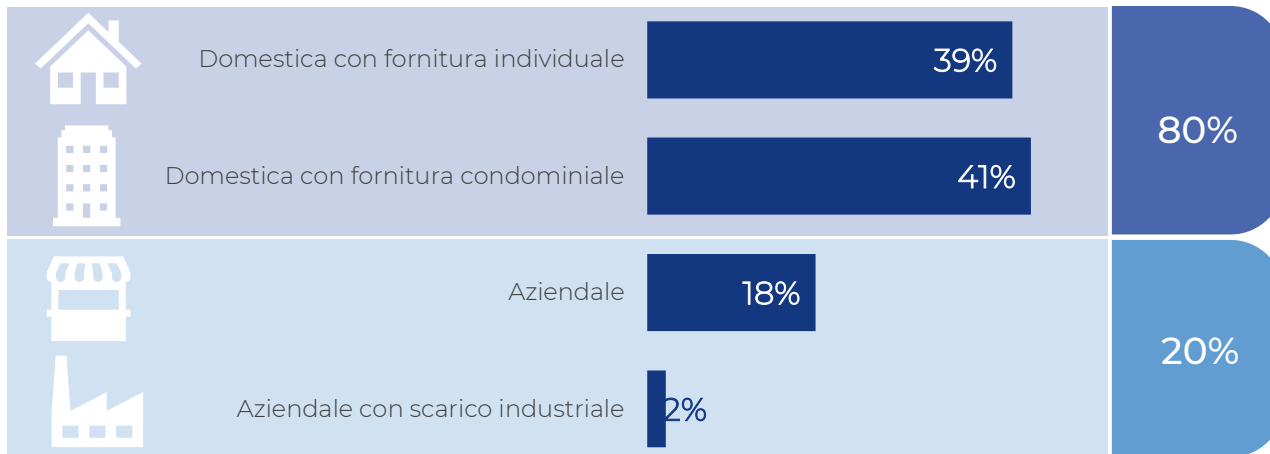
FIELDWORK



Le interviste sono state realizzate a dal 21 Aprile 2022 – 4 Maggio 2022

La rilevazione è stata condotta con un impianto qualitativamente simile a quello adottato per le precedenti edizioni garantendo il confronto dei dati (analisi di trend).

Tipologia di utenza

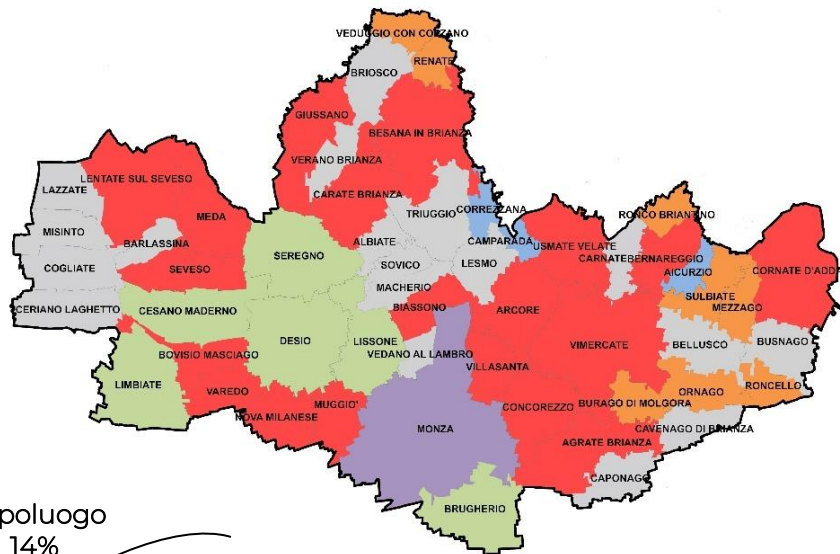


L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia/azienda che si occupa maggiormente dei rapporti con BrianzAcque, e/o ha contattato l'azienda per segnalazioni/richieste

[Totale utenza n. 1.505]

Il campione intervistato: residenza/localizzazione

Le interviste sono state distribuite sul territorio in modo proporzionale alla densità abitativa dei 56 comuni serviti da BrianzAcque.



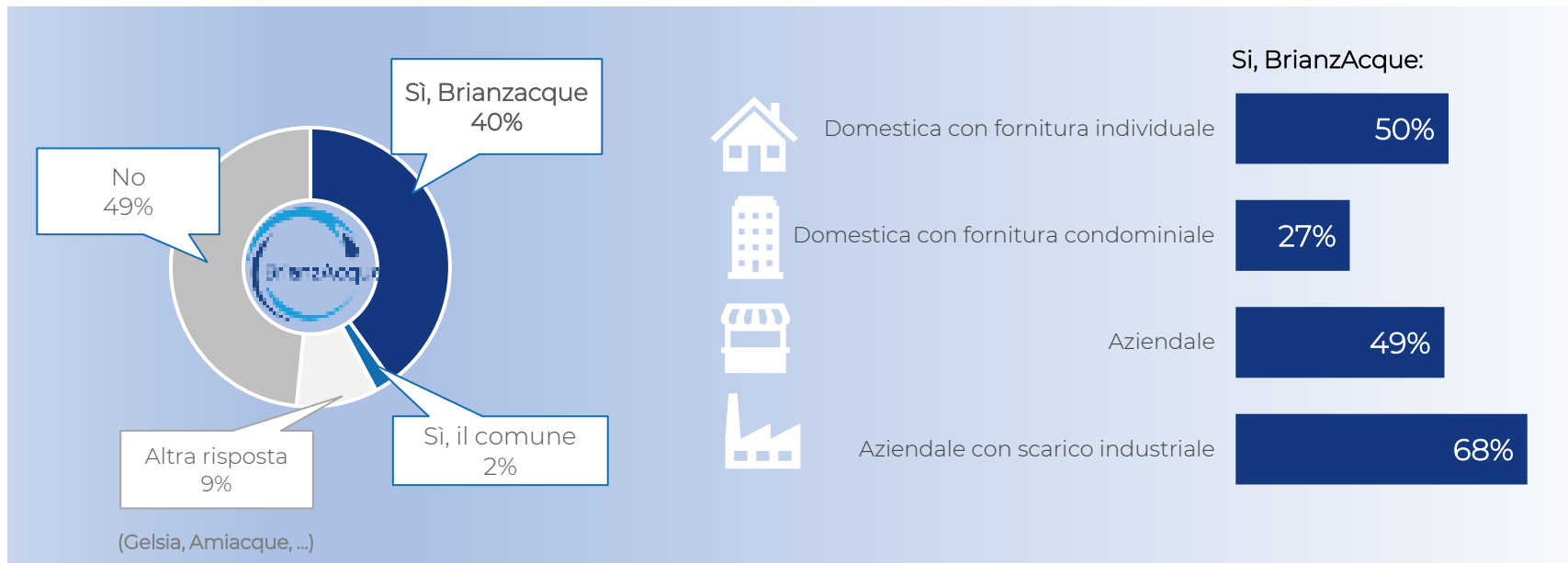
Capoluogo
14%

Altra zona
86%

	%		%
Agrate Brianza	1,8	Lentate sul Seveso	1,8
Aicurzio	0,2	Lesmo	1,0
Albate	0,8	Limbiate	4,0
Arcore	2,0	Lissone	5,3
Barlassina	0,8	Macherio	0,8
Bellusco	0,8	Meda	2,7
Bernareggio	1,3	Mezzago	0,5
Besana in Brianza	1,8	Misinto	0,6
Biassono	1,4	Monza	13,9
Bovisio-Masciago	1,9	Muggio'	2,7
Briosco	0,7	Nova Milanese	2,6
Brugherio	4,0	Ornago	0,6
Burago di Molgora	0,5	Renate	0,5
Busnago	0,8	Roncello	1,4
Camparada	0,2	Ronco Briantino	0,4
Caponago	0,6	Seregno	5,1
Carate Brianza	2,0	Seveso	2,7
Carnate	0,9	Sovico	0,9
Cavenago di Brianza	0,8	Sulbiate	0,5
Ceriano Laghetto	0,8	Triuggio	1,0
Cesano Maderno	4,5	Usmate Velate	1,2
Cogliate	1,0	Varedo	1,6
Concorezzo	1,8	Vedano al Lambro	0,9
Cornate d'Adda	1,2	Veduggio con Colzano	0,5
Correzzana	0,4	Verano Brianza	1,0
Desio	4,7	Villasanta	1,6
Giussano	3,0	Vimercate	2,9
Lazzate	0,9	Cabiate (CO)	0,8

La conoscenza dell'azienda

Circa la metà dell'utenza non ricorda o non sa indicare il nome dell'azienda che eroga il servizio idrico. In particolare l'utenza condominiale che non riceve la bolletta. Diversamente, presso il segmento aziendale con scarico, la conoscenza dell'Azienda è maggiore.



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

[Totale utenza 2022 n.1.500: domestica n.1.204 /aziendale n.301]



01

Il punto di vista dell'utenza sul servizio idrico

- Soddisfazione complessiva
- Quadro di sintesi sulle performance aziendali
- Gli aspetti importanti per gli utenti
- Il rapporto qualità-prezzo

La soddisfazione generale verso il servizio idrico

Il giudizio di insieme sul servizio idrico si conferma molto positivo ed è sostanzialmente allineato fra le utenze. Il voto medio è in lieve aumento.

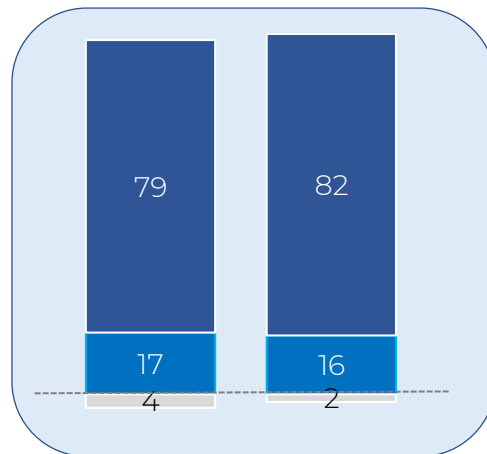
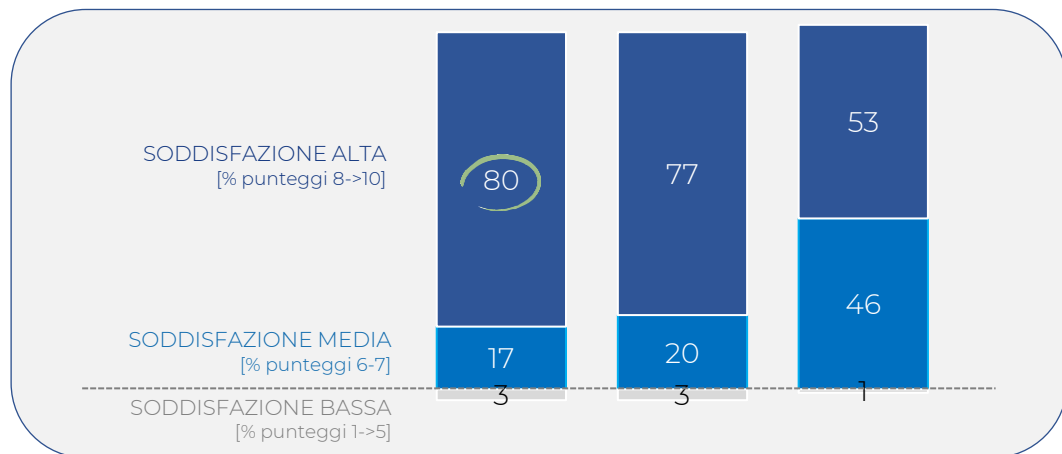


TOTALE UTENZA

	2022	2021	2020
% soddisfatti	97	97	99
punteggio medio	8,44	8,25	7,70

UTENZA DOMESTICA UTENZA AZIENDALE

	2022	2022
% soddisfatti	96	98
punteggio medio	8,42	8,53



«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)?»

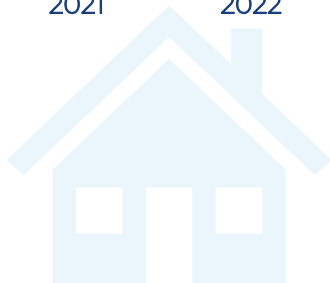
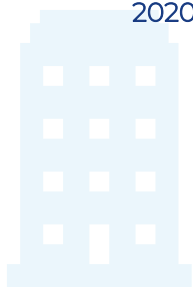
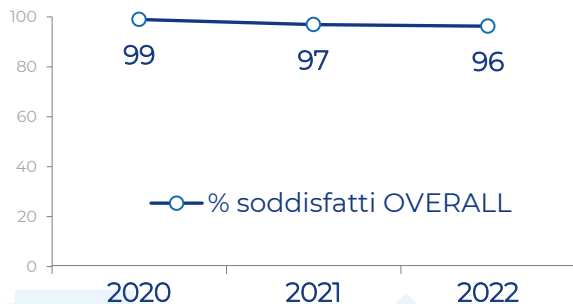
[Totale utenza 2022 n.1.500: domestica n.1.204 /aziendale n.301]

L'evoluzione del servizio fra i segmenti di utenza



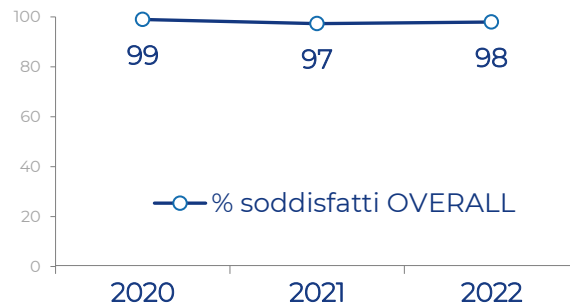
UTENZA DOMESTICA

Nel complesso stabile il giudizio complessivo



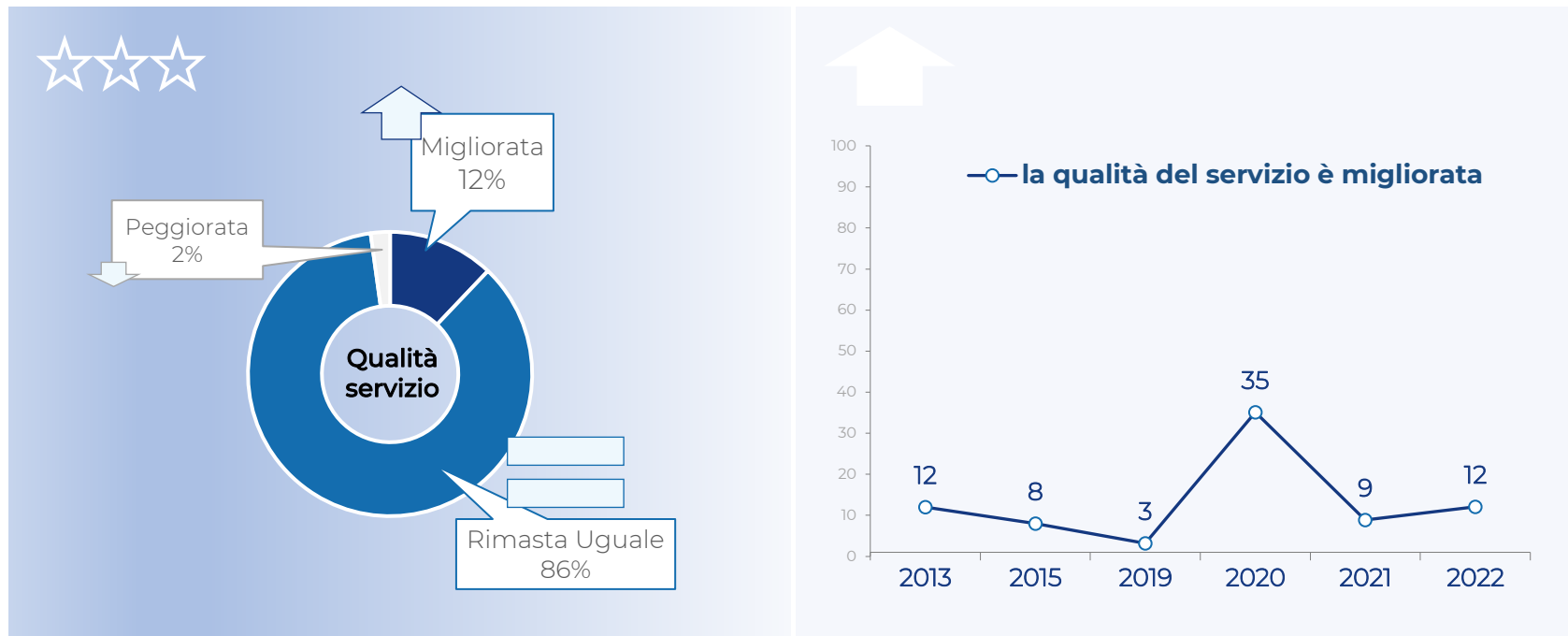
UTENZA AZIENDALE

Stabile il giudizio complessivo



La percezione sull'andamento della qualità del servizio

L'impressione più comune è di uno standard di qualità del servizio costante. Alcuni trovano un miglioramento.



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

[Totale utenza 2022 n.1.500]

©2022 Eumetra. All rights reserved

Le priorità per l'utenza

L'utenza domestica in generale ha maggiori attese verso la fornitura idrica. In particolare pone maggiore attenzione alla qualità dell'acqua e alla pressione e, in misura minore, alle case dell'acqua e al servizio allo sportello.

Gli aspetti più importanti....



UTENZA DOMESTICA	UTENZA AZIENDALE
67	50
41	37
16	10
11	15
7	10
6	5
3	5
4	2
3	1
2	3
2	3
2	4
5	3

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

[Totale utenza 2022 n.1.500]

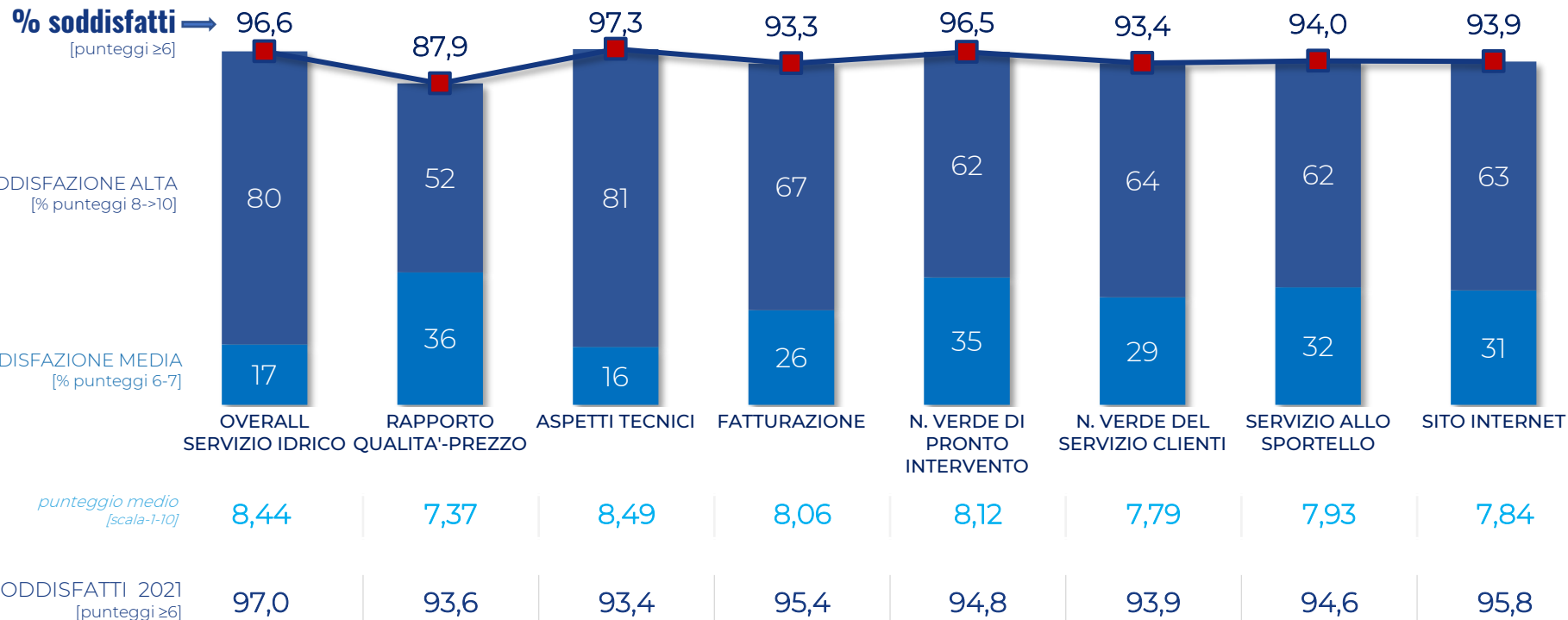
©2022 Eumetra. All rights reserved

In **grassetto** sono evidenziate le differenze statisticamente significative

Quadro di sintesi sulla soddisfazione verso il servizio idrico

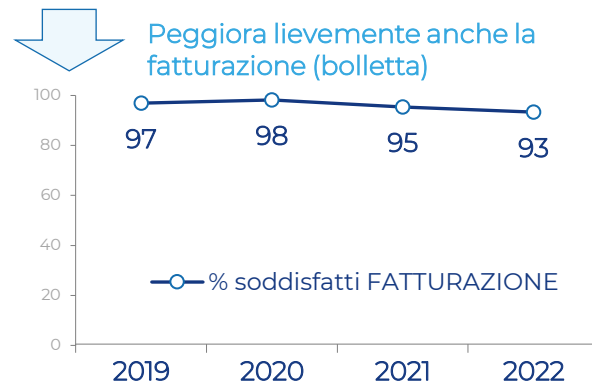
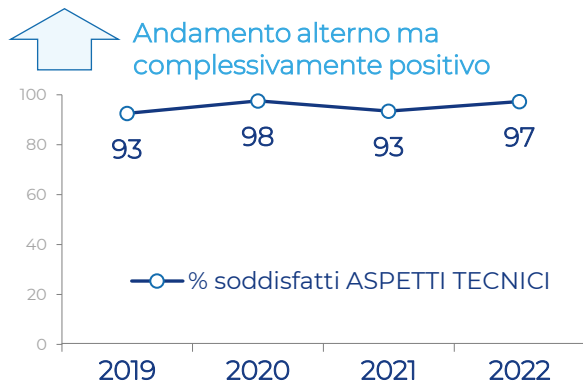
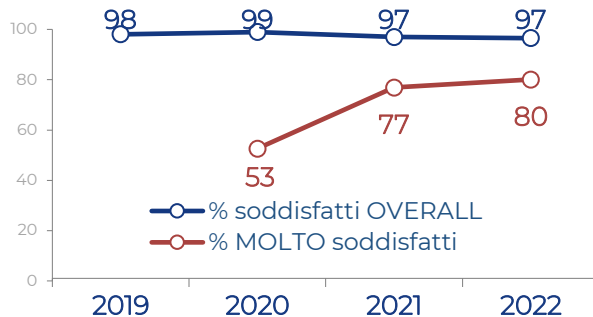


Continuità del servizio, pressione e qualità dell'acqua – ovvero gli aspetti cruciali del servizio – raggiungono un livello di eccellenza per l'utenza. Anche le altre componenti di servizio e di relazione, tutto sommato, vanno bene mentre l'opinione sul rapporto qualità-prezzo è controversa (consideriamo il periodo attuale di sofferenza per i rincari sulle utenze domestiche).

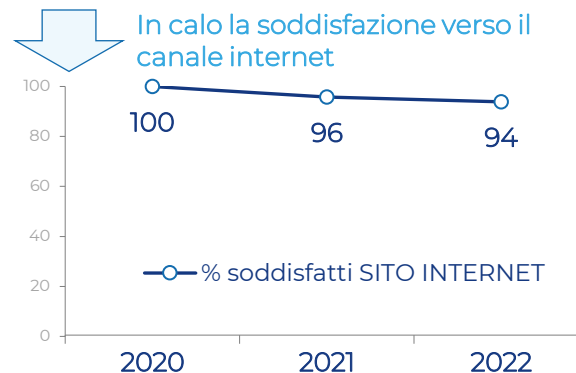


Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del servizio idrico in generale

- Stabile la quota dei soddisfatti verso il servizio in generale
- MA la valutazione media del servizio cresce



Cosa è migliorato e cosa è peggiorato rispetto ai touchpoint



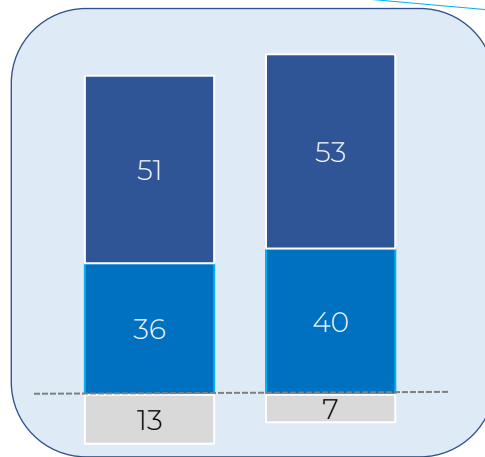
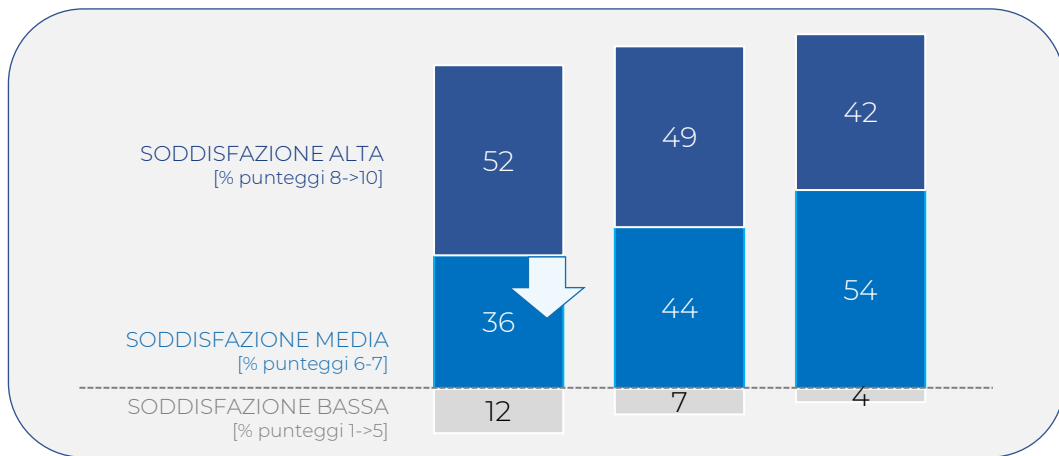
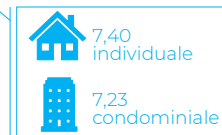
La soddisfazione verso il rapporto qualità-prezzo

In calo la soddisfazione verso il rapporto qualità prezzo, ma rimane ad un livello abbastanza alto. L'utenza domestica si mostra più critica (la quota di insoddisfatti è quasi doppia rispetto al segmento aziendale), forse per un effetto alone dovuto ai rincari energetici.



TOTALE UTENZA		
2022	2021	2020
88	93	96
7,37	7,39	7,40

UTENZA DOMESTICA	UTENZA AZIENDALE
2022	2022
86	93
7,33	7,52



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

[Totale utenza 2022 n.1.500: domestica n.1.204 /aziendale n.301]



02

Il punto di vista dell'utenza sulle componenti del servizio

- Gli aspetti tecnici
- Fatturazione

La soddisfazione verso gli aspetti tecnici del servizio in generale

In generale è in aumento soprattutto presso l'utenza aziendale.

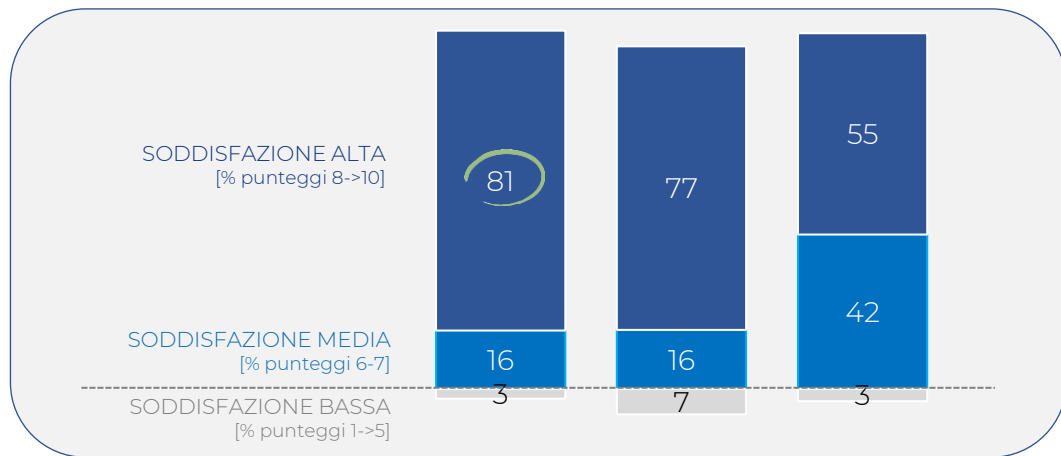


TOTALE UTENZA

2022	2021	2020
97	93	97
8,49	8,32	7,90

UTENZA DOMESTICA UTENZA AZIENDALE

2022	2022
97	98
8,43	8,73

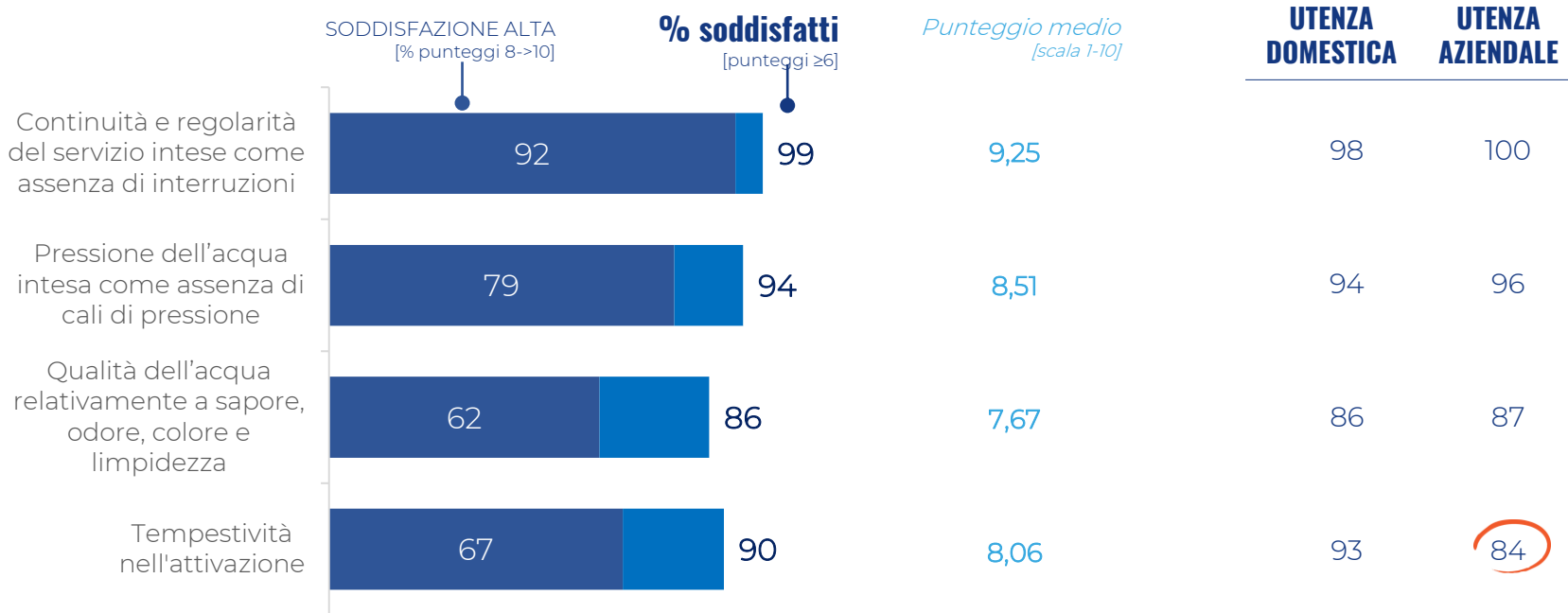


Stime medie degli aspetti tecnici indagati (continuità, pressione e qualità dell'acqua, tempestività)

[Totale utenza 2022 n.1.500: domestica n.1.204 /aziendale n.301]

Dettaglio sugli aspetti tecnici del servizio

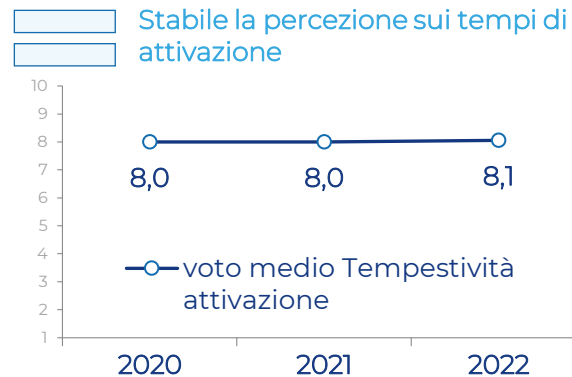
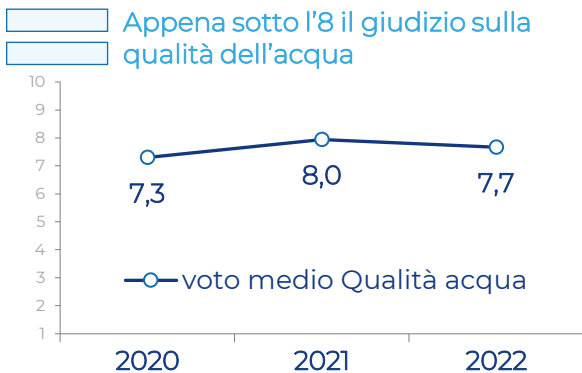
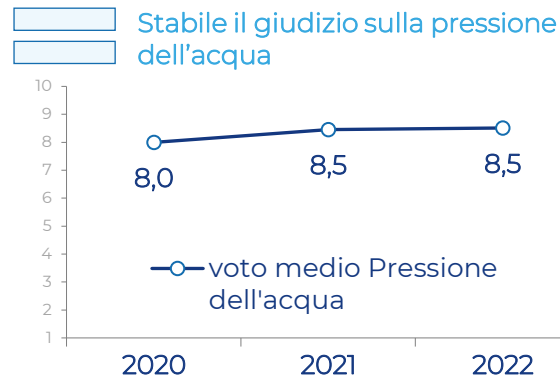
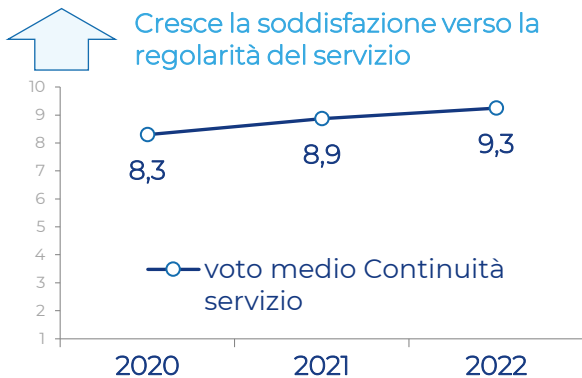
Nessun problema in merito alla continuità del servizio. Anche la pressione è ok mentre la qualità dell'acqua ha una soddisfazione media più bassa, ma solo di poco inferiore all'8.



«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 2022 n.1.500: domestica n.1.204 /aziendale n.301]

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato degli aspetti tecnici



La soddisfazione verso la fatturazione

Migliora il servizio per alcuni utenti, per altri peggiora ->il giudizio medio resta grossomodo stabile. La maggiore perplessità si riscontra presso l'utenza aziendale.

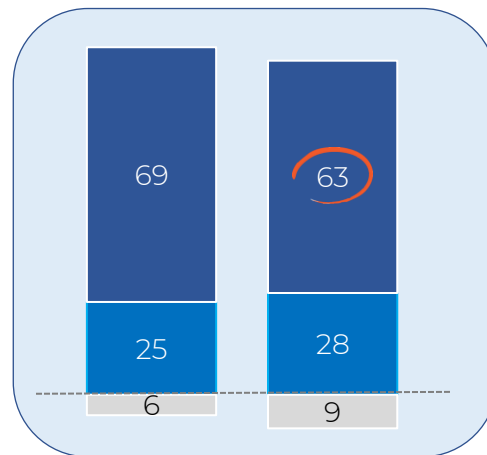
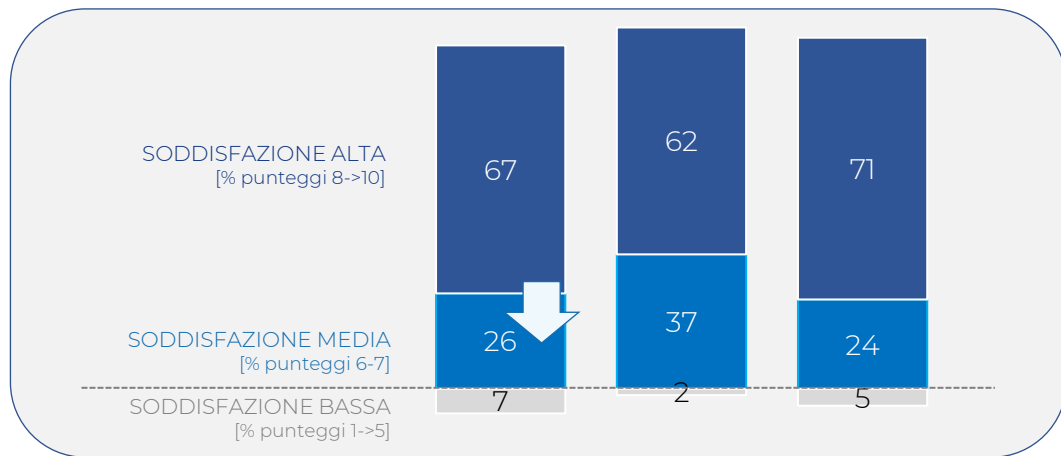


TOTALE UTENZA

	2022	2021	2020
% soddisfatti	93	95	98
punteggio medio	8,06	8,23	8,0

UTENZA DOMESTICA UTENZA AZIENDALE

	2022	2022
% soddisfatti	94	91
punteggio medio	8,1	7,9

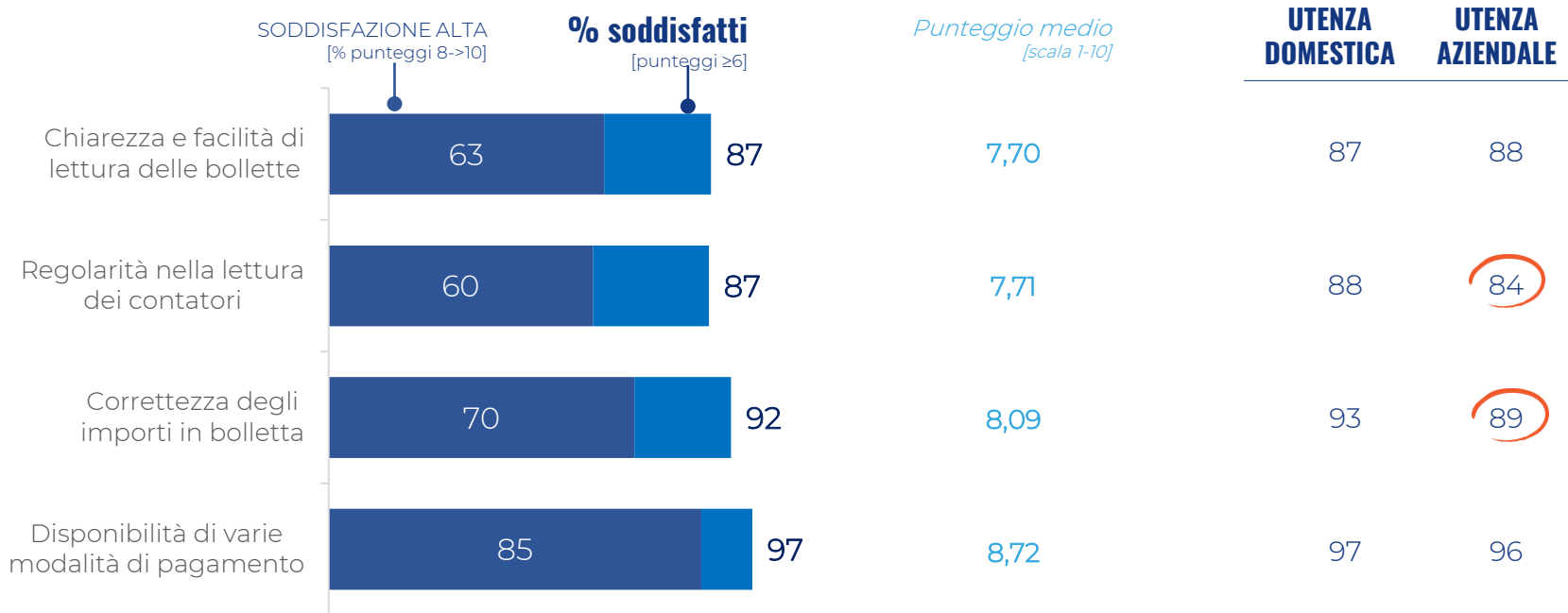


Stime medie degli aspetti indagati (chiarezza, regolarità, correttezza, mezzi pagamento)

[Totale utenza diretta n.882: domestica individuale n.581 / aziendale n.301]

Dettaglio sulla fatturazione

La facilità di lettura della bolletta e la regolarità di lettura dei contatori sono gli aspetti relativamente più problematici. Il segmento aziendale è più critico sulla fatturazione.

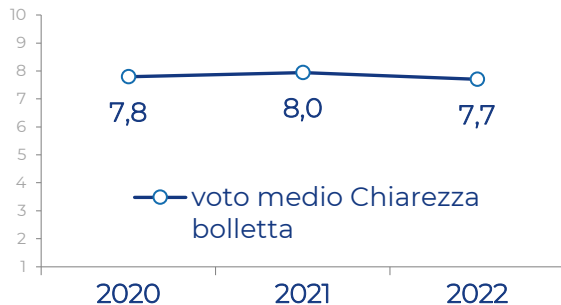


«Le chiediamo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È SODDISFACENTE ognuno dei seguenti aspetti che riguardano il SERVIZIO DI FATTURAZIONE di BrianzAcque?»

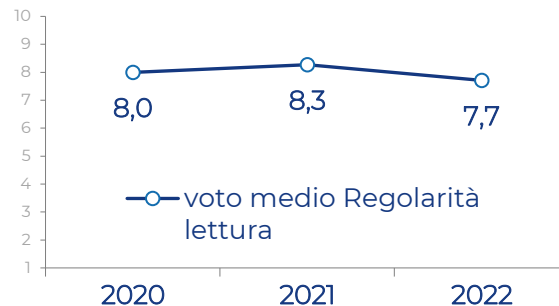
[Totale utenza diretta n.882: domestica individuale n.581 / aziendale n.301]

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato della fatturazione

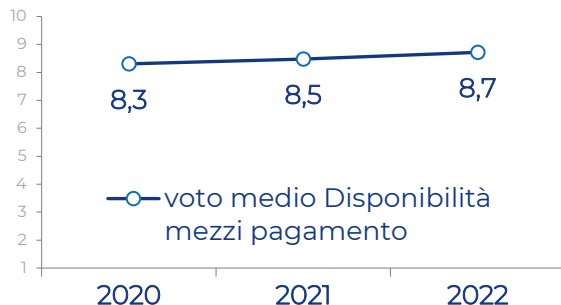
Sostanzialmente stabile il giudizio sulla chiarezza della bolletta



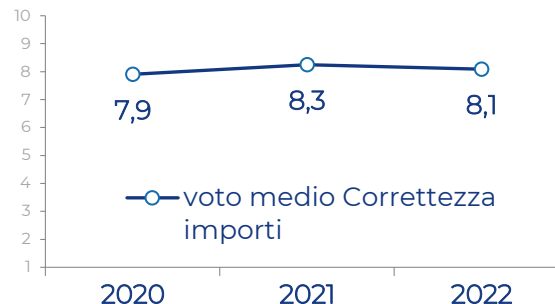
In calo il giudizio sulla regolarità della lettura dei contatori



Trend positivo sulla soddisfazione verso i mezzi di pagamento disponibili



Non si modifica la percezione di correttezza delle bollette





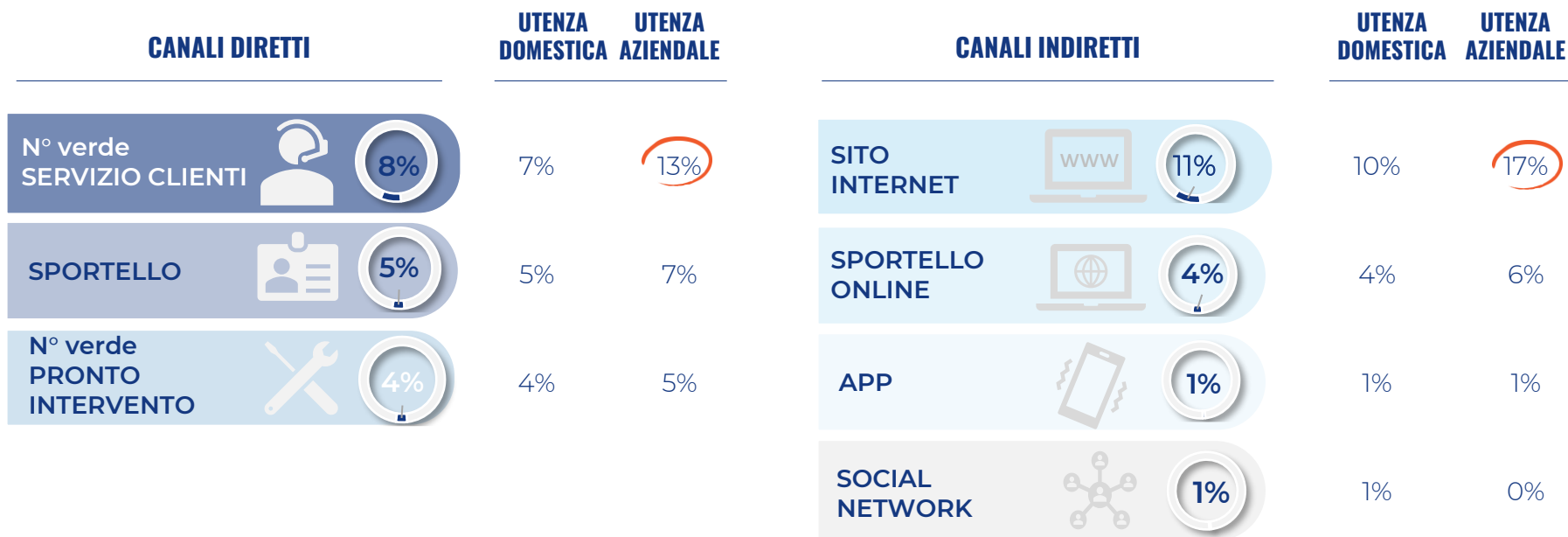
03

Il punto di vista dell'utenza sui canali di contatto

- Numero verde di pronto intervento
- Numero verde servizio clienti
- Servizio allo sportello
- Sito internet
- Sportello online
- Social network e App

Gli utilizzatori dei servizi/canali di contatto

il n° verde del servizio clienti e il sito sono stati i canali più utilizzati per contattare l'azienda. Il segmento business ha avuto necessità di contattare l'azienda di più (in proporzione) rispetto all'utenza domestica.



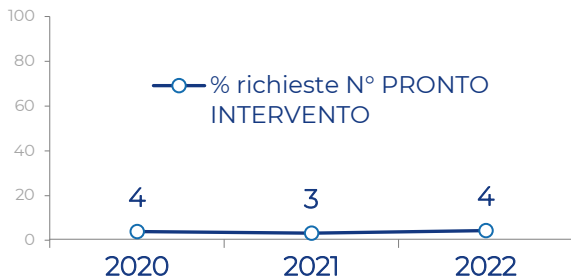
[Totale utenza 2022 n.1.500: domestica n.1.204 /aziendale n.301]

L'evoluzione delle richieste

Nel complesso le richieste di contatto con BrianzAcque aumentano nel 2022.



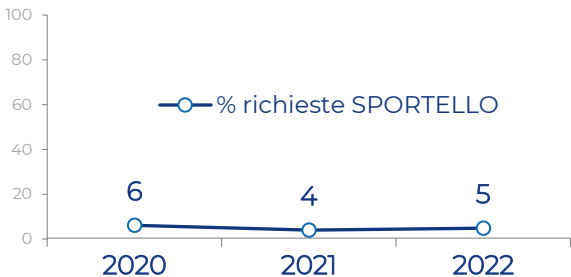
Trend stabile sul pronto intervento



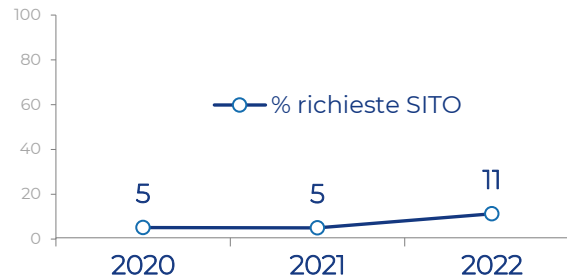
Aumentano i contatti al numero verde



Restano invariati i contatti allo sportello



Raddoppiano le visite al sito



[Totale utenza 2022 n.1.500: domestica n.1.204 /aziendale n.301]

©2022 Eumetra. All rights reserved

La soddisfazione verso il n° verde di pronto intervento

Stabile rispetto al 2021 e mediamente più alta presso il segmento aziendale.

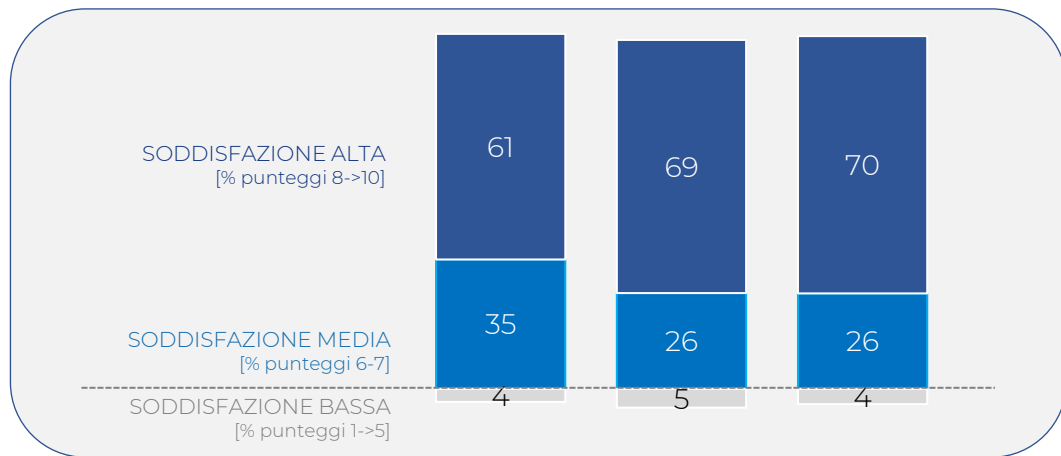


TOTALE UTENZA

	2022	2021	2020
% soddisfatti	96	95	96
punteggio medio	8,12	8,06	8,05

UTENZA DOMESTICA UTENZA AZIENDALE

	2022	2022
% soddisfatti	97	95
punteggio medio	8,10	8,21



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

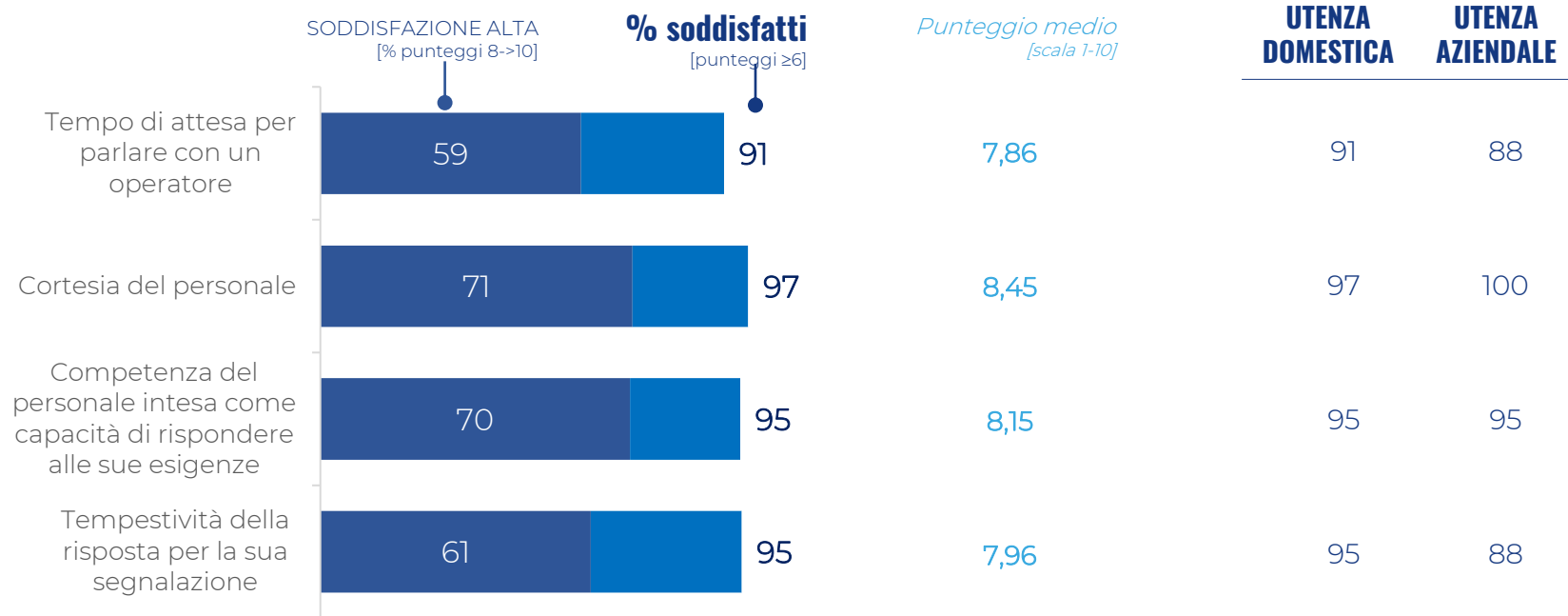
[Totale utilizzatori Numero di Pronto Intervento 2022 n. 66: domestica n.52/aziendale n.14]



[Base esigua-> osservazione qualitativa]

Dettaglio sul servizio di pronto intervento

L'attesa per parlare con un operatore è l'aspetto meno soddisfacente ma non ci sono criticità.



«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?»

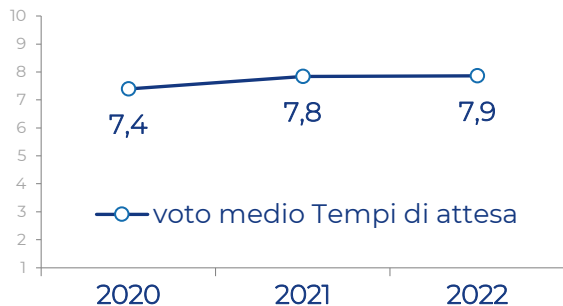
[Totale utilizzatori Numero di Pronto Intervento 2022 n. 66: domestica n.52/aziendale n.14]



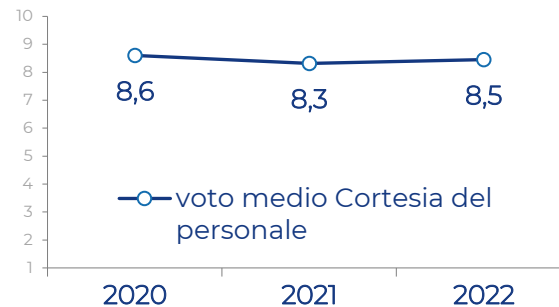
[Base esigua-> osservazione qualitativa]

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del pronto intervento

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



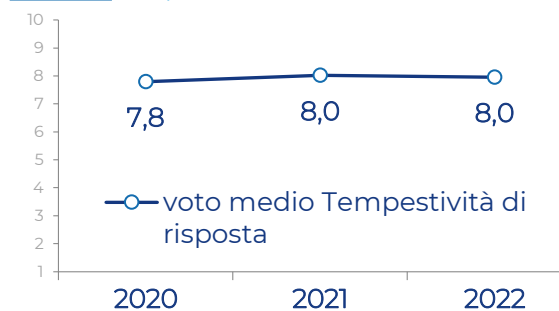
 Stabile e molto positivo il giudizio sulla cortesia del personale



 Stabile anche il giudizio sulla competenza del personale



 Stabile la percezione sui tempi di risposta



La soddisfazione verso il n° verde del servizio clienti

Si conferma il giudizio positivo sul servizio clienti.

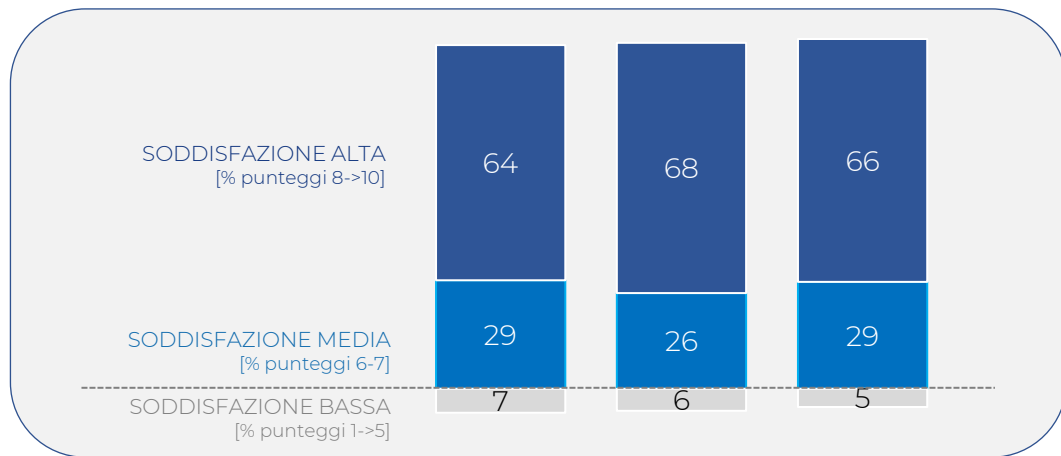


TOTALE UTENZA

	2022	2021	2020
% soddisfatti	93	94	96
punteggio medio	7,79	8,11	7,10

UTENZA DOMESTICA UTENZA AZIENDALE

	2022	2022
% soddisfatti	92	95
punteggio medio	7,81	7,75



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

[Totale utilizzatori Numero di Servizio Clienti 2022 n. 126: domestica n.86/aziendale n.40]

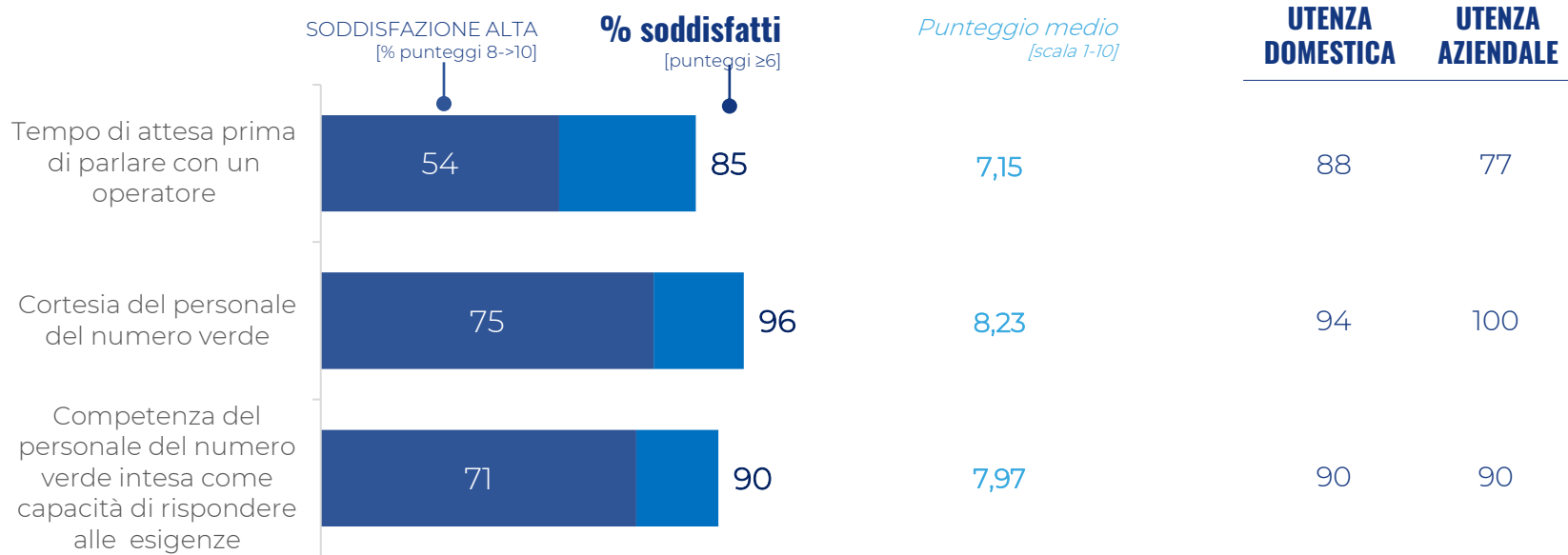
©2022 Eumetra. All rights reserved



[Base esigua sui segmenti-> osservazione qualitativa]

Dettaglio sul servizio clienti

I tempi di attesa per parlare con un operatore sono l'aspetto più debole 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?»

[Totale utilizzatori Numero di Servizio Clienti 2022 n. 126: domestica n.86/aziendale n.40]

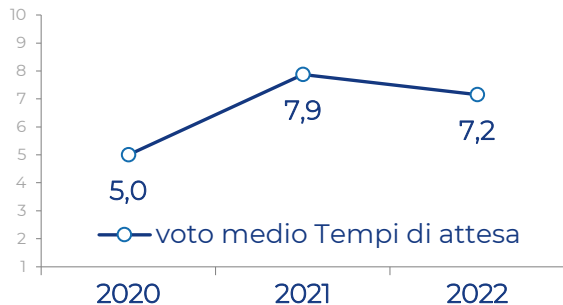


[Base esigua sui segmenti-> osservazione qualitativa]

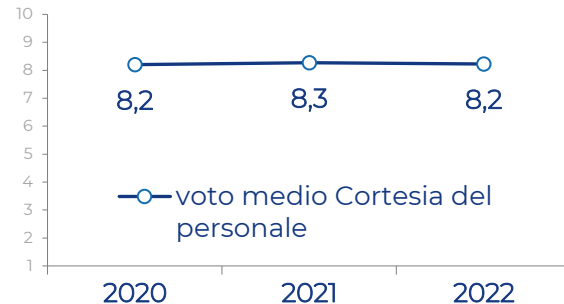
Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del servizio clienti



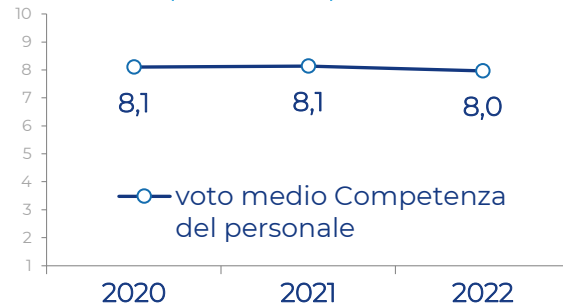
Cala la soddisfazione verso i tempi di attesa per parlare con un operatore



Stabile il giudizio sulla cortesia del personale



Stabile anche il giudizio sulla competenza del personale



La soddisfazione verso il servizio allo sportello

Come nel 2021, il giudizio è positivo (appena sotto l'8).

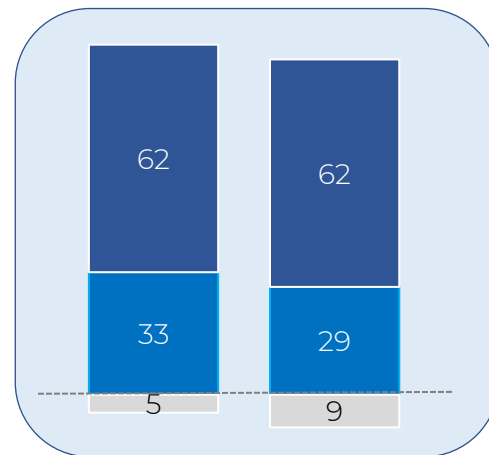
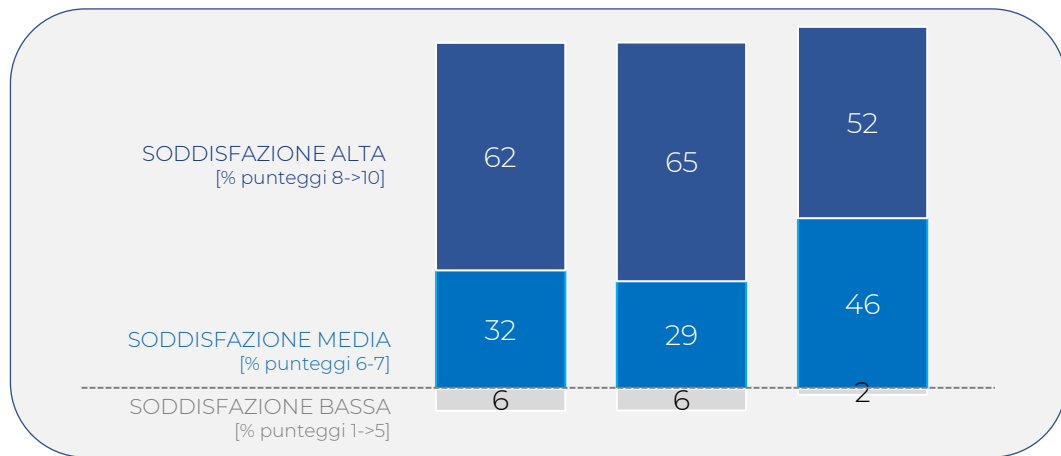


TOTALE UTENZA

	2022	2021	2020
% soddisfatti	94	94	98
punteggio medio	7,9	8,02	7,62

UTENZA DOMESTICA UTENZA AZIENDALE

	2022	2022
% soddisfatti	95	91
punteggio medio	8,0	7,7



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

[Totale utilizzatori Servizio allo sportello 2022 n. 74: domestica n.54/aziendale n.21]

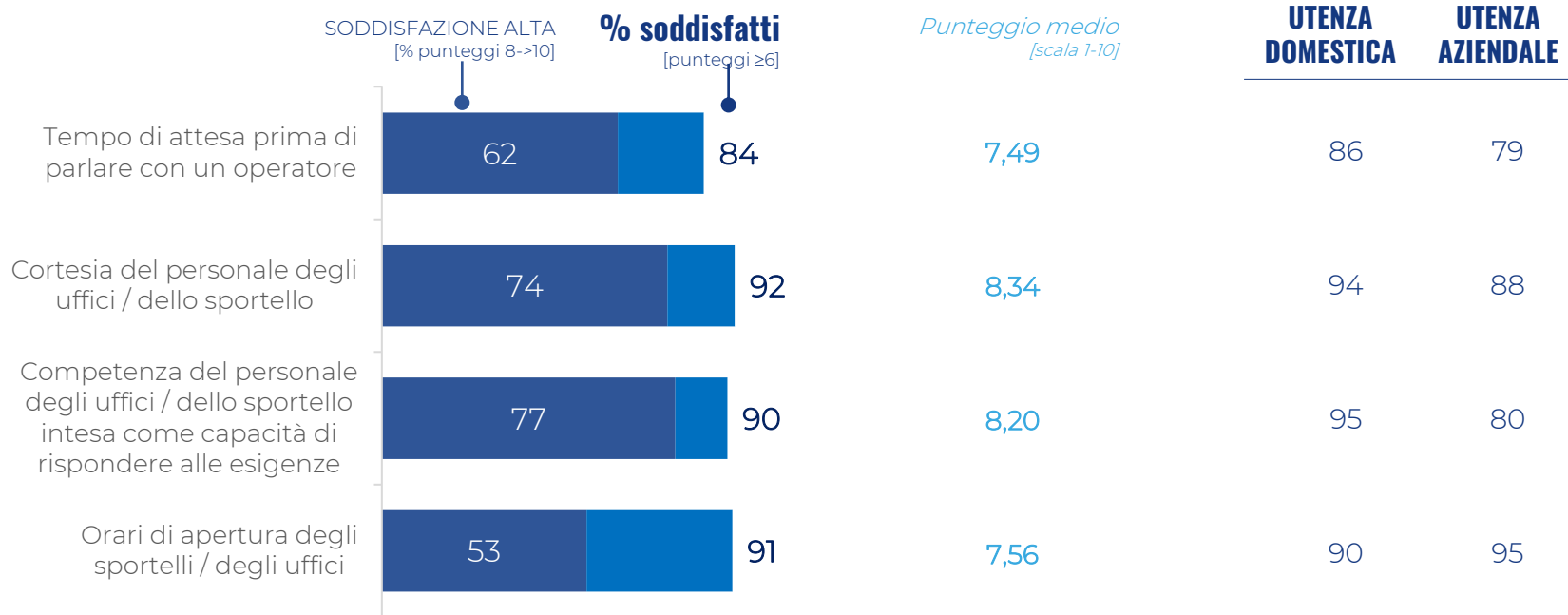
©2022 Eumetra. All rights reserved



[Base esigua-> osservazione qualitativa]

Dettaglio sul servizio allo sportello

Cortesìa e competenza sono molto riconosciuti. L'accessibilità al servizio (tempi di attesa e orari) è abbastanza soddisfacente ma potrebbe essere migliorata.



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

[Totale utilizzatori Servizio allo sportello 2022 n. 74: domestica n.54/aziendale n.21]

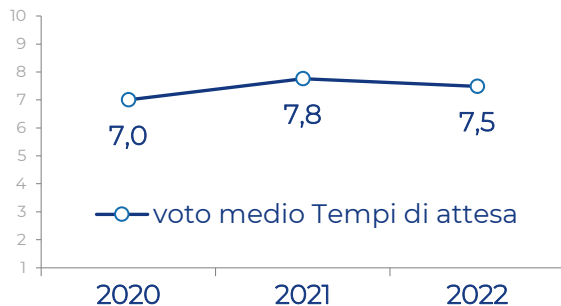
©2022 Eumetra. All rights reserved



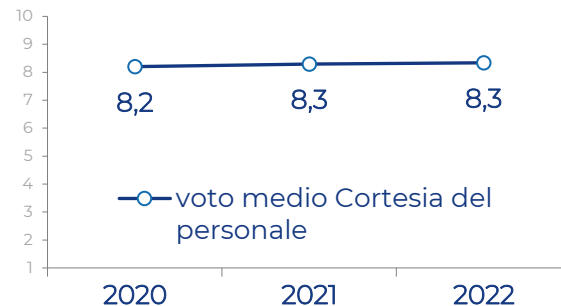
[Base esigua-> osservazione qualitativa]

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del servizio allo sportello

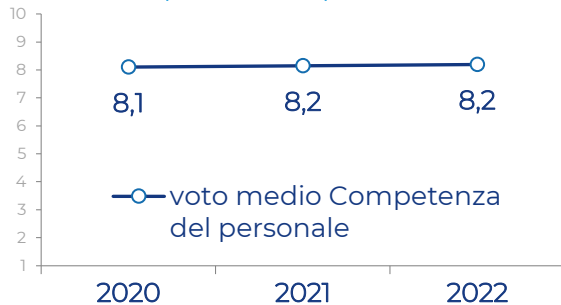
 In lieve calo la soddisfazione per i tempi di attesa allo sportello




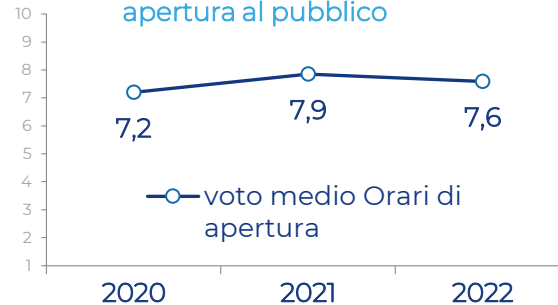
 Fermo a livelli alti il giudizio sulla cortesia del personale



 Stabile anche il giudizio sulla competenza del personale



 Diminuisce di poco anche la soddisfazione verso gli orari di apertura al pubblico



La soddisfazione verso il sito internet

Buona soddisfazione verso il sito. Il giudizio è mediamente allineato fra le utenze.

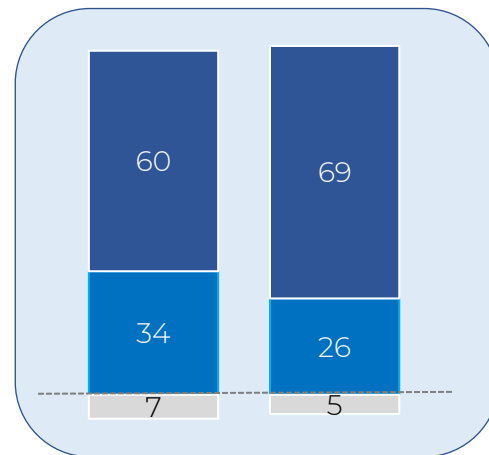
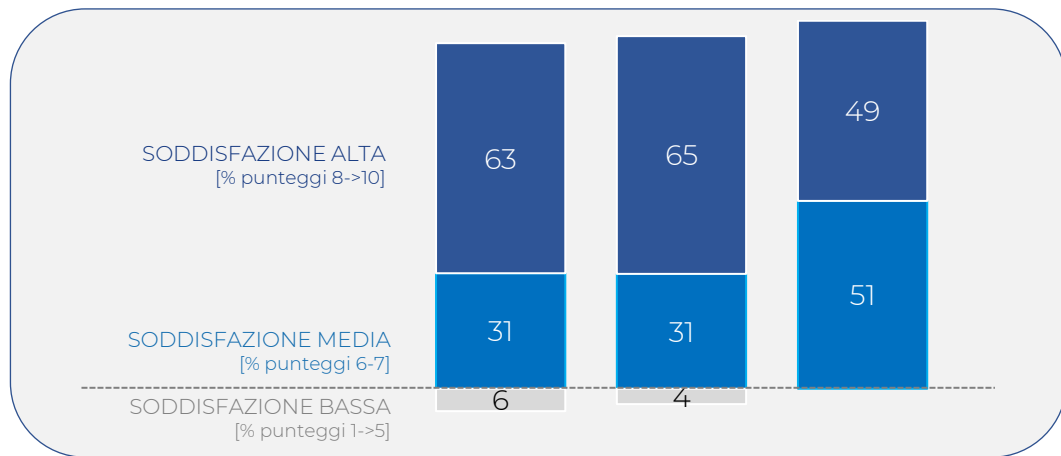


TOTALE UTENZA

	2022	2021	2020
% soddisfatti	94	96	100
punteggio medio	7,83	8,01	7,76

UTENZA DOMESTICA UTENZA AZIENDALE

	2022	2022
% soddisfatti	93	95
punteggio medio	7,83	7,84



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

[Totale utilizzatori Sito 2022 n. 169: domestica n.119/aziendale n.51]

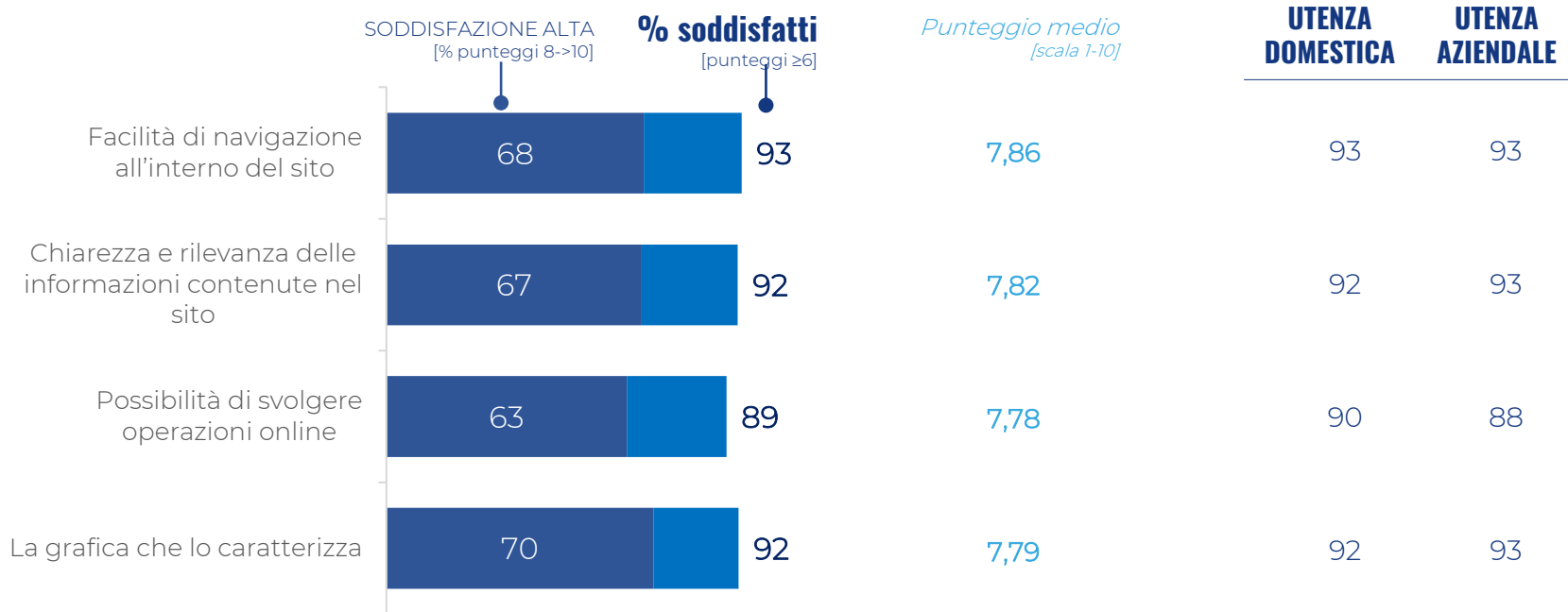
©2022 Eumetra. All rights reserved



[Base esigua sui segmenti-> osservazione qualitativa]

Dettaglio sul sito internet

La grafica piace, il sito si naviga con facilità, è chiaro. Anche la possibilità di fare operazioni online è apprezzata.



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

[Totale utilizzatori Sito 2022 n. 169: domestica n.119/aziendale n.51]

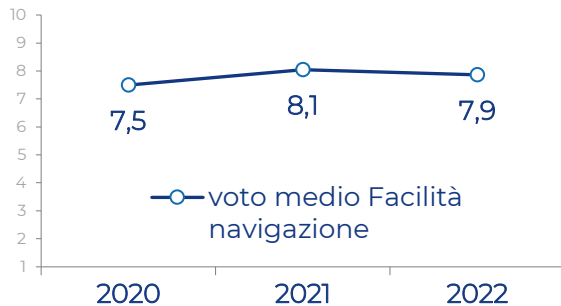
©2022 Eumetra. All rights reserved



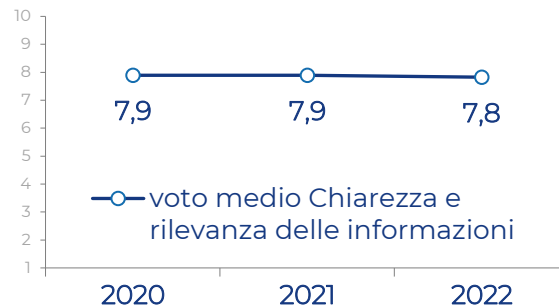
[Base esigua sui segmenti-> osservazione qualitativa]

Cosa è migliorato e cosa è peggiorato del sito

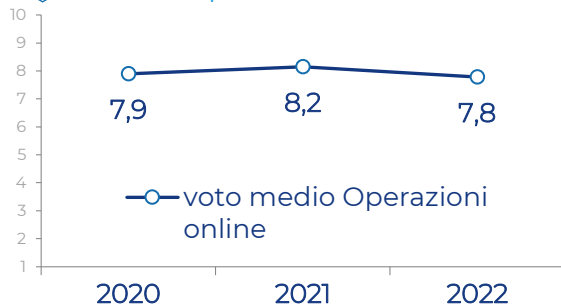
Grossomodo stabile il giudizio sulla facilità di navigazione del sito



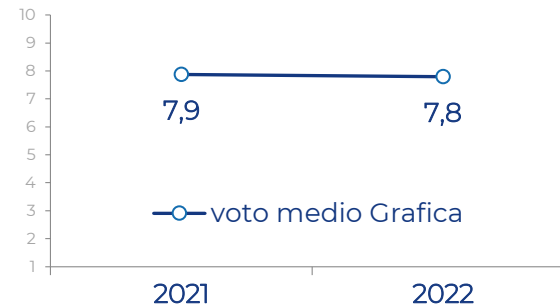
Si conferma il voto positivo sulla chiarezza del sito



In lieve calo il giudizio sulla possibilità di fare operazioni online

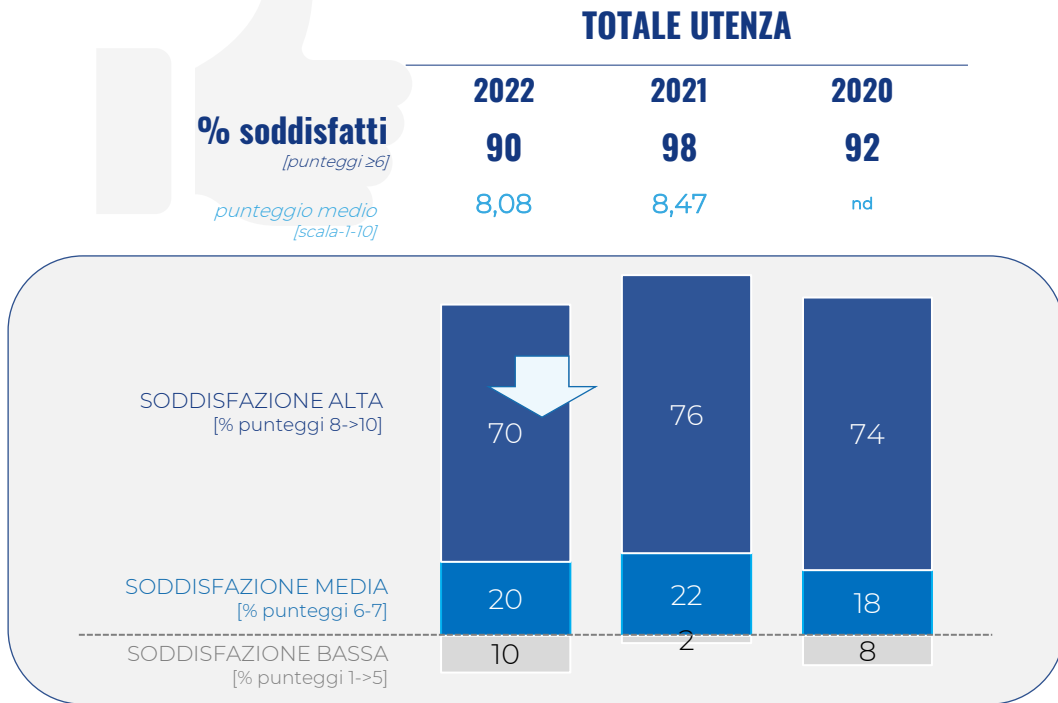


La soddisfazione verso la grafica, come la chiarezza, è confermata



La soddisfazione verso lo sportello online

In lieve calo la soddisfazione complessiva verso lo sportello online (come già riscontrato nella valutazione della possibilità di fare operazioni online dal sito).



Negli ultimi due anni ha utilizzato il servizio di Sportello Online presente nel sito aziendale?

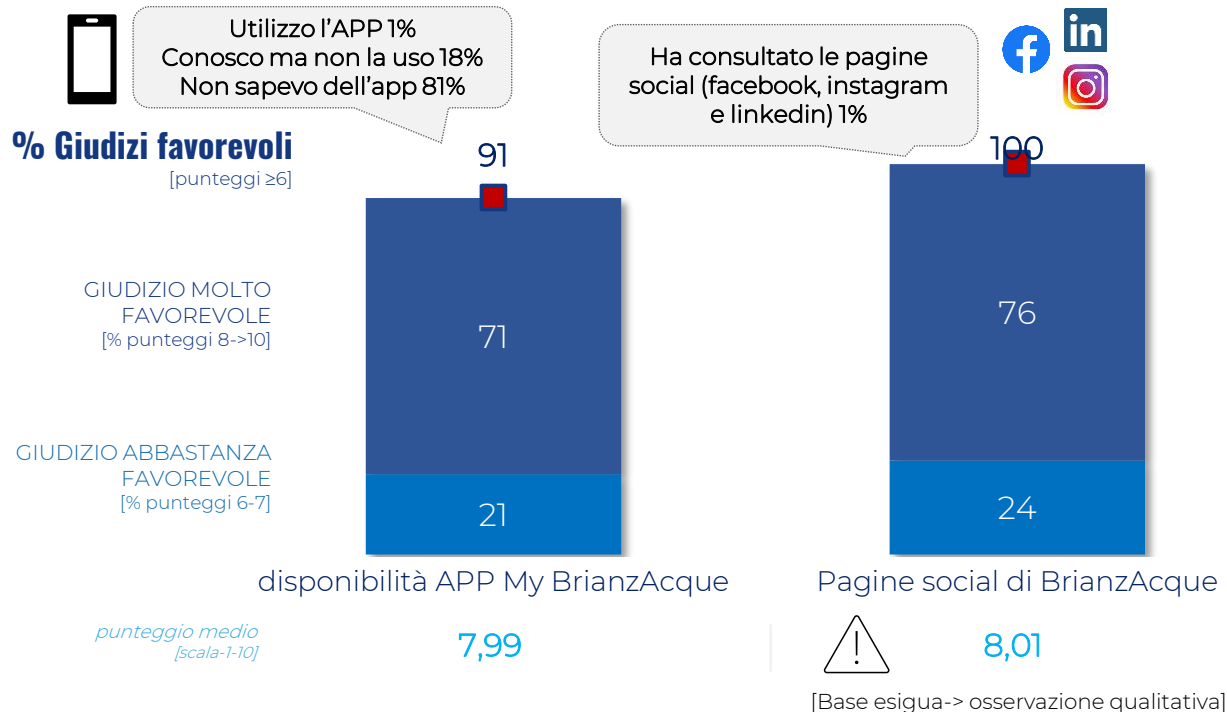
[Totale utilizzatori Sportello online 2022 n. 64]



[Base esigua-> osservazione qualitativa]

App di servizio My BrianzAcque e pagine social

L'app non è ancora conosciuta e molti pochi la utilizzano. La possibilità di gestire il contratto via smartphone è gradita dall'utenza. Ok le informazioni fornite via social ma i fruitori sono pochissimi.



«Come valuta la creazione dell'APP di servizio My BrianzAcque?» «Come valuta le informazioni fornite tramite i social networks di BrianzAcque?»

[Totale utenza 2022 n.1.505]

©2022 Eumetra. All rights reserved



04

Il punto di vista dell'utenza sui progetti speciali

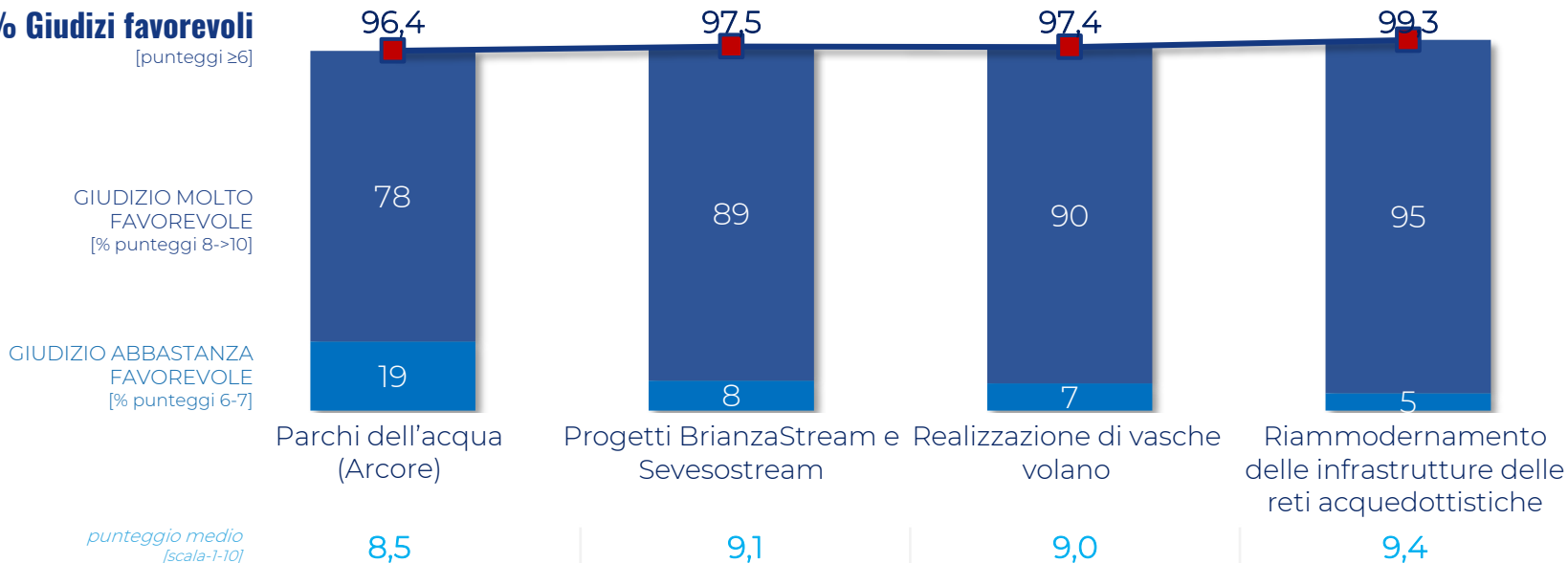
- I progetti innovativi in ambito sostenibilità e tutela della risorsa idrica
- L'integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti
- La collaborazione con le aziende idriche della grande Brianza (Como e Lecco)

L'importanza e le priorità dei progetti speciali

Tutti i progetti speciali attivati sul territorio in ambito sostenibilità e tutela della risorsa idrica assumono carattere urgente e sono visti con grande interesse. Al primo posto gli interventi di riammodernamento della rete.

% Giudizi favorevoli

[punteggi ≥6]

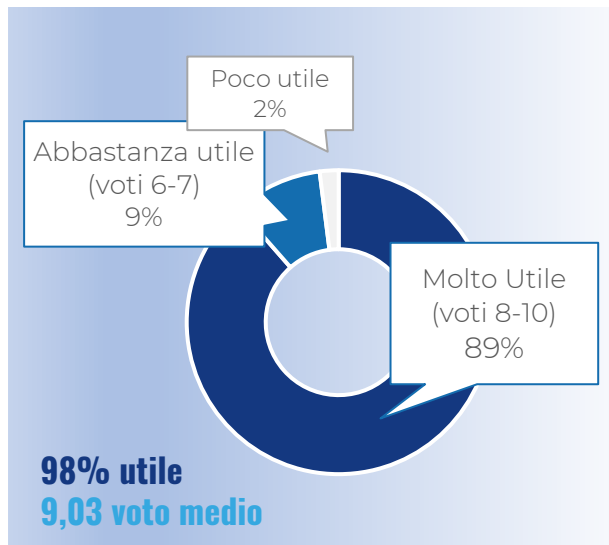


«BrianzAcque ha attivato sul territorio diversi progetti innovativi in ambito sostenibilità e tutela della risorsa idrica. Per ciascuno, indichi quanto è prioritario e importante per il territorio che BrianzAcque serve?»

[Totale utenza 2022]

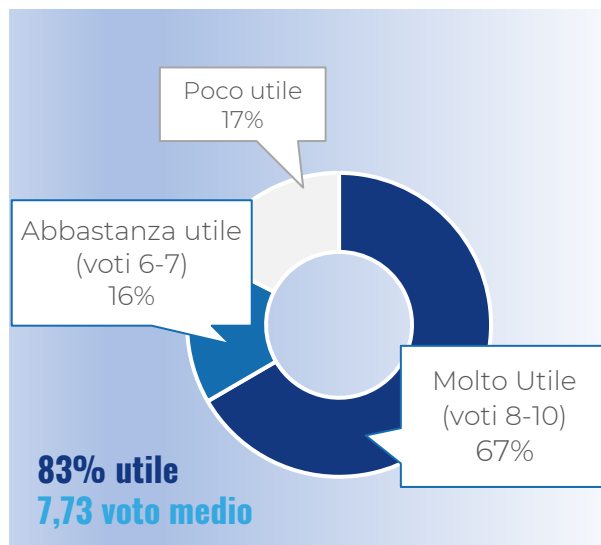
La rilevanza delle iniziative di integrazione di BrianzAcque.

Estendere i modelli di progetti innovativi nell'ambito del PNRR a livello provinciale



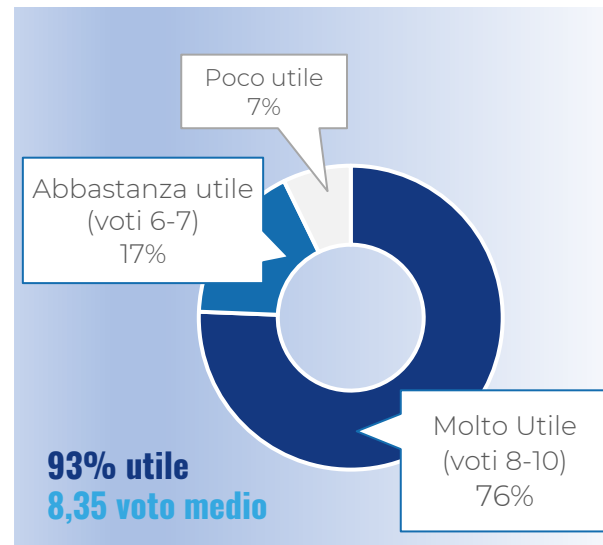
«BrianzAcque vorrebbe estendere i suoi modelli di progetti innovativi nell'ambito del PNRR a livello provinciale anche per applicare misure efficaci di contrasto degli effetti del cambiamento climatico insieme a Comuni, Enti e Associazioni. Cosa pensa di questa iniziativa?»

Integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti



«Come giudica una eventuale integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti per favorire tariffe più basse e un miglior servizio? Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla utili) a 10 (molto utili)?»

Allargamento della collaborazione con aziende idriche della Grande Brianza



«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? Si esprima secondo una scala che va da 1 (per nulla utile) a 10 (molto utile)»



**Indici sintetici di qualità percepita
punti di forza e di debolezza
dell'azienda**

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

		%
Interventi di riammodernamento delle reti	95	95
Continuità e regolarità servizio	92	92
Vasche volano	90	90
BrianzaStream e Sevesostream	89	89
Qualità dell'acqua delle casette	89	89
Estendere progetti innovativi a livello provinciale	89	89
Disponibilità di varie modalità di pagamento	85	85
Erogatori di acqua di rete nei luoghi pubblici	82	82
Pressione acqua	79	79
Parchi dell'acqua	78	78
Campagna di comunicazione per il consumo acqua	77	77
Competenza personale sportello	77	77
Social Networks	76	76
Collaborazione con aziende idriche grande Brianza	76	76
Cortesìa personale servizio clienti	75	75
Cortesìa personale sportello	74	74
Cortesìa personale pronto intervento	74	74
Erogatori d'acqua gratuiti nei condomini	74	74
Competenza personale pronto interv.	73	73
Competenza personale servizio clienti	71	71
Creazione APP	71	71
Grafica sito	70	70
Correttezza importi in bolletta	70	70
Qualità acqua che beve dal rubinetto	70	70
Facilità navigazione sito	68	68
Chiarezza informazioni sito	67	67
Tempestività attivazione	67	67
Integrazione servizi idrici e raccolta rifiuti	67	67
Tempestività risposta pronto intervento	64	64
Tempo di attesa pronto intervento	64	64
Possibilità di svolgere operazioni online	63	63
Chiarezza e facilità di lettura bollette	63	63
Qualità acqua	62	62
Tempo attesa sportello	62	62
Regolarità lettura dei contatori	60	60
Tempo attesa servizio clienti	54	54
Orari apertura sportelli	53	53
Rapporto qualità/prezzo	52	52

Overall servizio idrico (80)

Aree PIU' apprezzate:

- Progetti speciali
- Continuità e regolarità del servizio
- Erogatori di acqua di rete nei luoghi pubblici
- Modalità di pagamento

Aree MENO apprezzate:

- Rapporto qualità prezzo
- Accessibilità dei servizi al pubblico (tempi e orari)
- Bollette (letture e chiarezza)
- Operazioni online

Mappa Swot: punti di forza e aspetti da migliorare

Valutazione **Meno positiva** su tratti importanti → **Migliorare**

Valutazione **Buona** su tratti importanti → **Mantenere**

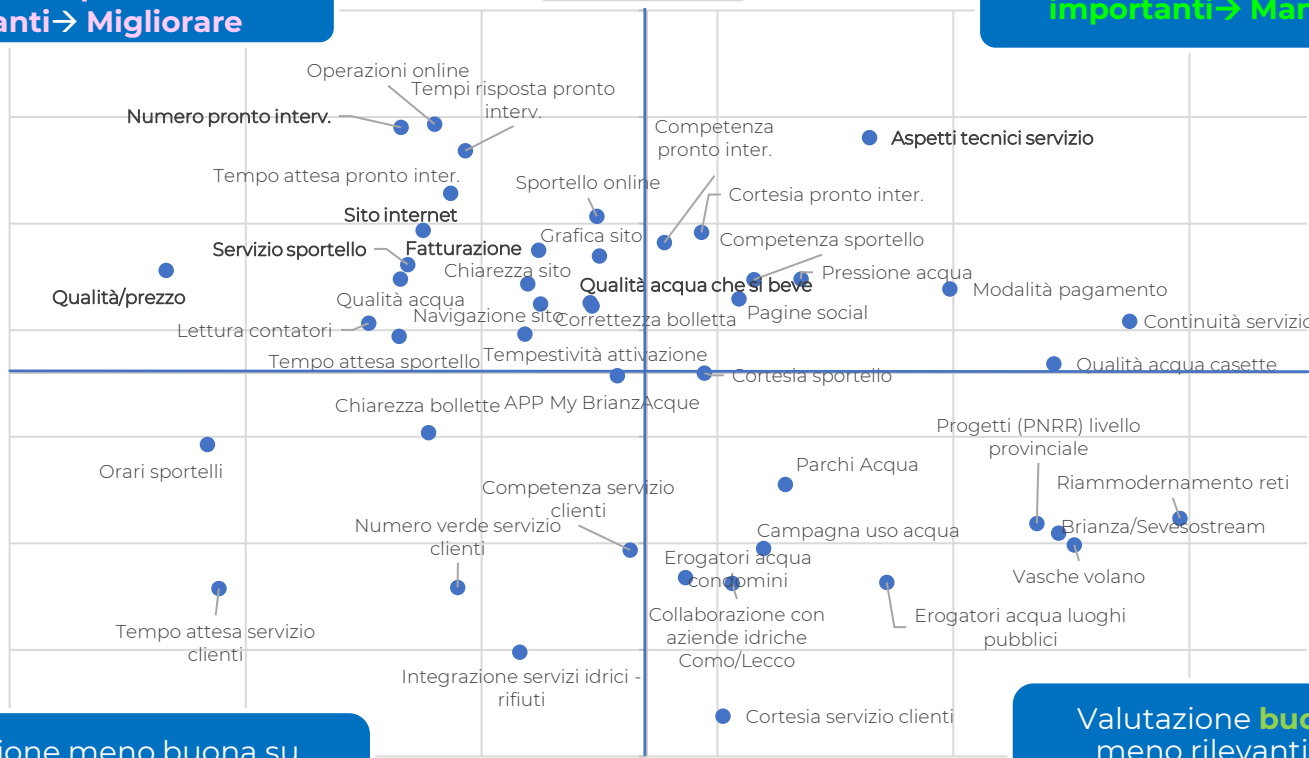
Impatto sulla soddisfazione
(coefficienti di correlazione Pearson)

alto

basso

Asse centrato sul valore medio delle serie (72%)

Asse centrato sul valore medio delle serie (0,46)



Valutazione meno buona su tratti meno rilevanti o scontati → (Rischi) **Controllare**

Valutazione **buona** su tratti meno rilevanti o scontati (Opportunità) **Valorizzare**

Soddisfazione: alto apprezzamento
(voti 8-10)

Customer Satisfaction Index

nota metodologica

Per il calcolo dei CSI sono stati applicati ad ogni fattore dei pesi specifici, gli stessi delle precedenti edizioni di Customer Satisfaction.

CSI SINTETICO GENERALE

Aspetti Tecnici (0,20) + Fatturazione (0,15) + Sito Web (0,08) + Numero Verde Pronto Intervento (0,15) + Numero Verde servizio Clienti (0,12) + Relazione allo Sportello (0,10) + Rapporto Prezzo Qualità (0,20)

CSI «Prodotto/ Servizio»

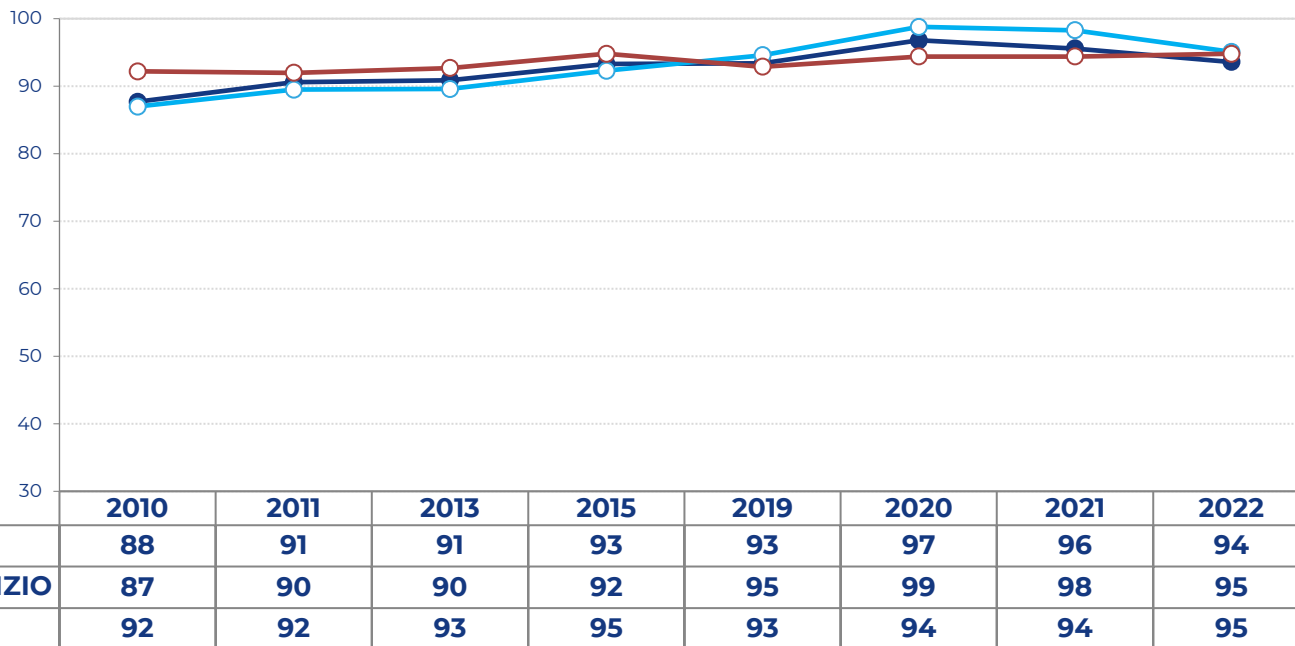
Aspetti Tecnici (0,45) + Fatturazione (0,35) + Sito Web (0,20)

CSI «Relazione»

Numero Verde Pronto Intervento (0,4) + N. Verde Servizio Clienti (0,4) + Sportello (0,2)

TREND CSI totale, di prodotto/servizio e di relazione

In leggero calo l'indice di soddisfazione sintetico totale spinto da un abbassamento dell'indice di soddisfazione verso il servizio in particolare da parte dell'utenza aziendale, e da un peggioramento del rapporto qualità prezzo. Positivo invece il trend dell'indice di relazione con l'utenza domestica.



Indice sintetico di soddisfazione (scala 0-100)



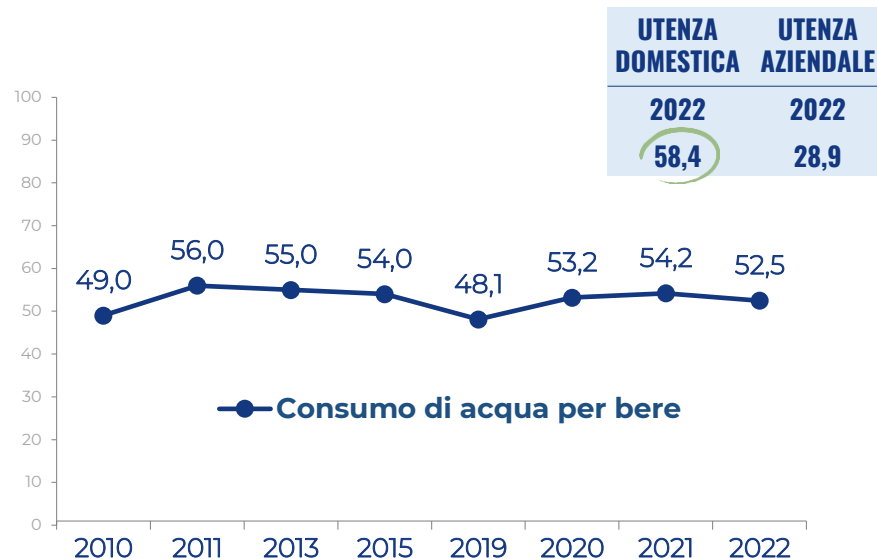
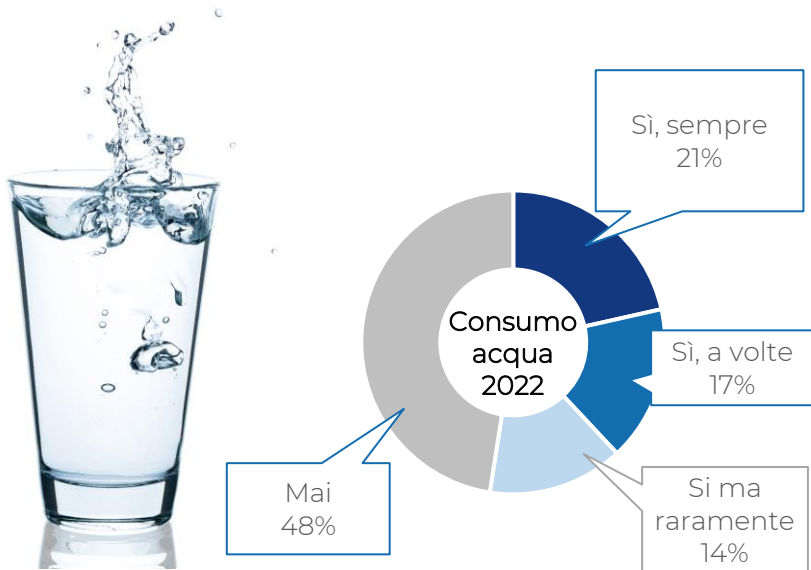
CSI	TOTALE UTENZA			UTENZA DOMESTICA			UTENZA AZIENDALE		
	TOTALE	PRODOTTO SERVIZIO	RELAZIONE	TOTALE	PRODOTTO SERVIZIO	RELAZIONE	TOTALE	PRODOTTO SERVIZIO	RELAZIONE
2022	93,6	95,1	94,8	93,5	95,5	94,8	94,1	94,8	94,3
2021	95,6	98,3	94,4	93,7	96,9	92,0	96,7	98,3	96,9
2020	96,8	98,8	94,4	97,1	98,5	95,9	91,5	99,3	79,2
2019	93,4	94,6	92,9	93,4	94,8	92,9	91,8	95,2	88,8
2015	93,3	92,3	94,8	92,5	92,0	94,6	94,3	93,8	96,1
2013	90,9	89,6	92,7	90,0	89,3	92,1	91,7	91,2	92,9
2011	90,6	89,5	92,0	89,4	88,6	90,0	91,0	90,9	96,0
2010	87,7	87,0	92,2	87,5	86,8	92,2	88,4	87,7	92,1



Il consumo di acqua dal rubinetto e le case dell'acqua

Il consumo dell'acqua del rubinetto per bere

Si mantiene stabile l'utilizzo dell'acqua per bere. Presso l'utenza domestica il consumo, anche raro, riguarda 6 individui su 10.



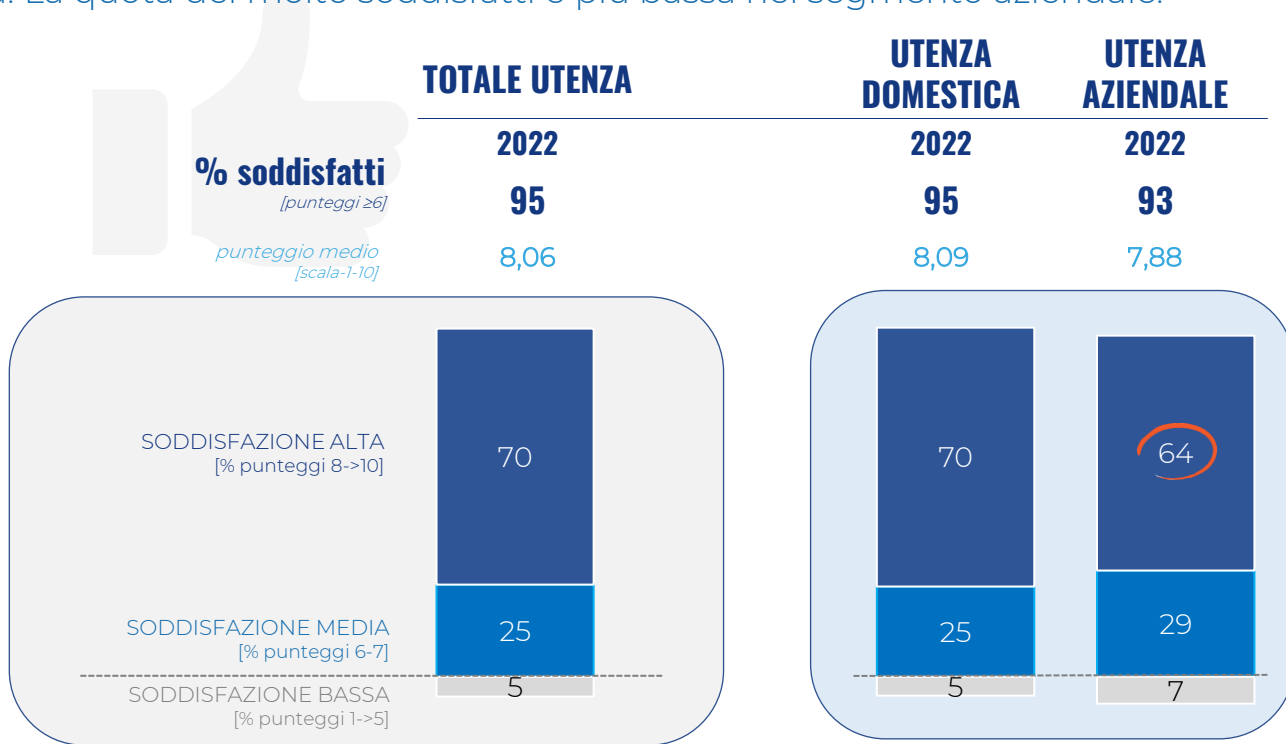
«Utilizza l'acqua del rubinetto per bere?»

[Totale utenza 2022 n.1.500: domestica n.1.204 /aziendale n.301]

©2022 Eumetra. All rights reserved

La soddisfazione verso la qualità dell'acqua fra chi la beve

Fra chi beve l'acqua del rubinetto, la valutazione di qualità (sapore, odore e limpidezza) è buona. La quota dei molto soddisfatti è più bassa nel segmento aziendale.



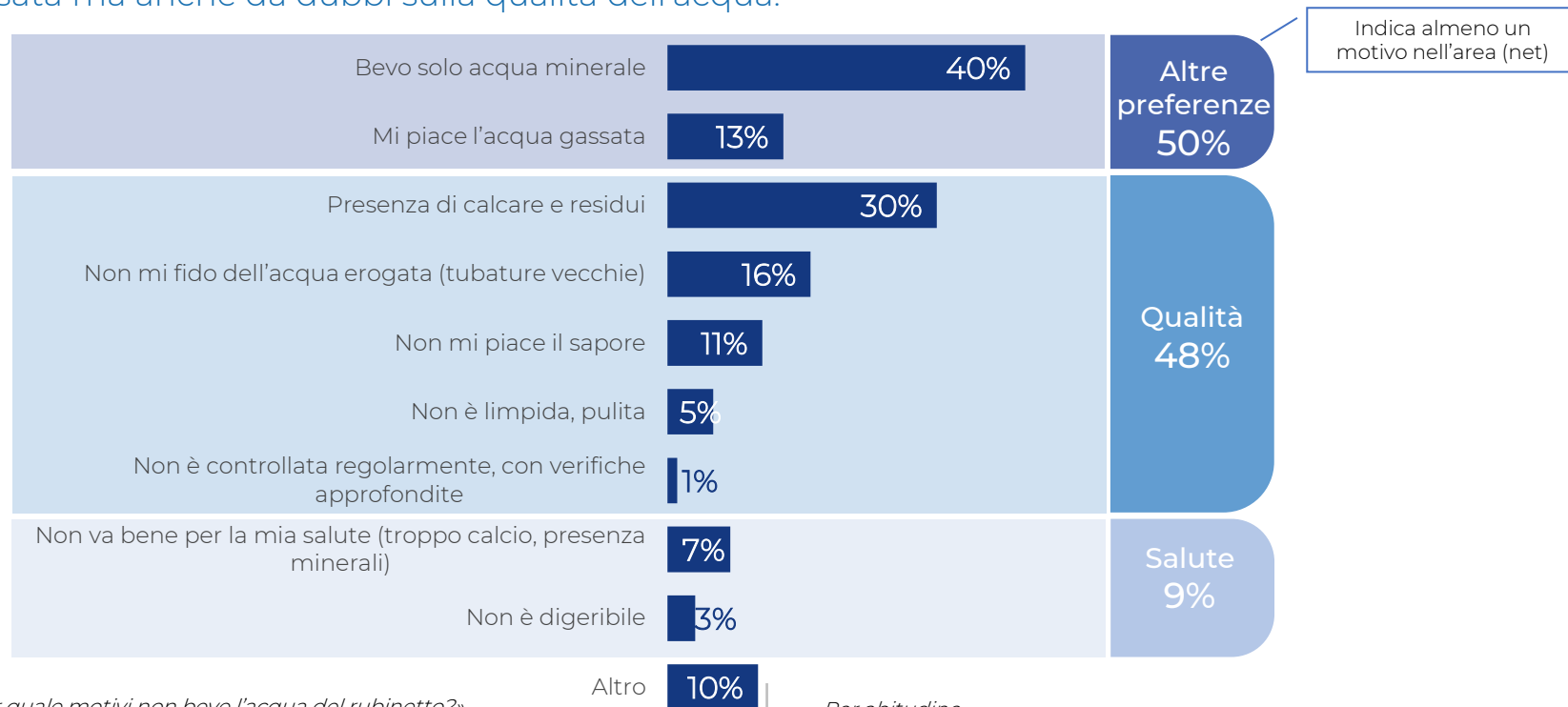
«Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua che beve dal rubinetto?»

[Totale consumatori n.790: domestici n.703 /aziendali n.87]

©2022 Eumetra. All rights reserved

Le ragioni per NON bere l'acqua del rubinetto (48% degli utenti)

La scelta di non bere l'acqua dal rubinetto è motivata dalla preferenza verso l'acqua minerale o gassata ma anche da dubbi sulla qualità dell'acqua.



«Per quale motivi non beve l'acqua del rubinetto?»

[Non beve l'acqua dal rubinetto 2022 n.750]

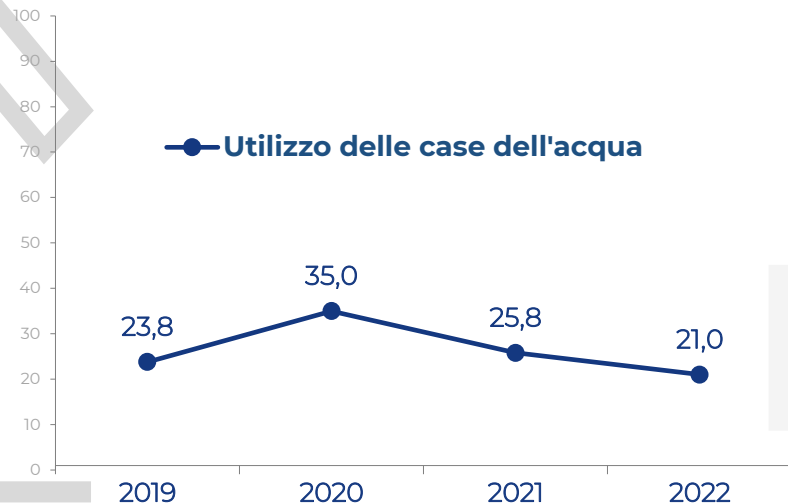
©2022 Eumetra. All rights reserved

Per abitudine
 Uso le cassette, i fontanili
 E' un ufficio, danno le bottiglie/c'è un distributore

Utilizzo delle case dell'acqua

In calo l'uso delle casette presso l'utenza domestica.

Fra gli utilizzatori, il gradimento verso i distributori self service è alto.



utilizzatori

% soddisfatti

[punteggi ≥6]

punteggio medio
[scala-1-10]

TOTALE UTENZA DOMESTICA

2022

98

8,79

«Utilizza le "Case dell'acqua" installate dall'Azienda insieme ai Comuni?»

[Totale utenza domestica 2022 n.1.204]

©2022 Eumetra. All rights reserved

Le ragioni di NON uso delle casette (79% degli utenti domestici)

La scelta di non utilizzare i distributori self service è spesso motivata da preferenze verso l'acqua minerale/del rubinetto ma anche dalla distanza delle casette rispetto alla residenza che rende scomodo o comunque di poco interesse raggiungerle.



«Per quale motivi non utilizza le casette dell'acqua?»

[Non utilizza le case dell'acqua 2022 n.951]

©2022 Eumetra. All rights reserved

Gli erogatori d'acqua nei condomini e nei luoghi pubblici

Le scelte di BrianzAcque di installare erogatori di acqua (liscia/gassata, temperatura ambiente e/o refrigerata) nei condomini e nei luoghi pubblici dei comuni sono state molto apprezzate dall'utenza.

% Giudizi favorevoli

[punteggi ≥6]

GIUDIZIO MOLTO FAVOREVOLE
[% punteggi 8->10]

GIUDIZIO ABBASTANZA FAVOREVOLE
[% punteggi 6-7]



«Come valuta la scelta di BrianzAcque, insieme ai Comuni, di installare erogatori d'acqua gratuiti per il primo anno nei condomini?» «Come valuta la scelta di installare erogatori di acqua di rete (liscia/gassata, temperatura ambiente e/o refrigerata) nei luoghi pubblici dei Comuni (biblioteche, scuole, uffici URP, ...)?»

[Totale utenza 2022 n.1.505]



IN SINTESI

1. Il servizio idrico integrato in generale:

- è valutato come molto soddisfacente dall'80% dell'utenza
- un giudizio medio molto buono (8,4), in continuo miglioramento dal 2020
- in particolare, la quota di soddisfatti è leggermente maggiore fra l'utenza business

La percezione, largamente diffusa fra l'utenza, è di elevati standard di qualità del servizio, costanti negli ultimi due anni. Alcuni hanno notato un miglioramento.

2. Gli aspetti cruciali del servizio

- sono la qualità dell'acqua (sapore, odore, colore e limpidezza) e i relativi controlli, la continuità e la regolarità del servizio
- vanno bene, in particolare, gli aspetti tecnici del servizio...
- ...che migliorano raggiungendo diffusamente un livello di eccellenza

3. Il costo del servizio e la fatturazione

- Il rapporto qualità –prezzo non soddisfa tutta l'utenza: un utente su due dà un voto di sufficienza (6-7) oppure è insoddisfatto
- La quota di insoddisfatti è maggiore fra l'utenza domestica.
- Si registra un peggioramento rispetto al 2021, tuttavia il tema non è prioritario per l'utente e risente dello scontento attuale per i rincari sulle utenze domestiche.
- La fatturazione va bene ma peggiora leggermente. Più critica l'utenza business soprattutto in relazione alla regolarità nella lettura dei contatori e alla correttezza degli importi.

I canali di contatto hanno una buona performance, i progetti speciali sono largamente apprezzati

4. I touchpoint

Il servizio clienti telefonico è il canale più utilizzato insieme al sito. Le richieste del segmento business sono state in proporzione di più.

In generale **la valutazione sui canali di contatto è abbastanza buona**. Cortesia e competenza del personale sono punti di forza dei canali diretti. In generale, qualcosa migliora e qualcosa peggiora:

- **il servizio di pronto intervento migliora**, in particolare in relazione ai tempi di attesa.
- Per contro, **peggiorano i tempi di attesa per il servizio clienti. che però nel complesso tiene**.
- **Giudizio positivo anche sullo sportello** che risente ancora dei problemi di accessibilità dovuti alla pandemia (tempi più lunghi e orari ridotti).
- **Il sito e le funzioni online sono da ottimizzare**
- **L'app piace**, ma è pochissimo conosciuta. Anche le **pagine social sono gradite**, ma sono poco visitate.

5. I progetti speciali

- **I progetti speciali in ambito sostenibilità e tutela della risorsa idrica (parchi dell'acqua, Brianza Stream e Sevesostream, le vasche volano) sono molto apprezzati. In particolare le opere di riammodernamento delle infrastrutture delle reti acquedottistiche sono diffusamente attese.**
- Il progetto di estendere i modelli innovativi nell'ambito del PNRR a livello provinciale per applicare misure efficaci di contrasto degli effetti del cambiamento climatico insieme a Comuni, Enti e Associazioni è considerata una iniziativa molto interessante.
- Apprezzata è anche l'idea di allargare la collaborazione tra BrianzAcque e aziende idriche della grande Brianza (Como e Lecco) per potenziare e migliorare i servizi sul territorio, e una eventuale integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti per favorire tariffe più basse e un miglior servizio.

6. Punti di forza e di debolezza

Mettendo assieme e mappando i giudizi espressi sulle componenti del servizio e le iniziative sul territorio ed il peso di questi giudizi nel creare soddisfazione verso il servizio idrico nel complesso e verso Brianzacque, emerge una realtà composita :

Gli attuali **punti di forza** (ovvero tratti che pesano significativamente sulla soddisfazione complessiva e sono riconosciuti a BrianzAcque) sono:

- gli **aspetti tecnici del servizio** (continuità del servizio e pressione dell'acqua)
- la **relazione con l'utenza** (disponibilità e capacità del personale a disposizione del pubblico)
- le cassette dell'acqua.

Una **valutazione buona** su tratti **meno impattanti sulla soddisfazione complessiva** verso il servizio erogato dall'azienda riguardano i **progetti speciali** e gli erogatori di acqua nei luoghi pubblici /condomini.

Tuttavia, **alcuni aspetti considerati oggi importanti dagli utenti, sono da migliorare/ottimizzare:**

- **accessibilità ai canali di contatto diretti (tempi)**
- **le operazioni tramite sito web**
- **la bolletta (regolarità delle letture) in particolare per l'utenza business che potrebbe avere un impatto sulla percezione di correttezza degli importi.**



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