CUSTOMER SATISFACTION AUDIT 2015 PER BRIANZACQUE S.p.A.

– Indagine 2015 –

Documento redatto per:

Ricerca n. 054-2015

Istituto Piepoli S.p.A.
20129 Milano Via Benvenuto Cellini, 2/A t. +39 02 5412 3098 f. +39 02 5455 493
00186 Roma Via di Ripetta, 39 t. +39 06 3211 0003 f. +39 06 3600 0917
www.istitutopiepoli.it istituto@istitutopiepoli.it P.IVA: 03779980964 REA 1701566

INDICE

- *Gli obiettivi e la metodologia di rilevazione* — *pag. 3*
- *EXECUTIVE SUMMARY - Sintesi dei principali risultati* — *pag. 6*

PARTE PRIMA: CUSTOMER SAT SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1. *CUSTOMER SATISFACTION AUDIT* — *pag. 9*
2. *COMPORTAMENTO D'USO DELL'ACQUA* — *pag. 32*
3. *GLI ASPETTI RELAZIONALI TRA CLIENTI E BRIANZACQUE* — *pag. 34*
4. *ALTRI SERVIZI OFFERTI DA BRIANZACQUE* — *pag. 38*
5. *LA BOLLETTA* — *pag. 43*
6. *LA CASETTA DELL'ACQUA* — *pag. 50*

PARTE SECONDA: CUSTOMER SAT PRONTO INTERVENTO

7. *CUSTOMER SATISFACTION PRONTO INTERVENTO* — *pag. 56*

PARTE TERZA: IL COMUNE DI MONZA

8. *FOCUS SUL COMUNE DI MONZA* — *pag. 66*

ISTITUTO PIEPOLI

Gli obiettivi dell'indagine e la metodologia di rilevazione

GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La presente indagine rileva il livello di soddisfazione degli utenti di BrianzAcque, gestore del servizio Idrico Integrato nell'Area Omogenea della Brianza. Gli obiettivi sono:

- individuare presso i propri clienti i gap fra la qualità percepita e quella attesa, definendo le proprie aree di forza e quelle di debolezza;
- disporre di indicatori sintetici e analitici di prestazione sulla soddisfazione della propria utenza;
- confrontare le proprie performance di Customer Satisfaction con gli standard di mercato;
- utilizzare le informazioni di cui ai punti precedenti per alimentare piani di miglioramento della qualità percepita dell'offerta;
- analizzare in modo approfondito le valutazioni degli utenti che hanno utilizzato il Servizio di "Pronto Intervento", presentate nella seconda parte del report.

Verranno inoltre approfonditi i temi relativi a:

- Utilizzo dell'acqua dell'acquedotto pubblico;
- Modalità di contatto con l'azienda
- Analisi sulla "bolletta trasparente"
- Le nuove casette dell'acqua
- Altri servizi offerti da BrianzAcque.

LA METODOLOGIA DELL'INDAGINE E IL CAMPIONE

Le interviste telefoniche (metodologia CATI) sono state realizzate nel mese di **Dicembre 2015** sulla base di due questionari strutturati, concordati insieme al Committente e riportati in allegato: il primo sottoposto ad un campione casuale di clienti con utenze private e aziendali (operatori economici e aziende con scarico industriale), il secondo ad utenti che nel 2015 hanno contattato il Pronto Intervento di BrianzAcque (lista fornita dal Committente). Sono stati intervistati **i portavoce famigliari del rapporto con il gestore del servizio; per le utenze non domestiche, gli interlocutori sono le figure responsabili dei rapporti con l'azienda**.

I comuni inseriti nel campione principale sono: Agrate Brianza, Albiate, Arcore, Biassono, Boviso-Masciago, Cabiate, Carate Brianza, Ceriano Laghetto, Cesano Maderno, Desio, Gessate, Giussano, Gorgonzola, Lissone, Macherio, Meda, Monza, Muggiò, Pessano con Bornago, Seregno, Seveso, Sovico, Varedo, Verano Brianza, Vimercate.

Complessivamente sono state effettuate 1.312 interviste a clienti di Brianzacque, suddivise come segue**.**

		INTERVISTE
Totale interviste Customer Sat a utenze private e aziendali		**1.011**
TIPO CLIENTE:	Famiglie	711
	Operatori economici	274
	Aziende con scarico industriale	26
Totale Interviste che hanno chiamato il Pronto Intervento		**301**

SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI /1

Il **CSI complessivo** (Customer Satisfaction Index) di BrianzAcque, è in crescita e conferma il trend positivo degli ultimi anni: 87,7 nel 2010, 90,6 nel 2011, 90,9 nel 2013 e, ora, nel 2015, 93,3. Se analizziamo il dato per segmento di clientela, il CSI complessivo è pari a 92,5 per le famiglie, collocandosi, come nelle rilevazioni precedenti, al di sopra dello standard nazionale (83,6) e, per la prima volta dal 2010, al di sopra dello standard Nord Ovest (91,4). Presso gli operatori economici il CSI complessivo si conferma come in passato di poco superiore a quello delle famiglie (+1,8).

I **CSI parziali** confermano i buoni risultati ottenuti rispetto a due anni fa, ed evidenziano un miglioramento di oltre due punti sia sull'area "prodotto/servizio" (CSI: 92,3, +2,7) che sull'area di "relazione" (CSI: 94,8, +2,1).

La **soddisfazione "overall"**, il cosiddetto "giudizio di pancia", che riflette l'immagine dell'azienda nel vissuto dei clienti, è anch'esso in crescita, soprattutto per le utenze domestiche, e delinea un quadro positivo per BrianzAcque, con un voto medio totale pari a 7,9/10 e un voto medio delle famiglie pari a 8,0, valore superiore rispetto al Benchmark Italia ma anche al dato del Nord Ovest (7,7).

SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI /2

Il **confronto con i dati rilevati nel 2013** sui singoli aspetti indagati, evidenzia un miglioramento generale su pressoché tutti gli aspetti ma soprattutto un forte balzo della soddisfazione nei confronti del rapporto qualità/prezzo (da 81% a 88%, +7). Gli unici aspetti in calo sono la *tempestività degli interventi di emergenza* e la *velocità di accesso agli sportelli*.

Anche se la percezione sulle qualità organolettiche dell'acqua si attesta su livelli di soddisfazione elevati **circa un cliente su due non beve mai acqua del rubinetto**. Nel dettaglio abbiamo che l'acqua non viene mai bevuta dal 46% dei clienti, mentre è bevuta regolarmente dal 21%, in lieve calo rispetto al 2013. Questi valori sono nettamente inferiori rispetto agli standard di mercato, dove l'acqua del rubinetto è bevuta da una fetta più consistente di popolazione.

Per quanto riguarda la **valutazione media della bolletta** vi è un miglioramento rispetto al 2013 di 0,2 punti, proseguendo la crescita registrata negli scorsi anni. Da segnalare che l'utenza è a conoscenza dei metodi alternativi di pagamento, ma più della metà rimane fedele ai metodi tradizionali.

Il servizio di pronto intervento di BrianzAcque è giudicato positivamente (voto medio 7,5) da chi l'ha utilizzato, ma **segna una battuta d'arresto** rispetto alla crescita registrata negli scorsi anni, con un indice in calo di quasi tre punti (da 94,8 a 92,0) e una diminuzione generale della soddisfazione su tutti gli aspetti indagati, e in particolare sulla *velocità nel risolvere i problemi* e nella *tempestività di intervento* (elemento in calo anche nel campione generale).

ISTITUTO PIEPOLI

Parte Prima

Servizio idrico integrato

1. Customer Satisfaction Audit

1.1 I FATTORI DI SODDISFAZIONE

Area prodotto-servizio

- ✓ *Continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione*
- ✓ *Qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)*
- ✓ *Tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti*
- ✓ *Chiarezza e la facilità di lettura delle bollette*
- ✓ *Tempestività di risposta alle richieste degli utenti*
- ✓ *Rapporto qualità/prezzo del servizio offerto*
- ✓ *Tempestività del preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione*

Area relazione

- ✓ *Orari di apertura degli uffici*
- ✓ *Facilità di accesso agli uffici*
- ✓ *Tempestività di risposta ai reclami (1)*
- ✓ *Velocità di accesso agli sportelli (2)*
- ✓ *Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico (3)*
- ✓ *Professionalità e competenza del personale a contatto col pubblico*
- ✓ *Facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda (4)*
- ✓ *Capacità dell'azienda di risolvere i problemi/richieste nel minor tempo possibile quando si telefona (4)*

(1) Fattore valutato solamente da chi ha reclamato negli ultimi 2 anni. Nell'indagine il numero di clienti che hanno reclamato con l'azienda e' risultato molto esiguo. A causa di tale fenomeno, positivo per l'azienda, non vengono riportati nelle tabelle i dati relativi a questo fattore , ma tale fattore rientra nel calcolo del CSI.

(2) Fattore valutato soltanto da coloro che hanno contatta l'azienda di persona

(3) Fattore valutato soltanto da coloro che hanno contattato l'azienda negli ultimi 2 anni

(4) Fattori valutati soltanto da coloro che hanno contattato l'azienda per telefono

1.2 CUSTOMER SATISFACTION INDEX

La soddisfazione complessiva dei clienti è rappresentata in modo sintetico dal CSI, costruito tramite le seguenti fasi:

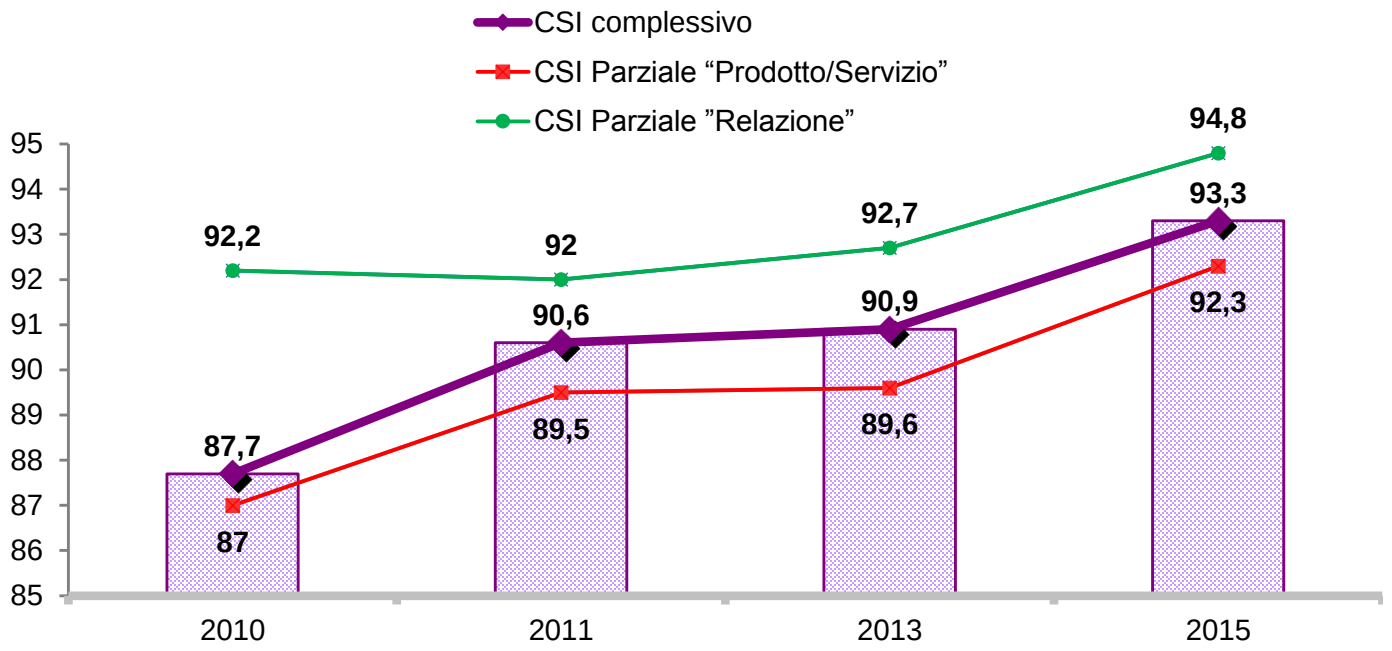
→definizione per ciascuna caratteristica/fattore di soddisfazione di un indicatore sintetico di soddisfazione (dato dalla quota di clienti soddisfatti o soddisfatti oltre le aspettative)

→ponderazione di tale indicatore con l'importanza del singolo fattore misurata in base alle percezioni dei clienti e con la numerosità delle valutazioni su ciascuno di essi

Costruzione del CSI complessivo

1.2 CUSTOMER SATISFACTION INDEX

CSI complessivo: confronto con i dati rilevati nelle edizioni precedenti



CSI parziali: confronto con i dati rilevati dal 2010

	Famiglie				Operatori economici			
	2010	2011	2013	2015	2010	2011	2013	2015
CSI complessivo	**87,5**	**89,4**	**90,0**	**92,5**	**88,4**	**91,0**	**91,7**	**94,3**
CSI Parziale "Prodotto/Servizio"	86,8	88,6	89,3	92,0	87,7	90,9	91,2	93,8
CSI Parziale "Relazione"	92,2	90,0	92,1	94,6	92,1	96,0	92,9	96,1

1.2 CUSTOMER SATISFACTION INDEX

CSI complessivo e parziali: confronto dei clienti “famiglie” con gli Standard di mercato

		STANDARD DI MERCATO	
	BRIANZACQUE	Nord Ovest	Italia
CSI complessivo	**92,5**	**91,1**	**83,6**
CSI Parziale “Prodotto/Servizio”	92,0	89,6	83,4
CSI Parziale ”Relazione”	94,6	94,0	83,9

1.3 SODDISFAZIONE GLOBALE "OVERALL"

"Per cominciare, vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio reso da BRIANZACQUE, dando un voto da 1 a 10 (dove 1 significa pessimo e 10 ottimo)?"

	TOTALE CAMPIONE *(base 1.011)*	*FAMIGLIE* *(base 711)*	*OPERATORI ECONOMICI* *(base 274)*	*INDUSTRIE* *(base 26)*
Eccellenza (voti 9 e 10)	31%	34%	22%	46%
Bontà (Voto 8)	36%	34%	43%	23%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	25%	25%	25%	15%
Insufficienza (Voti 1-5)	6%	5%	8%	12%
Media	**7,9**	**8,0**	**7,7**	**7,8**
Media (2013)	7,8	7,9	7,8	
Media (2011)	7,7	7,7	7,6	

Confronto dei clienti "famiglie" con gli Standard di mercato

		STANDARD DI MERCATO	
	BRIANZACQUE - Famiglie	Nord Ovest	Italia
Valore medio Soddisfazione Overall	8,0	7,7	7,2

1.4 CLIENTI SODDISFATTI, INSODDISFATTI, DELIZIATI

L'analisi di ***Customer Satisfaction*** rileva il livello di soddisfazione espresso in merito a ciascun fattore su una scala a 3 (*Il servizio percepito è peggiore, uguale o migliore rispetto alle proprie aspettative*) che permette di distinguere i clienti del servizio in analisi in tre gruppi, più precisamente in:

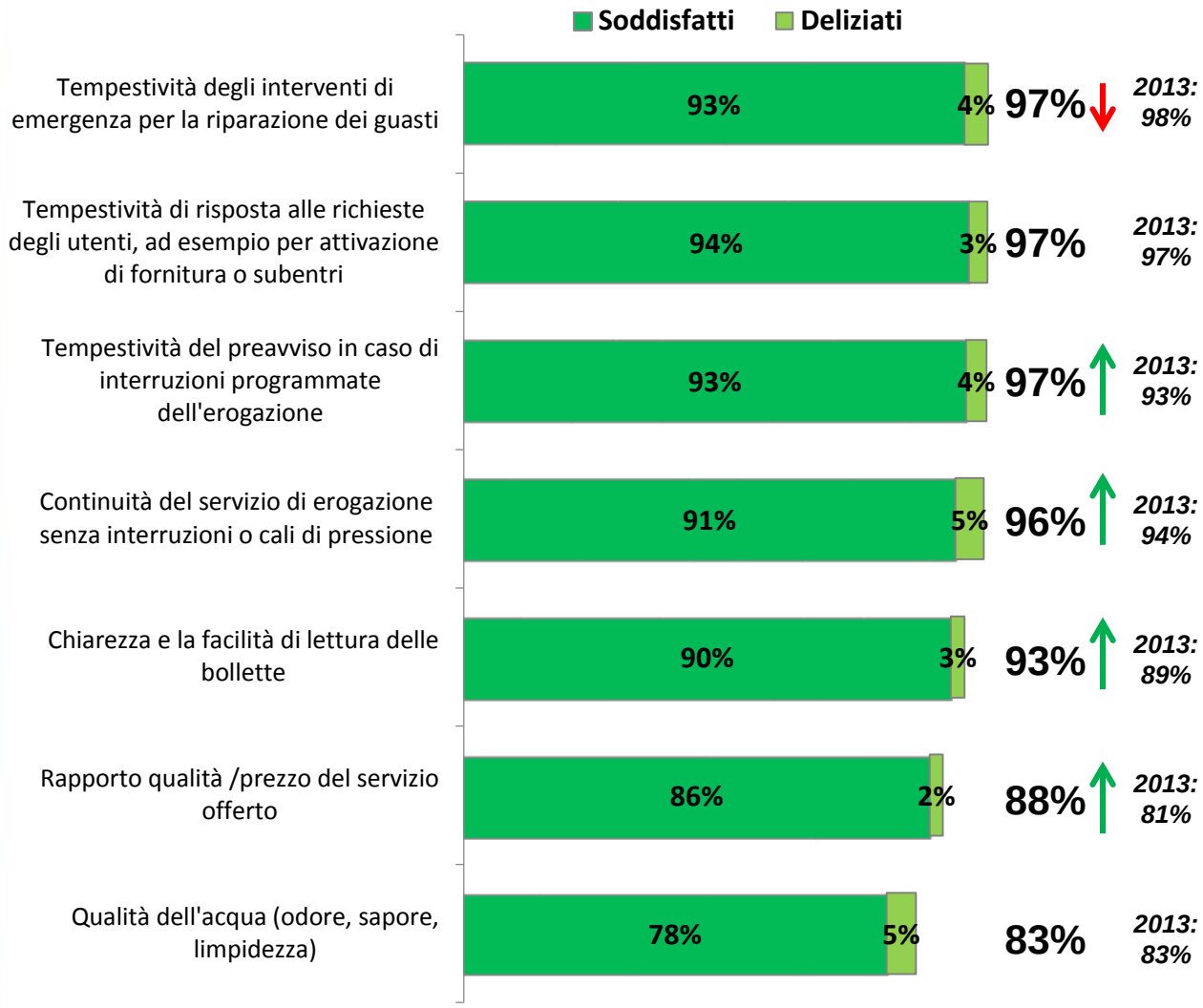
insoddisfatti, *percepiscono il fattore in analisi peggiore rispetto a quanto si aspettavano*	***soddisfatti,*** *percepiscono il fattore in analisi uguale a quanto si aspettavano*	***deliziati,*** *percepiscono il fattore in analisi migliore rispetto a quanto si aspettavano*

Nelle pagine seguenti vengono evidenziate le principali caratteristiche emerse dall'analisi degli elementi di insoddisfazione/soddisfazione/delizia sulle diverse categorie di fattori.

1.4 CLIENTI SODDISFATTI E DELIZIATI: PRODOTTO/SERVIZIO

CUSTOMER SATISFACTION AUDIT

PRODOTTO / SERVIZIO



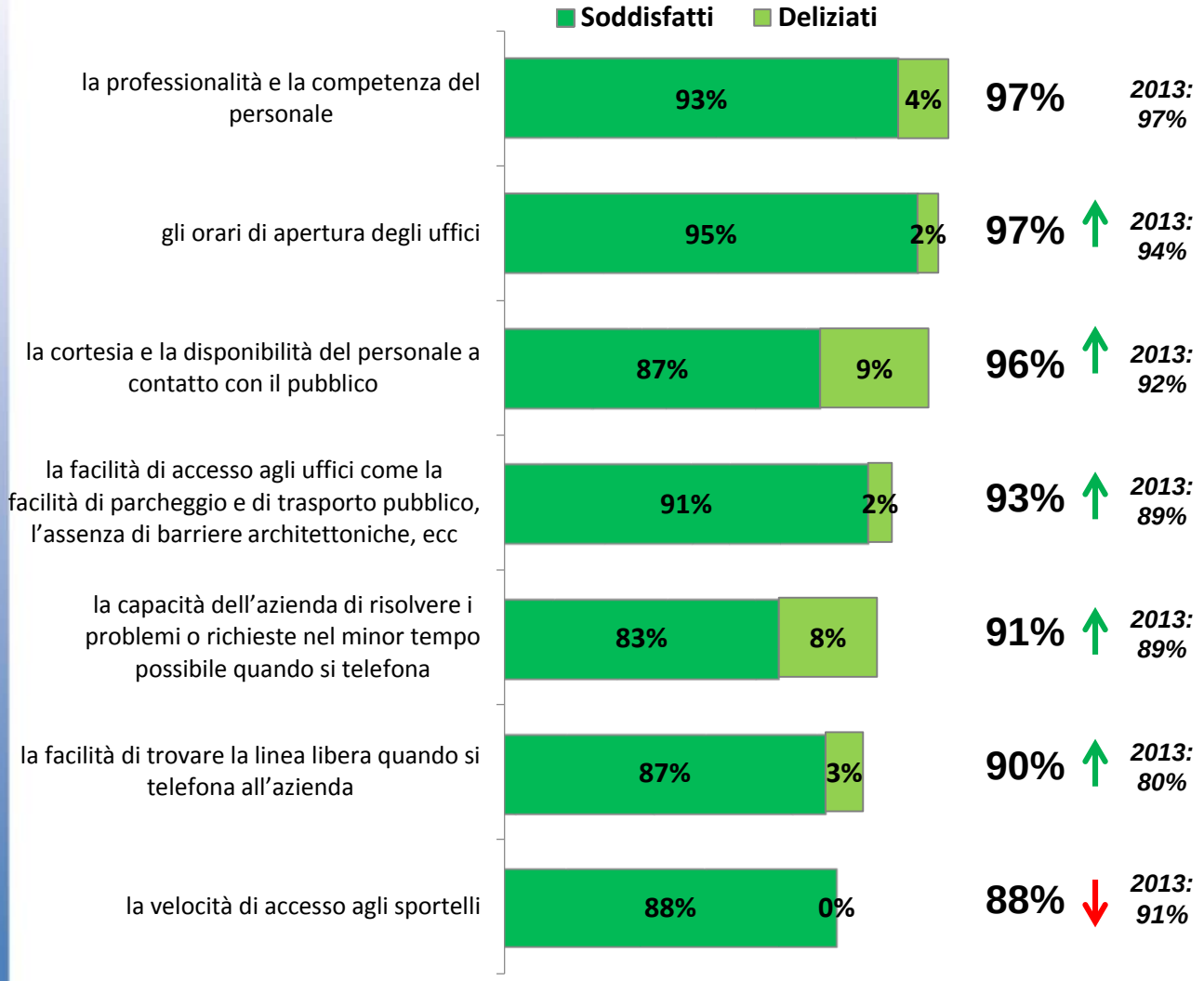
	FAMIGLIE	OPERATORI ECONOMICI	INDUSTRIE*
Tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti	97%	97%	95%
Tempestività di risposta alle richieste degli utenti, ad esempio per attivazione di fornitura o subentri	97%	97%	91%
Tempestività del preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione	97%	97%	100%
Continuità del servizio di erogazione senza interruzioni o cali di pressione	96%	99%	88%
Chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	93%	93%	88%
Rapporto qualità /prezzo del servizio offerto	88%	91%	87%
Qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	83%	86%	83%

(*) Base rispondenti esigua

1.4 CLIENTI SODDISFATTI E DELIZIATI: RELAZIONE

CUSTOMER SATISFACTION AUDIT

RELAZIONE



	FAMIGLIE	OPERATORI ECONOMICI	INDUSTRIE*
la professionalità e la competenza del personale	98%	98%	94%
gli orari di apertura degli uffici	96%	99%	100%
la cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	97%	97%	75%
la facilità di accesso agli uffici come la facilità di parcheggio e di trasporto pubblico, l'assenza di barriere architettoniche, ecc	91%	95%	100%
la capacità dell'azienda di risolvere i problemi o richieste nel minor tempo possibile quando si telefona	90%	96%	50%
la facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	94%	89%	67%
la velocità di accesso agli sportelli	86%	89%	100%

(*) Base rispondenti esigua

1.4 CLIENTI SODDISFATTI, INSODDISFATTI, DELIZIATI

% Clienti	TOTALE CLIENTI		
	Insoddisfatti	Soddisfatti	Deliziati
PRODOTTO/SERVIZIO			
Continuità dei servizi di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione	4	91	5
Qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	17	78	5
Tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti	3	93	4
Chiarezza e facilità di lettura delle bolletta	7	90	3
Tempestività di risposta alle richieste degli utenti	3	94	3
Rapporto qualità/prezzo del servizio offerto	12	86	2
Tempestività di preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione	3	93	4
RELAZIONE			
Orari di apertura degli uffici	3	95	2
Facilità di accesso agli uffici	7	91	2
Tempestività di risposta ai reclami *	n.d.	n.d.	n.d.
Velocità di accesso agli sportelli	12	88	0
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico	4	87	9
Professionalità e competenza del personale	3	93	4
Facilità di trovare la linea libera quando si telefona	10	87	3
Capacità dell'azienda di risolvere problemi/richieste nel minor tempo possibile quando si telefona	9	83	8

1.4 CLIENTI SODDISFATTI, INSODDISFATTI, DELIZIATI

% di Clienti	FAMIGLIE			OPERATORI ECONOMICI			INDUSTRIE*		
	Insoddisfatti	Soddisfatti	Deliziati	Insoddisfatti	Soddisfatti	Deliziati	Insoddisfatti	Soddisfatti	Deliziati
PRODOTTO/SERVIZIO									
Continuità dei servizi di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione	4	90	6	2	94	4	12	88	-
Qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	17	77	6	15	81	4	17	83	-
Tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti	2	92	6	3	95	2	5	90	5
Chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7	90	3	7	91	2	12	84	4
Tempestività di risposta alle richieste degli utenti	3	94	4	3	94	3	9	87	4
Rapporto qualità/prezzo del servizio offerto	12	85	3	9	90	1	13	83	4
Tempestività di preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione	4	92	4	3	94	3	-	100	-
RELAZIONE									
Orari di apertura degli uffici	5	94	1	1	96	3	-	100	-
Facilità di accesso agli uffici	9	89	2	5	93	2	-	100	-
Tempestività di risposta ai reclami *	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Velocità di accesso agli sportelli	14	86	-	11	89	-	-	100	-
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico	2	85	13	3	91	6	25	75	-
Professionalità e competenza del personale	2	94	4	1	93	6	6	88	6
Facilità di trovare la linea libera quando si telefona	6	91	3	10	86	4	33	67	-
Capacità dell'azienda di risolvere problemi/richieste nel minor tempo possibile quando si telefona	10	80	10	4	89	7	50	50	-

(*) Base rispondenti esigua

1.5 CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI

Questo indicatore evidenzia sinteticamente **quanti clienti sono soddisfatti relativamente ad un determinato fattore di soddisfazione**

È perciò costruito prendendo in considerazione la **quota di clienti** che si collocano nella posizione:
"***uguale rispetto a quanto mi aspettavo***"
e nella posizione:
"***migliore rispetto a quanto mi aspettavo***".

1.5 CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI

Confronto tra clienti "famiglie" e "operatori economici"

% Clienti	TOTALE	TIPO CLIENTE		
		Famiglie	Operatori economici	Industrie*
PRODOTTO/SERVIZIO				
Continuità dei servizi di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione	96	96	98	88
Qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	83	83	85	83
Tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti	97	98	97	95
Chiarezza e facilità di lettura delle bollette	93	93	93	88
Tempestività di risposta alle richieste degli utenti	97	98	97	91
Rapporto qualità/prezzo del servizio offerto	88	88	91	87
Tempestività di preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione	97	96	97	100
RELAZIONE				
Orari di apertura degli uffici	97	95	99	100
Velocità di accesso agli uffici	93	91	95	100
Tempestività di risposta ai reclami *	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Velocità di accesso agli sportelli	88	86	89	100
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico	96	98	97	75
Professionalità e competenza del personale	97	98	99	94
Facilità di trovare la linea libera quando si telefona	90	94	90	67
Capacità dell'azienda di risolvere problemi/richieste nel minor tempo possibile quando si telefona	91	90	96	50

(*) Base rispondenti esigua

1.5 CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI

Confronto con i dati rilevati dal 2010 a oggi

% Clienti	TOTALE				TIPO CLIENTE: Famiglie				TIPO CLIENTE: Operatori economici			
	2015	2013	2011	2010	2015	2013	2011	2010	2015	2013	2011	2010
PRODOTTO/SERVIZIO												
Continuità dei servizi di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione	**96**	94	92	88	**96**	93	92	88	**98**	98	93	88
Qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	**83**	83	86	87	**83**	82	85	87	**85**	84	87	86
Tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti	**97**	98	95	94	**98**	99	96	92	**97**	97	92	97
Chiarezza e facilità di lettura delle bollette	**93**	89	88	88	**93**	91	88	88	**93**	86	87	88
Tempestività di risposta alle richieste degli utenti	**97**	97	97	99	**98**	97	97	98	**97**	97	97	98
Rapporto qualità/prezzo del servizio offerto	**88**	81	81	71	**88**	78	80	70	**91**	86	87	72
Tempestività di preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione	**97**	93	95	93	**96**	93	93	92	**97**	95	96	94
RELAZIONE												
Orari di apertura degli uffici	**97**	94	92	90	**95**	94	94	91	**99**	93	88	88
Facilità di accesso agli uffici	**93**	89	85	91	**91**	89	86	91	**95**	90	85	92
Tempestività di risposta ai reclami *	**n.d.**	n.d.	n.d.	n.d.	**n.d.**	n.d.	n.d.	n.d.	**n.d.**	n.d.	n.d.	n.d.
Velocità di accesso agli sportelli	**88**	91	84	79	**86**	94	90	83	**89**	83	n.d.	n.d.
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico	**96**	92	95	95	**98**	91	96	95	**97**	93	92	94
Professionalità e competenza del personale	**97**	97	97	98	**98**	97	97	98	**99**	98	98	97
Facilità di trovare la linea libera quando si telefona	**90**	80	87	92	**94**	79	87	92	**90**	83	86	93
Capacità dell'azienda di risolvere problemi/richieste nel minor tempo possibile quando si telefona	**91**	89	92	87	**90**	86	90	79	**96**	92	95	96

(*) Base rispondenti troppo esigua

1.6 I CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI

Questo indicatore è costituito:
dalla quota percentuale di clienti che sul singolo fattore di soddisfazione in analisi, evidenziano un'intensità di insoddisfazione elevata
(valutano cioè la gravità della carenza riscontrata con un voto tra 7 e 10 sulla scala da 1 a 10 proposta)

chi dà un giudizio di questo tipo, in un mercato perfettamente concorrenziale, verrebbe definito "**cliente a rischio d'abbandono**".

La pericolosità di un fattore di soddisfazione è quindi direttamente legata al livello raggiunto dall'indicatore. Intervenire per minimizzare il livello di questo indicatore deve essere un obiettivo prioritario dell'azienda nell'azienda del miglioramento delle proprie performance.

1.6 I CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI

Confronto tra clienti "famiglie" e "operatori economici"

% Clienti	TOTALE	TIPO CLIENTE		
		Famiglie	Operatori economici	Industrie*
PRODOTTO/SERVIZIO				
Continuità dei servizi di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione	4	4	2	12
Qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	17	17	15	17
Tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti	3	2	3	5
Chiarezza e facilità di lettura delle bollette	7	7	7	12
Tempestività di risposta alle richieste degli utenti	3	3	3	9
Rapporto qualità/prezzo del servizio offerto	12	12	9	13
Tempestività di preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione	3	4	3	-
RELAZIONE				
Orari di apertura degli uffici	3	5	1	-
Facilità di accesso agli uffici	7	9	5	-
Tempestività di risposta ai reclami *	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Velocità di accesso agli sportelli	12	14	11	-
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico	4	2	3	25
Professionalità e competenza del personale	3	2	1	6
Facilità di trovare la linea libera quando si telefona	10	6	10	33
Capacità dell'azienda di risolvere problemi/richieste nel minor tempo possibile quando si telefona	9	10	4	50

(*) Base rispondenti esigua

1.6 I CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI

Confronto con i dati rilevati a partire dal 2010

% Clienti	TOTALE				TIPO CLIENTE: Famiglie				TIPO CLIENTE: Operatori economici			
	2015	2013	2011	2010	2015	2013	2011	2010	2015	2013	2011	2010
PRODOTTO/SERVIZIO												
Continuità dei servizi di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione	**4**	2	2	5	**4**	2	2	4	**2**	0	2	6
Qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	**17**	8	4	4	**17**	9	4	4	**15**	6	4	3
Tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti	**3**	0	3	5	**2**	1	2	6	**3**	0	5	2
Chiarezza e facilità di lettura delle bollette	**7**	5	4	6	**7**	5	5	6	**7**	4	5	6
Tempestività di risposta alle richieste degli utenti	**3**	1	1	0	**3**	1	1	0	**3**	1	2	1
Rapporto qualità/prezzo del servizio offerto	**12**	10	9	16	**12**	12	10	15	**9**	5	5	18
Tempestività di preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione	**3**	3	3	4	**4**	4	3	5	**3**	1	3	4
RELAZIONE												
Orari di apertura degli uffici	**3**	2	3	6	**5**	1	2	5	**1**	3	4	8
Facilità di accesso agli uffici	**7**	3	6	4	**9**	4	6	5	**5**	3	7	3
Tempestività di risposta ai reclami *	**n.d.**	n.d.	n.d.	n.d.	**n.d.**	n.d.	n.d.	n.d.	**n.d.**	n.d.	n.d.	n.d.
Velocità di accesso agli sportelli	**12**	0	8	7	**14**	0	10	6	**11**	0	0	9
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico	**4**	5	4	3	**2**	6	4	0	**3**	3	4	6
Professionalità e competenza del personale	**3**	1	2	1	**2**	1	2	1	**1**	1	1	2
Facilità di trovare la linea libera quando si telefona	**10**	11	4	8	**6**	14	3	8	**10**	8	5	8
Capacità dell'azienda di risolvere problemi/richieste nel minor tempo possibile quando si telefona	**9**	7	4	13	**10**	10	7	21	**4**	4	0	4

(*) Base rispondenti troppo esigua

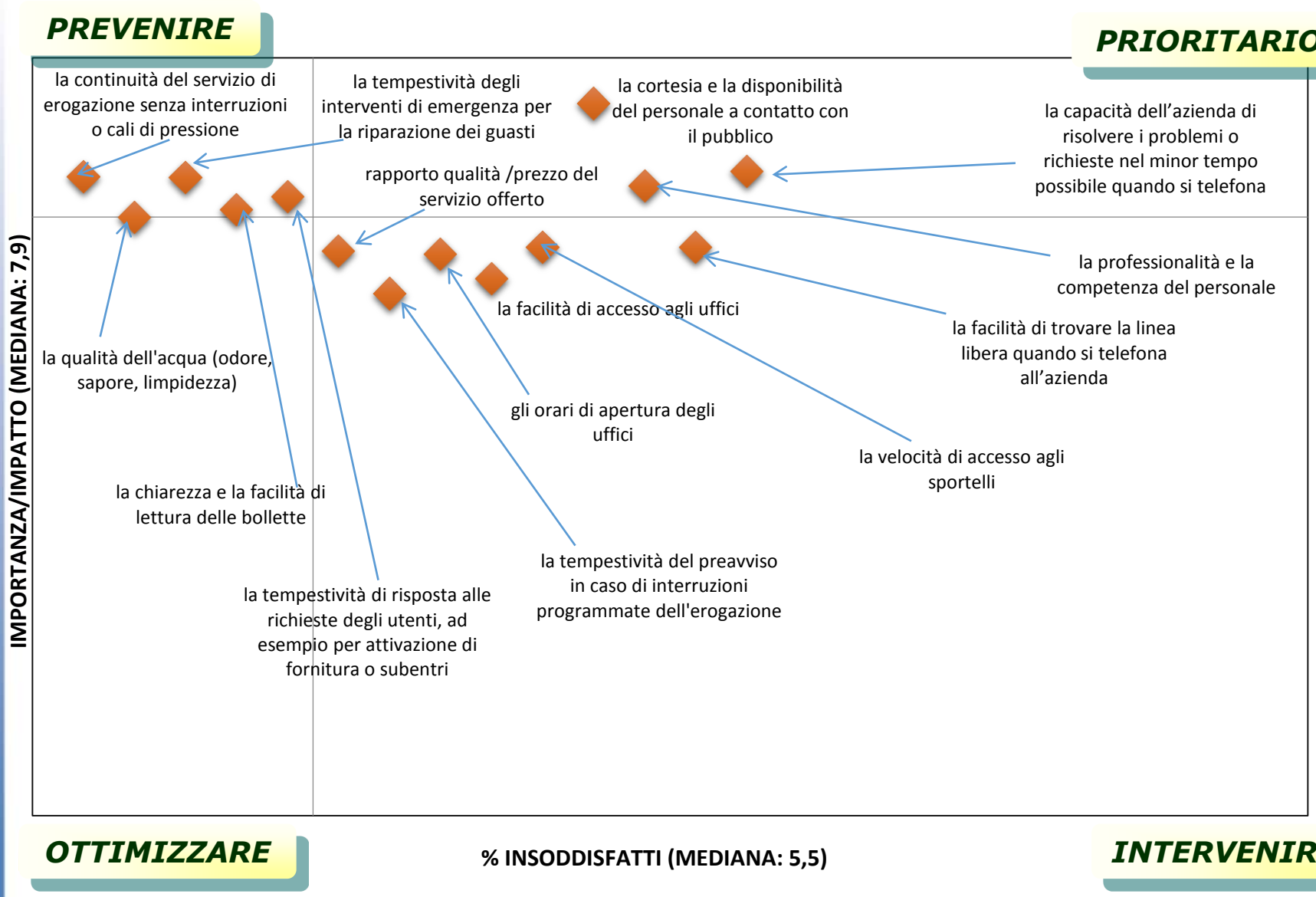
1.7 MAPPE DELLE PRIORITA' D'INTERVENTO

*La mappa delle priorità di intervento offre una **visione di sintesi** delle performance di Brianzacque sul servizio consentendo di trarre indicazioni operative sui fattori di soddisfazione che richiedono un intervento migliorativo (essendo alto il livello di insoddisfazione ed essendo contemporaneamente aspetti importanti per i clienti).*

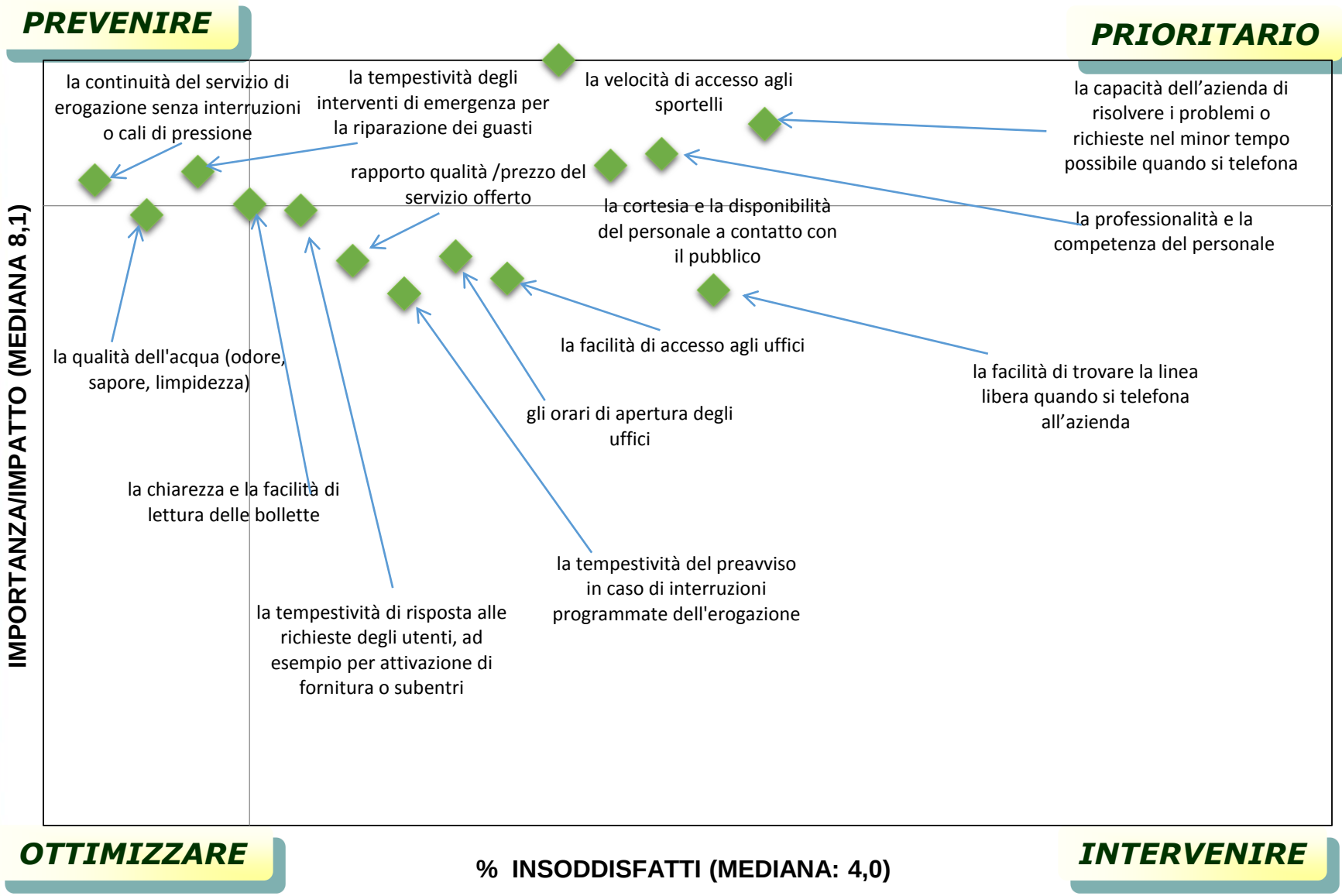
L'asse delle ordinate rappresenta l'impatto del fattore sulla "**performance**" globale dell'azienda e l'asse delle ascisse rappresenta l'indicatore di **insoddisfazione** (percentuale di clienti insoddisfatti).
Nella mappa, le priorità di intervento si collocano nei due quadranti di destra (maggiore insoddisfazione), con una sottolineatura particolare per i fattori collocati in alto (maggiore impatto).

Fattori che gli utenti di Brianzacque ritengono soddisfacenti e di elevata importanza	***Fattori ritenuti importanti su cui c'è un numero maggiore di insoddisfatti rispetto agli altri fattori***
Fattori che gli utenti di Brianzacque ritengono soddisfacenti ma con un impatto limitato	***Fattori con impatto limitato su cui ci sono più insoddisfatti rispetto agli altri fattori***

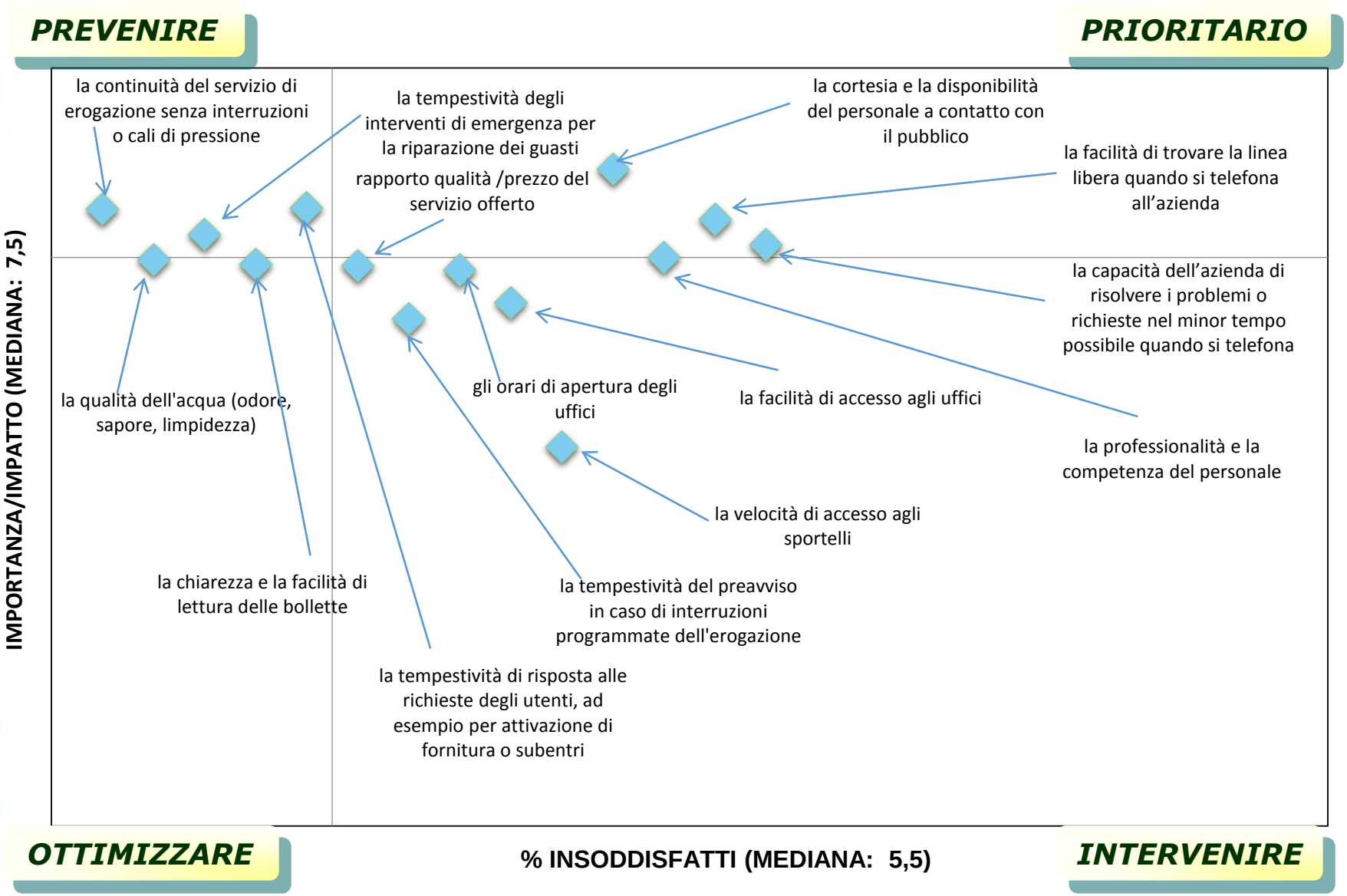
1.7 MAPPA DELLE PRIORITA' D'INTERVENTO "TOTALE CLIENTI"



1.7 MAPPA DELLE PRIORITA' D'INTERVENTO "FAMIGLIE"

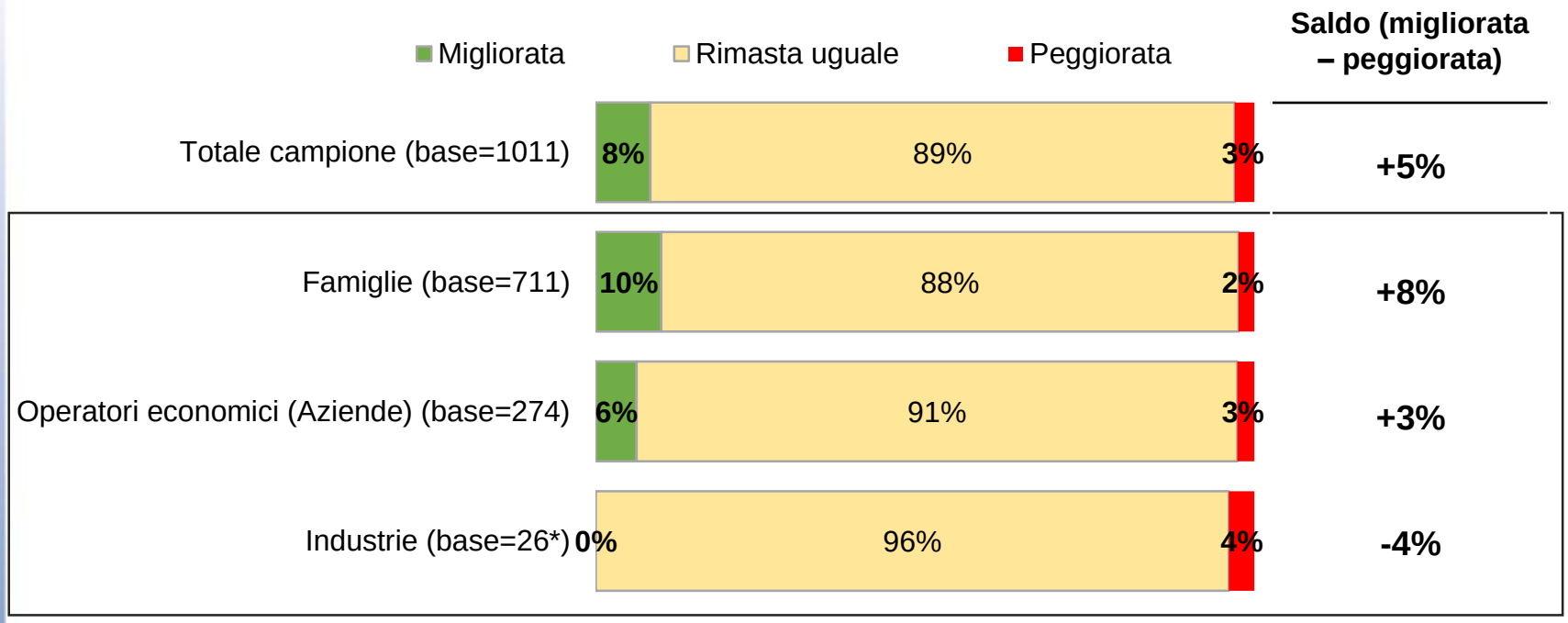


1.7 MAPPA DELLE PRIORITA' D'INTERVENTO "OPERATORI ECONOMICI"



1.8 IL SERVIZIO RISPETTO ALLE ASPETTATIVE

"Lei ritiene che la **qualità del servizio idrico** fornito da Brianzacque sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata nel corso degli ultimi 2 anni?"



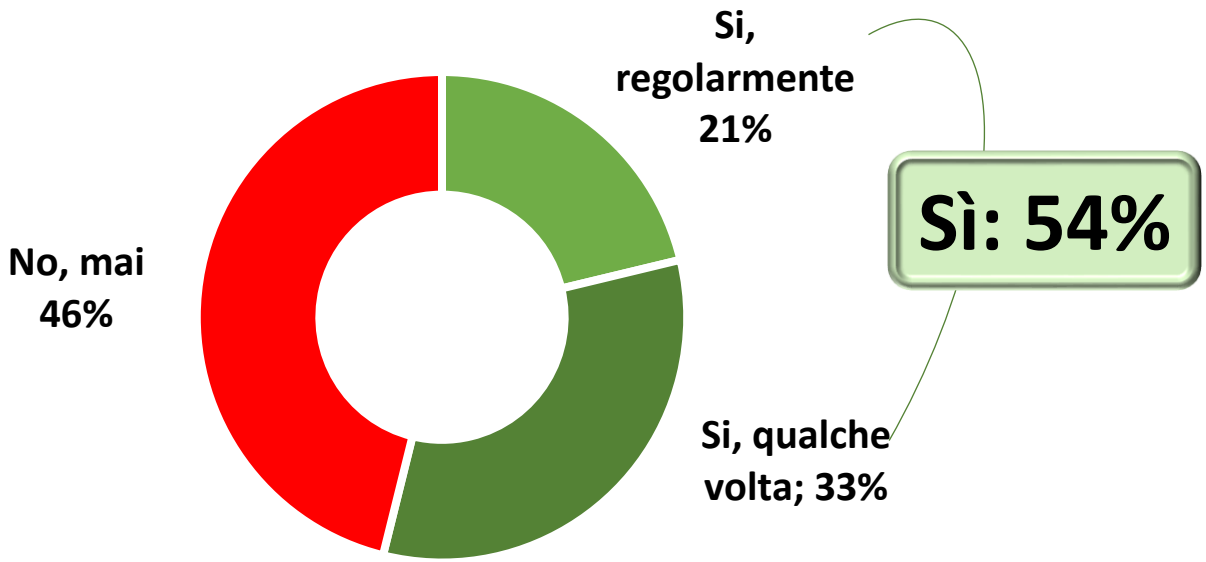
	TIPO CLIENTE					
	TOTALE		Famiglie		Operatori economici	
	2015	*2013*	2015	*2013*	2015	*2013*
Migliorata	**8**	*12*	**9**	*11*	**6**	*15*
Rimasta Uguale	**89**	*85*	**88**	*87*	**91**	*82*
Peggiorata	**3**	*3*	**3**	*2*	**3**	*3*

* Considerata l'esigua numerosità del segmento si consiglia una lettura qualitativa del dato

2. Comportamento d'uso dell'acqua

2.1 COMPORTAMENTO D'USO DELL'ACQUA

"Lei beve l'acqua dell'acquedotto cittadino …"



Confronto dei clienti "famiglie" con gli Standard di mercato

		STANDARD DI MERCATO	
% Clienti "famiglie"	BRIANZACQUE	Nord Ovest	Italia
Si, regolarmente	**21**	35	38
Si, qualche volta	**33**	32	25
No, mai	**46**	33	37

BASE: campione famiglie

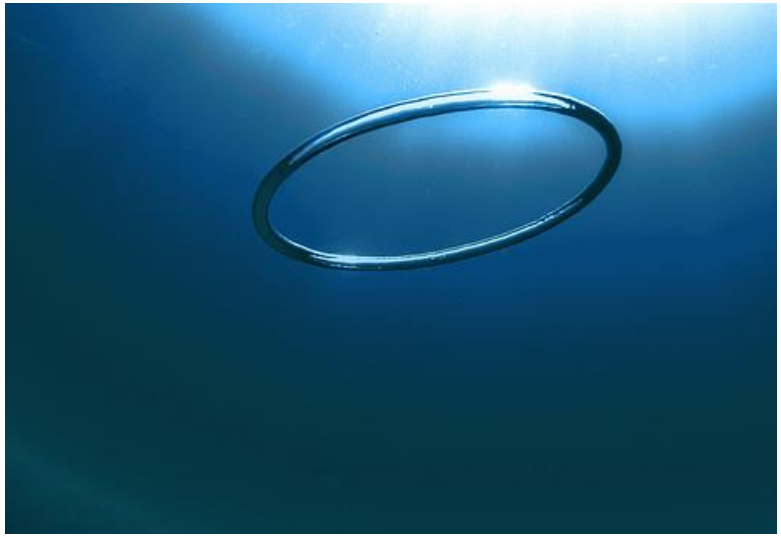
2.2 COMPORTAMENTO D'USO DELL'ACQUA - trend

"Lei beve l'acqua dell'acquedotto cittadino…"

	TIPO CLIENTE			
	Famiglie			
% Clienti	*2015*	*2013*	*2011*	*2010*
Si, regolarmente	**21**	26	27	24
Si, qualche volta	**33**	29	29	25
No, mai	**46**	45	44	52

Confronto dei clienti "famiglie" con gli Standard di mercato

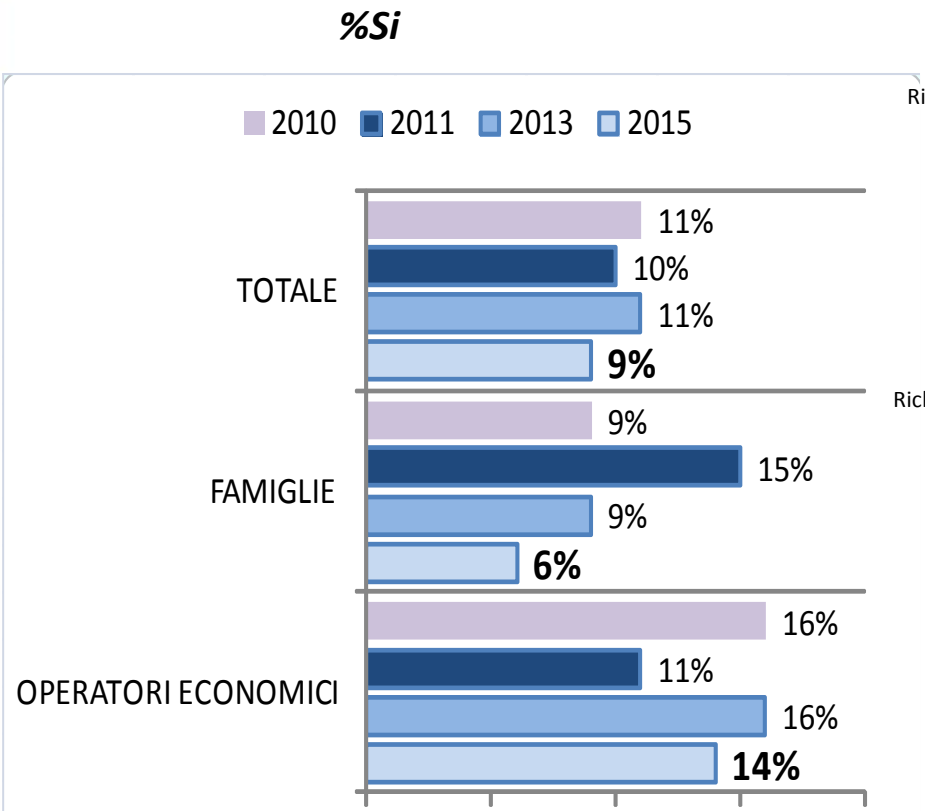
		STANDARD DI MERCATO	
% Clienti "famiglie"	BRIANZACQUE	Nord Ovest	Italia
Si, regolarmente	**21**	35	38
Si, qualche volta	**33**	32	25
No, mai	**46**	33	37



3. Aspetti relazionali tra clienti e BrianzAcque

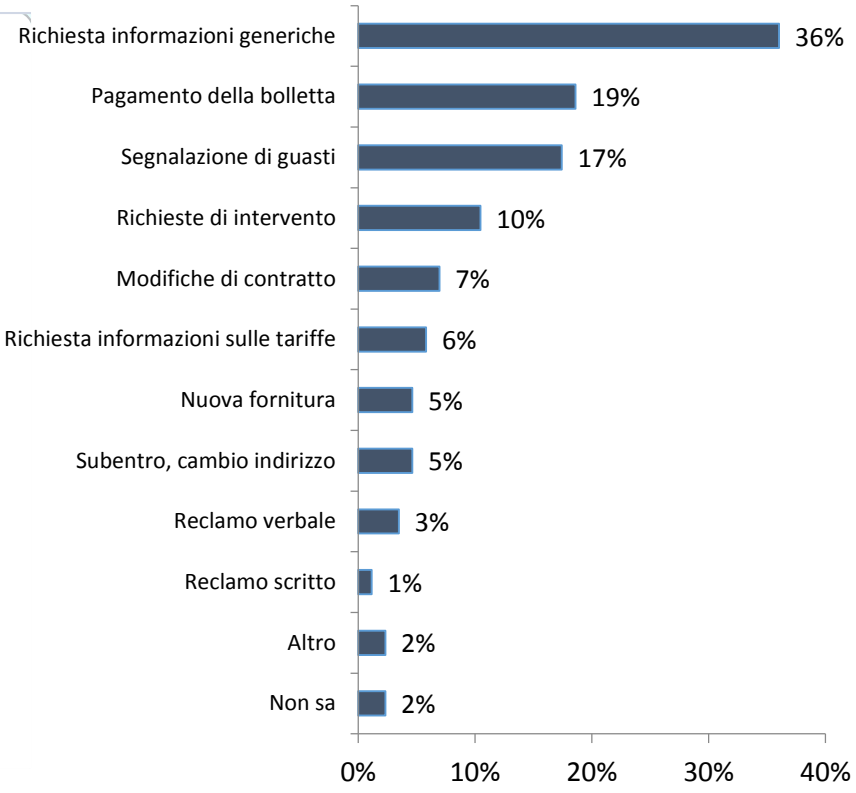
3.1 CONTATTO CON BRIANZACQUE

Le e' mai capitato nel corso degli ultimi 2 anni di contattare gli uffici del servizio Idrico integrato di Brianzacque, di persona o per telefono?



BASE: TOTALE CAMPIONE

(Se hanno contattato)
Per quali motivi ha contattato gli uffici dell'azienda?
(risposta multipla)

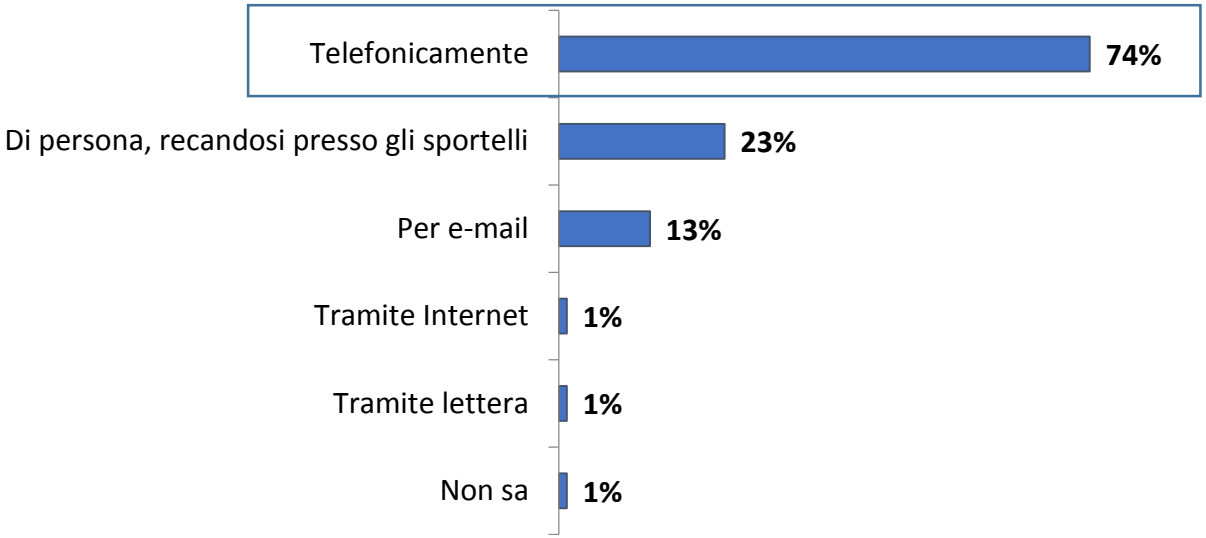


BASE: HANNO CONTATTATO BRIANZACQUE NEGLI ULTIMI DUE ANNI

3.2 MODALITA' DI CONTATTO

"Lei ha contattato l'azienda …" (possibili più risposte)

Base: clienti che hanno contattato l'azienda negli ultimi due anni



	TIPO CLIENTE											
	TOTALE				Famiglie				Operatori economici			
% Clienti che hanno contattato BrianzAcque	**2015**	***2013***	*2011*	*2010*	**2015**	**2013**	***2011***	***2010***	**2015**	**2013**	***2011***	***2010***
Di persona, recandosi presso gli sportelli	**23**	*35*	*33*	*39*	**19**	*43*	*39*	*40*	**28**	*23*	*21*	*36*
Telefonicamente	**74**	*68*	*63*	*69*	**79**	*61*	*56*	*64*	**72**	*77*	*76*	*79*
Tramite lettera	**1**	*3*	*1*	*1*	**-**	*4*	*2*	*2*	**3**	*0*	*0*	*0*
Per e-mail	**13**	*6*	*4*	*4*	**14**	*4*	*4*	*4*	**8**	*10*	*7*	*3*
Tramite Internet	**1**	*1*	*4*	*1*	**-**	*2*	*4*	*0*	**3**	*0*	*3*	*3*

3.3 GIUDIZIONE GLOBALE SUL CONTATTO AVUTO CON BRIANZACQUE

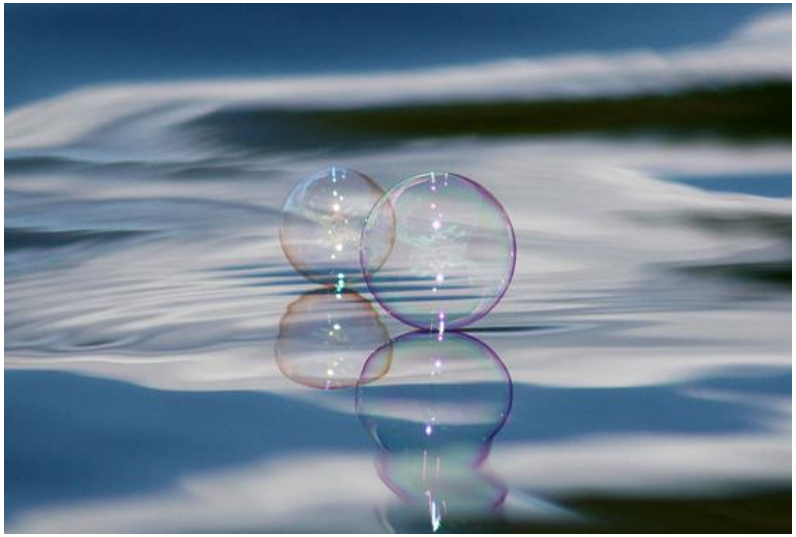
GIUDIZIO GLOBALE

Quanto è soddisfatto del contatto avuto con BRIANZACQUE, sempre su una scala da 1 a 10?

	TOTALE CAMPIONE *(base 86)*	***FAMIGLIE*** *(base 42)*	***OPERATORI ECONOMICI*** *(base 39)*	***INDUSTRIE**** *(base 5)*
Eccellenza (voti 9 e 10)	35%	40%	28%	-
Bontà (Voto 8)	24%	26%	24%	-
Sufficienza (Voti 6 e 7)	20%	12%	32%	-
Insufficienza (Voti 1-5)	21%	22%	16%	-
Media	**7,4**	**7,5**	**7,2**	*6,6**

BASE: HANNO CONTATTATO BRIANZACQUE

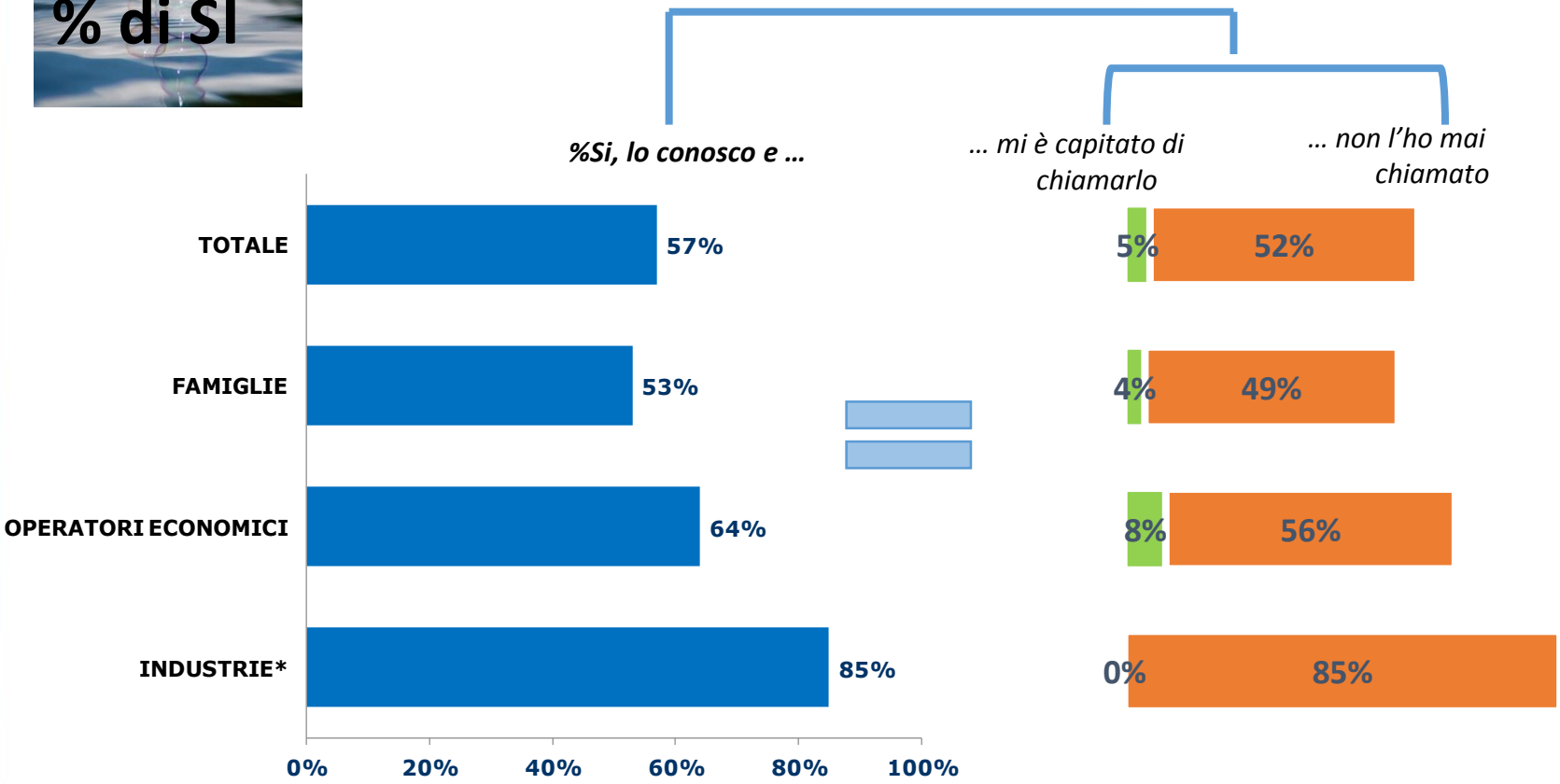
* *Base troppo esigua*



4. Altri servizi offerti da BrianzAcque

4.1 NUMERO VERDE: “BASTA UNA TELEFONATA"

Lei ha mai utilizzato il servizio che si chiama “Basta una telefonata”, che permette di svolgere diverse operazioni, ad esempio quelle per un nuovo allacciamento con una semplice telefonata al numero verde?

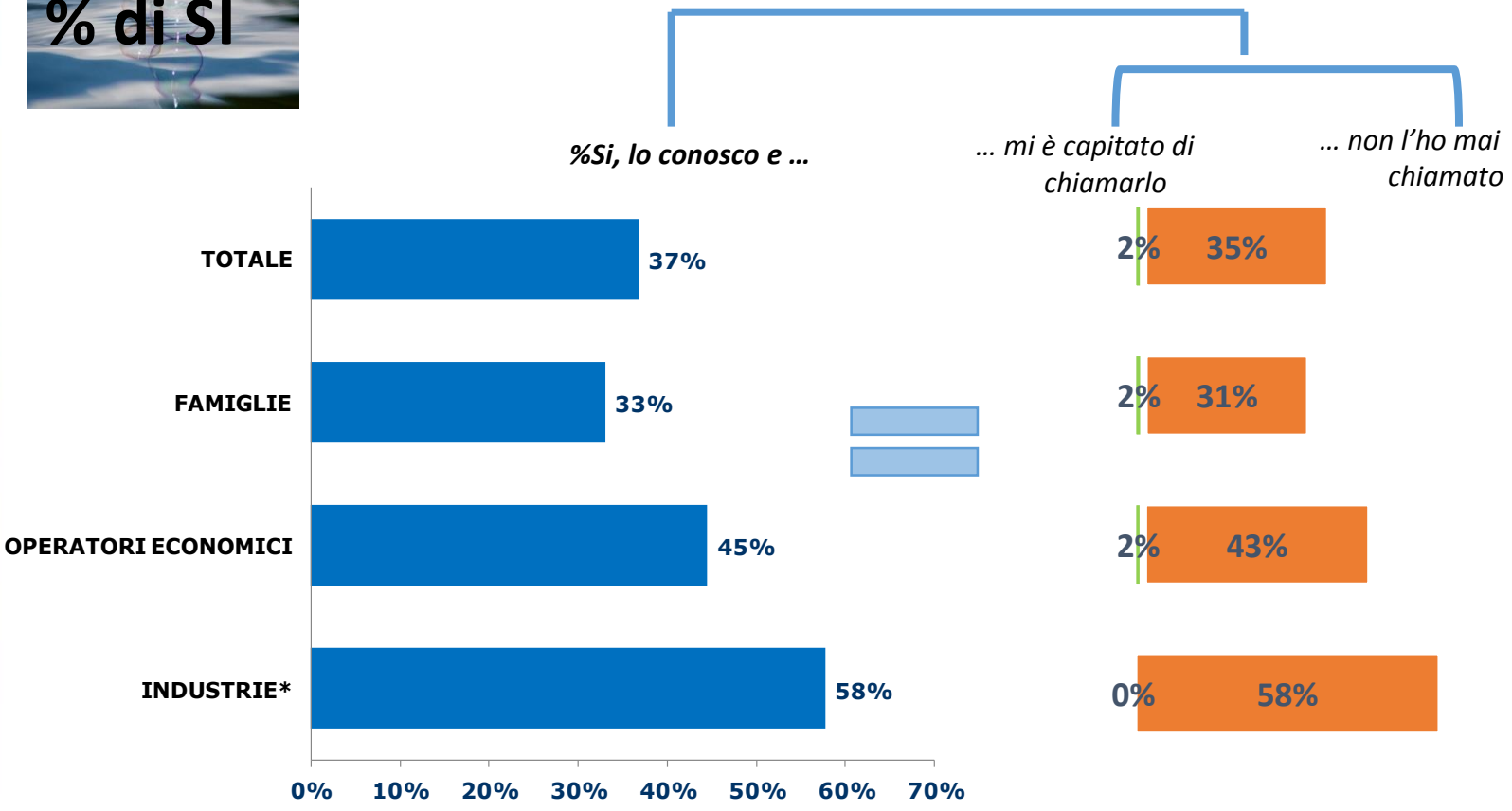


BASE: TOTALE CAMPIONE

* Considerata l’esigua numerosità del segmento si consiglia una lettura qualitativa del dato

4.2 SERVIZIO WEB: “PRONTO WEB"

Lei ha mai utilizzato lo sportello online chiamato “Pronto Web”, che permette di effettuare tutte le operazioni, per cui si reca allo sportello ?

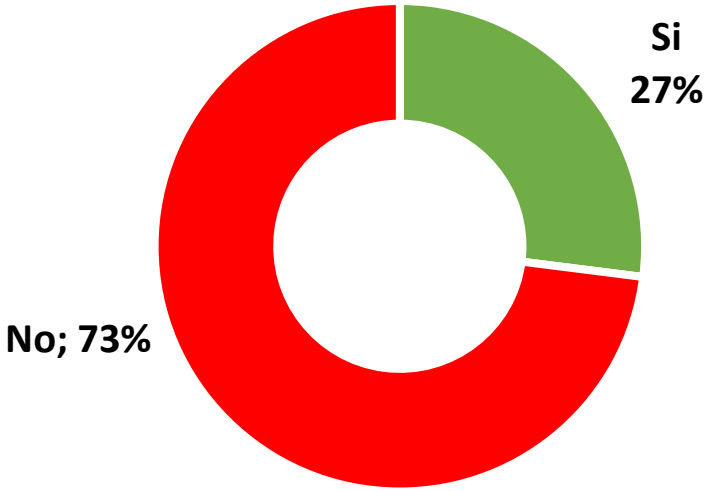


BASE: TOTALE CAMPIONE

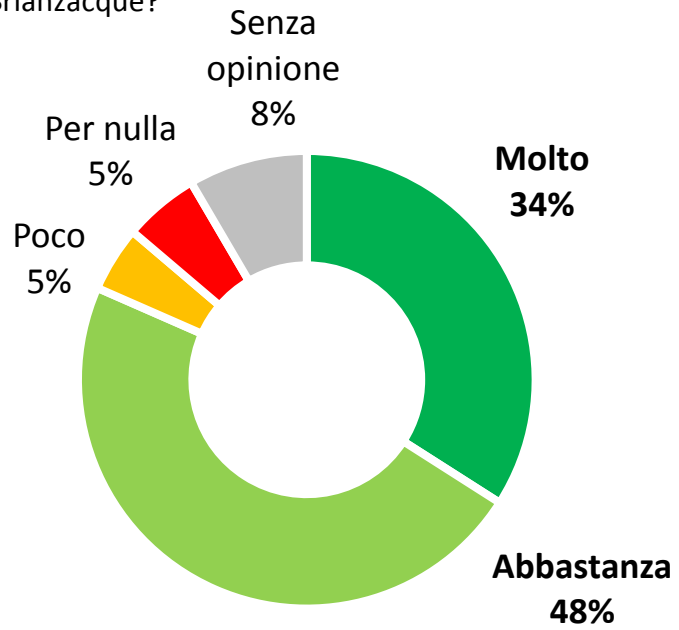
* Considerata l’esigua numerosità del segmento si consiglia una lettura qualitativa del dato

4.3 LO SPORTELLO A DOMICILIO /1

A partire dal 1° luglio 2015, Brianzacque ha attivato un innovativo servizio gratuito di sportello a domicilio dedicato alle fasce più deboli (persone anziane non autosufficienti, disabili, ecc.) con la possibilità di effettuare tutte le operazioni e le pratiche tipiche di sportello riguardanti la fornitura di acqua potabile (per esempio nuovi allacci, disdette, subentri, ecc.). Lei è a conoscenza di questa iniziativa?



Quanto gradisce l'iniziativa dello sportello a domicilio realizzato da Brianzacque?



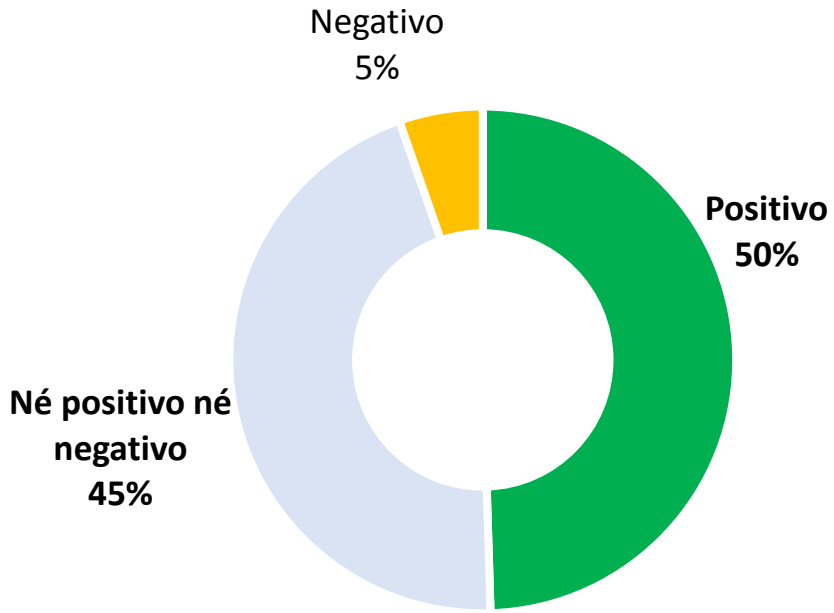
% MOLTO + ABBASTANZA

82%

BASE: CAMPIONE FAMIGLIE

4.3 LO SPORTELLO A DOMICILIO /2

In seguito all'introduzione dello sportello a domicilio, avverrà una rivisitazione generale dei canali di contatto con Brianzacque, potenziando i sistemi telefonici, online o a domicilio e riducendo gli orari di apertura di alcuni sportelli fisici. Il suo giudizio su queste modifiche ai canali per contattare Brianzacque è…

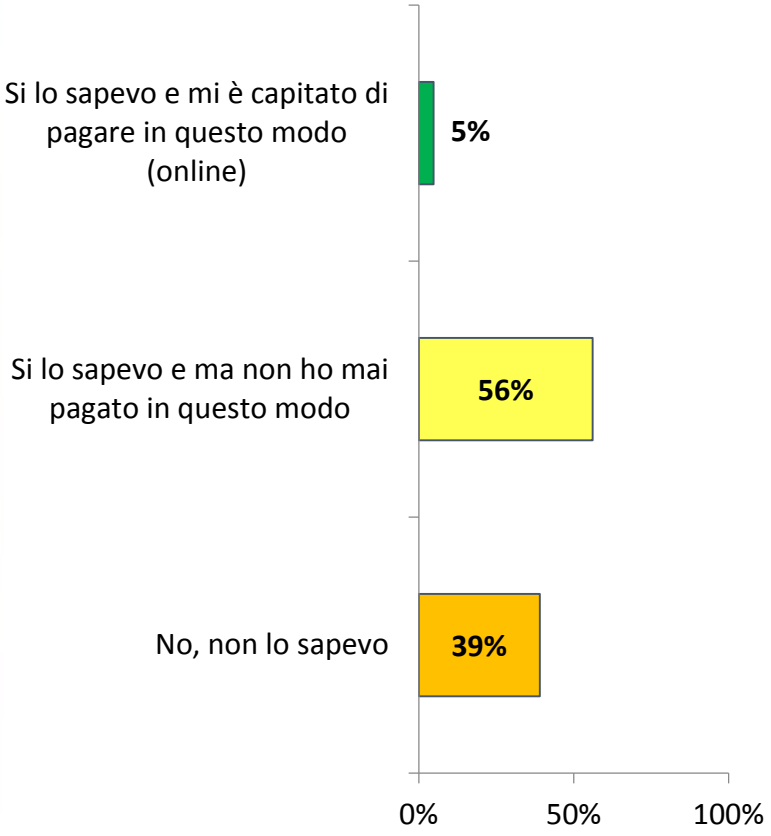


BASE: CAMPIONE FAMIGLIE

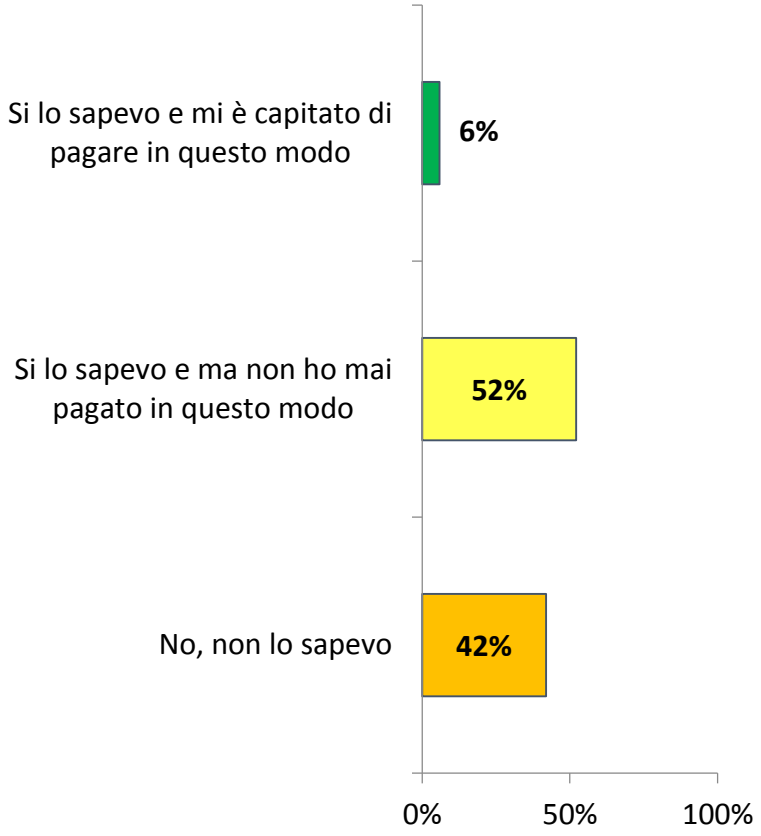
5. La bolletta di Brianzacque

5.1 PAGAMENTO BOLLETTE

"Lei sa che Brianzacque Le consente di **pagare le bollette direttamente on-line** utilizzando la carta di credito, senza costi aggiuntivi?"



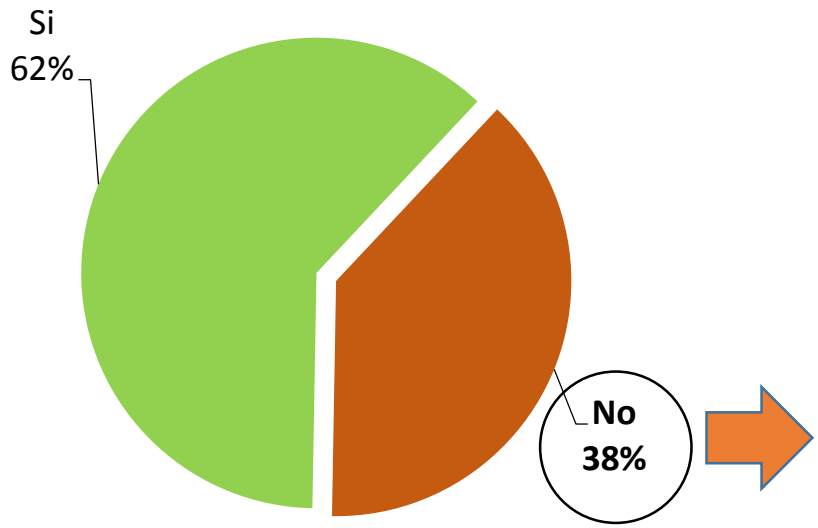
"Lei sa che Brianzacque Le consente di pagare le bollette presso le **ricevitorie SISAL**?"



BASE: UTENZE DOMESTICHE NON CONDOMINIALE

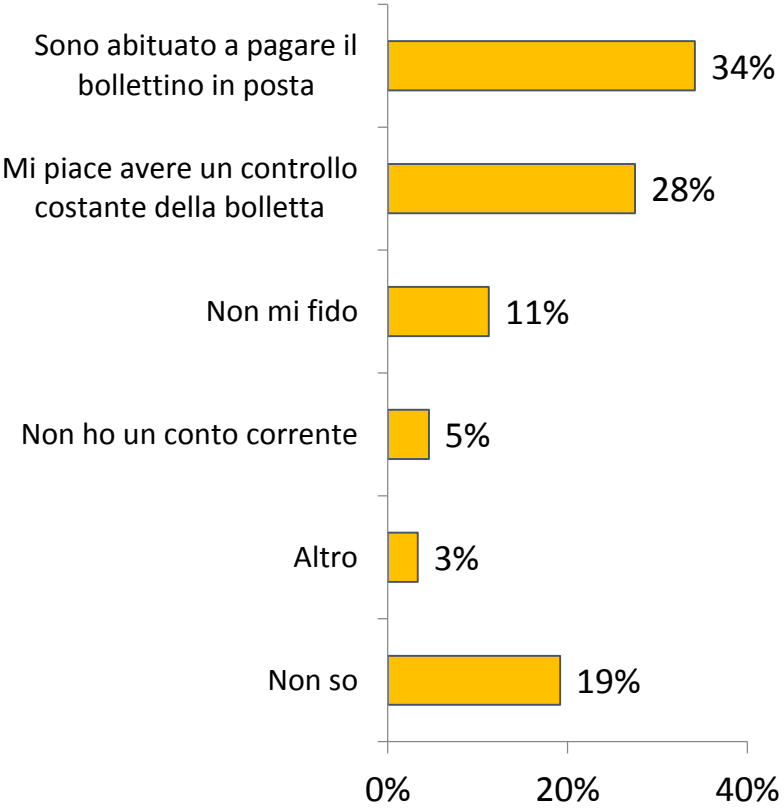
5.1 PAGAMENTO BOLLETTE

"Lei ha domiciliazione bancaria della sua bolletta dell'acqua?"



BASE: UTENZE DOMESTICHE NON CONDOMINIALE

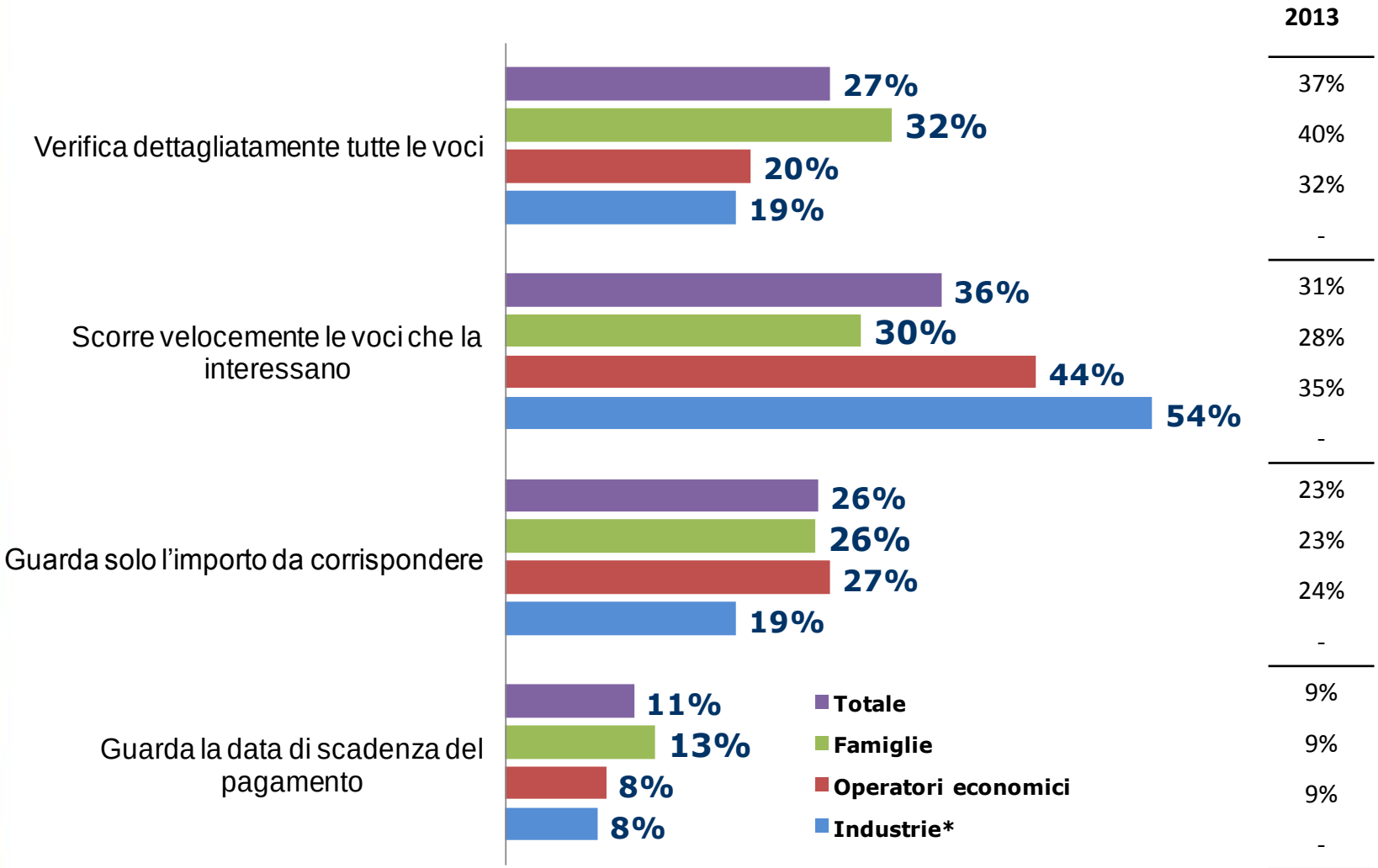
"Per quale motivo non ha domiciliazione bancaria della sua bolletta dell'acqua?"



BASE: UTENZE DOMESTICHE NON CONDOMINIALE CHE NON HANNO LA DOMICILIAZIONE BANCARIA

5.2 LIVELLO DI ATTENZIONE NEL VALUTARE LA BOLLETTA

"Quando riceve la bolletta, Lei generalmente con quale livello di attenzione la valuta?"



BASE: HANNO VISIONATO LA BOLLETTA

* Industrie: Considerata l'esigua numerosità del segmento si consiglia una lettura qualitativa

5.3 GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA BOLLETTA

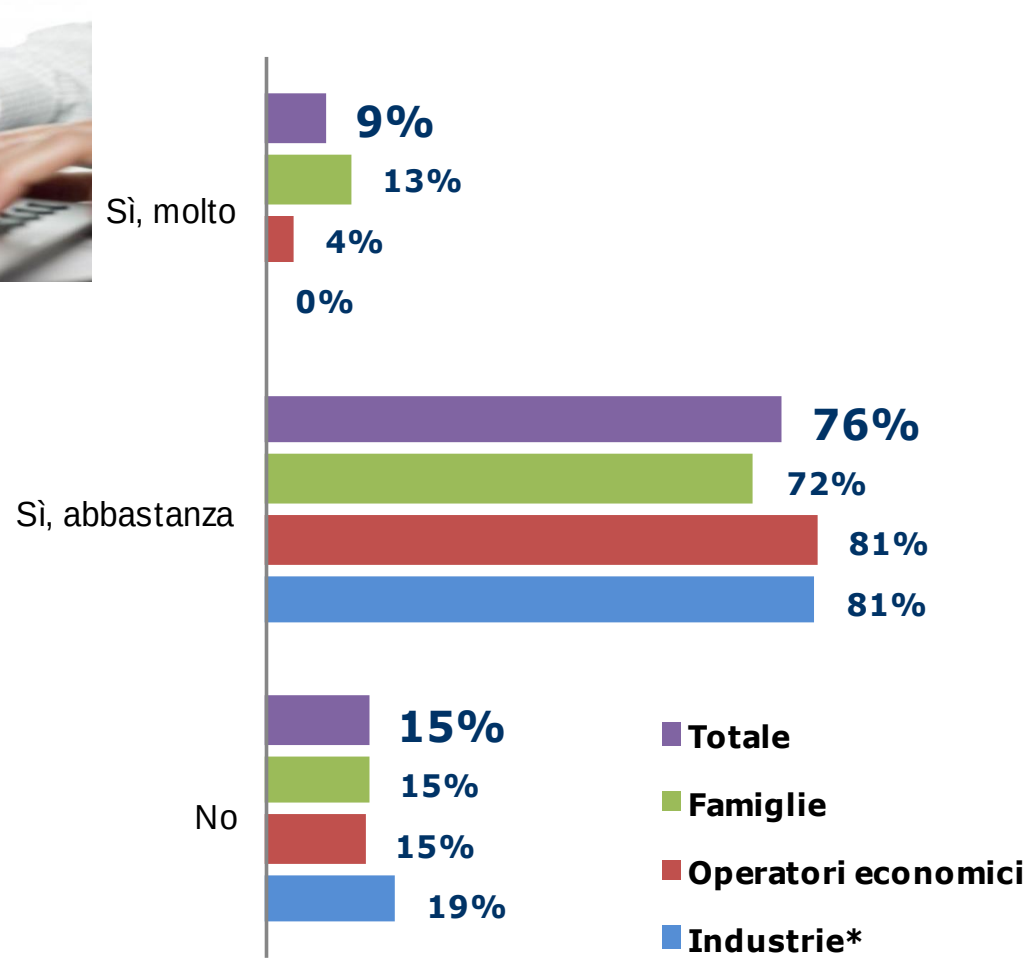
"Nel complesso che voto darebbe alla bolletta di BrianzAcque utilizzando una scala di tipo scolastico da 1 a 10?"

	TOTALE CAMPIONE	*FAMIGLIE*	*OPERATORI ECONOMICI*	*INDUSTRIE*
Eccellenza (voti 9 e 10)	**15%**	17%	11%	23%
Bontà (Voto 8)	**35%**	34%	37%	38%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	**41%**	41%	43%	27%
Insufficienza (Voti 1-5)	**9%**	8%	9%	12%
Media	**7,4**	**7,4**	**7,2**	**7,4**
Media (2013)	*7,2*	*7,2*	*7,1*	
Media (2011)	*6,9*	*6,8*	*6,9*	

Base: hanno visionato la bolletta

5.4 CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

"Lei ritiene chiare e complete le informazioni fornite in bolletta?"



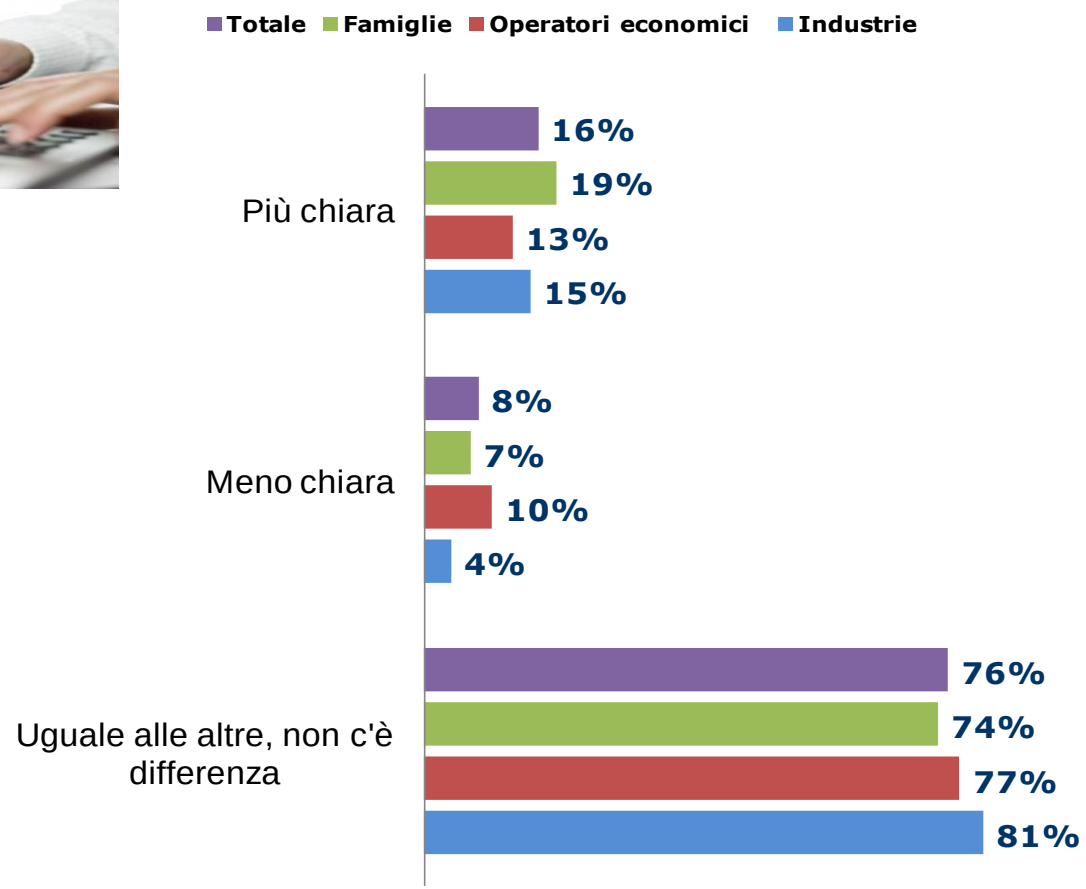
	2013
Totale	9%
Famiglie	10%
Operatori economici	6%
Industrie*	-
Totale	76%
Famiglie	76%
Operatori economici	77%
Industrie*	-
Totale	15%
Famiglie	14%
Operatori economici	17%
Industrie*	-

BASE: HANNO VISIONATO LA BOLLETTA

* Considerata l'esigua numerosità del segmento si consiglia una lettura qualitativa del dato

5.5 LA CHIAREZZA DELLA BOLLETTA

"Lei ritiene la bolletta dell'acqua più chiara o meno chiara rispetto alle bollette di altre utenze, luce, gas, telefono?"



2013
17%
15%
20%
-
4%
4%
4%
-
79%
81%
76%
-

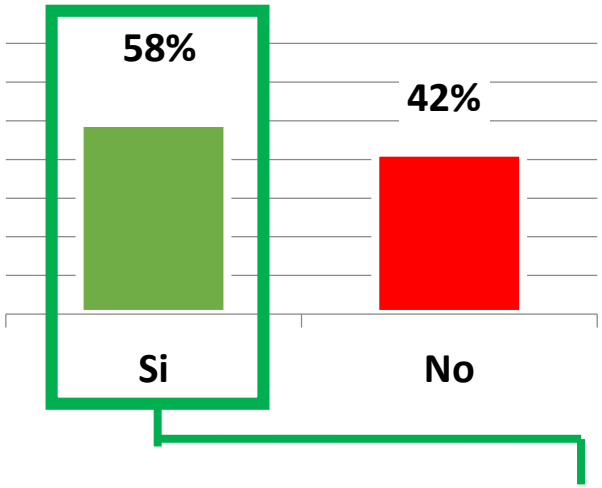
BASE: HANNO VISIONATO LA BOLLETTA

* Considerata l'esigua numerosità del segmento si consiglia una lettura qualitativa del dato

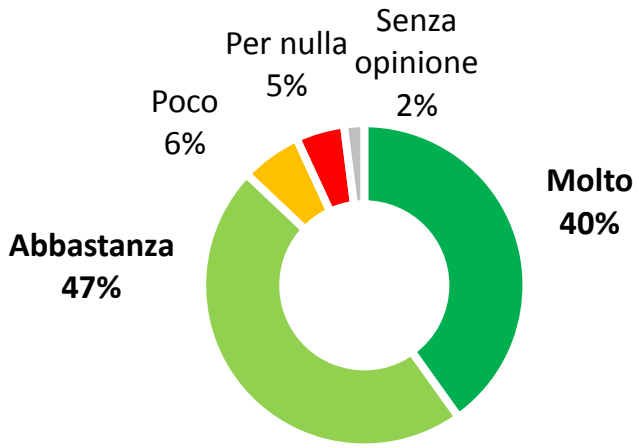
6. La casetta dell'acqua

6.1 LA CASETTA DELL'ACQUA

In questi mesi Brianzacque sta installando in collaborazione con i Comuni le "case dell'acqua ". Le "case dell'acqua" sono distributori self service che consentono di di prelevare acqua alla spina, nelle versioni liscia e gassata, a temperatura ambiente o refrigerata. L'acqua erogata da qu[illegible]è sicura è controllata. Lei è a conoscenza dell'iniziativa?



Quanto gradisce questa iniziativa di Brianzacque (cioè di installare delle case dell'acqua a disposizione dei cittadini)?

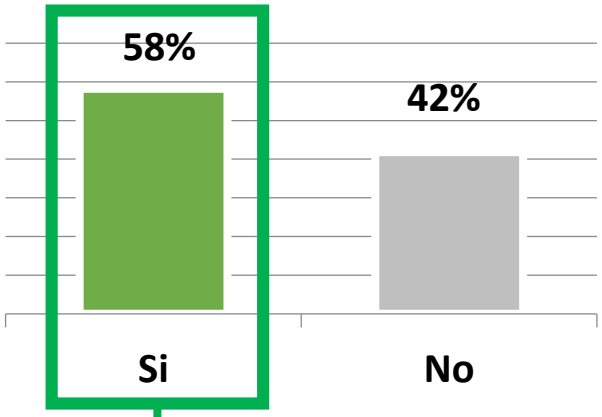


% MOLTO + ABBASTANZA
87%

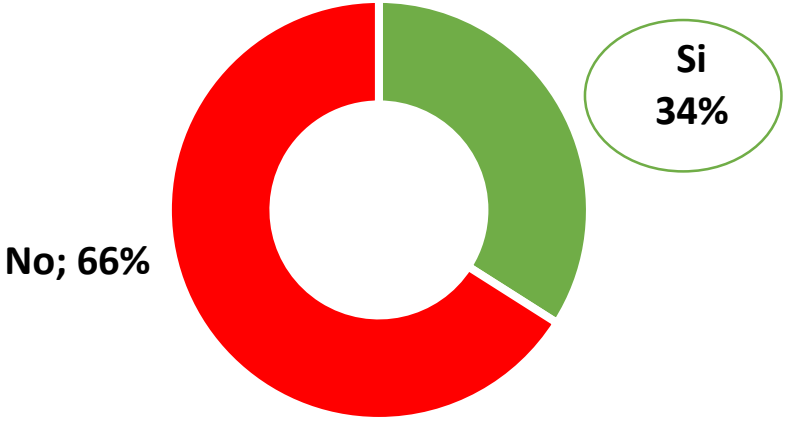
BASE: TOTALE CAMPIONE FAMIGLIE

6.2 LA CASETTA DELL'ACQUA

In questi mesi Brianzacque sta installando in collaborazione con i Comuni le "case dell'acqua ". Le "case dell'acqua" sono distributori self service che consentono di prelevare acqua alla spina, nelle versioni liscia e gassata, a temperatura ambiente o refrigerata. L'acqua erogata da questi distributori è sicura è controllata. Lei è a conoscenza dell'iniziativa?



Le è capitato di utilizzare la "casa dell'acqua" per fornirsi dell'acqua potabile?

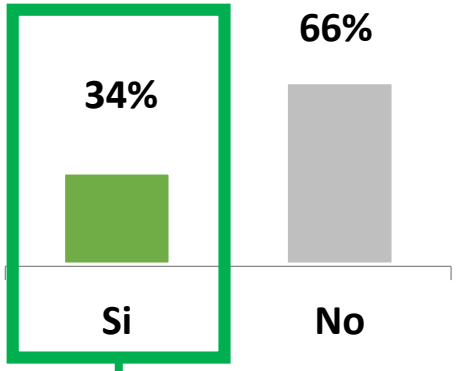


(Utilizzatori) In seguito all'utilizzo dell'acqua erogata dalla "casa dell'acqua", Lei si fida di più della qualità dell'acqua del rubinetto?

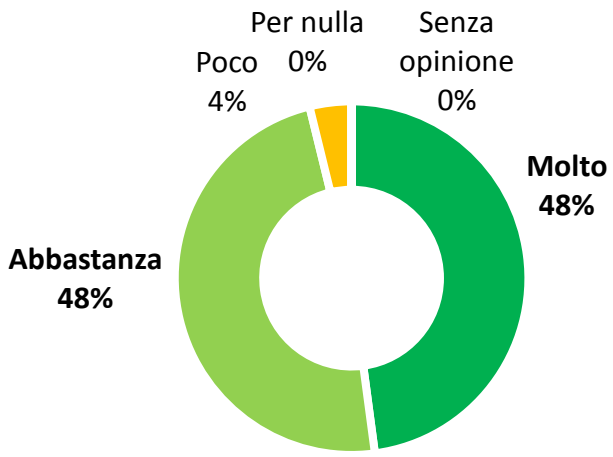
BASE: CAMPIONE FAMIGLIE: CONOSCONO L'INIZIATIVA E SONO IN UN COMUNE IN CUI È PRESENTE LA CASA DELL'ACQUA

6.3 LA CASETTA DELL'ACQUA: UTILIZZATORI

Le è capitato di utilizzare la "casa dell'acqua" per fornirsi dell'acqua potabile?

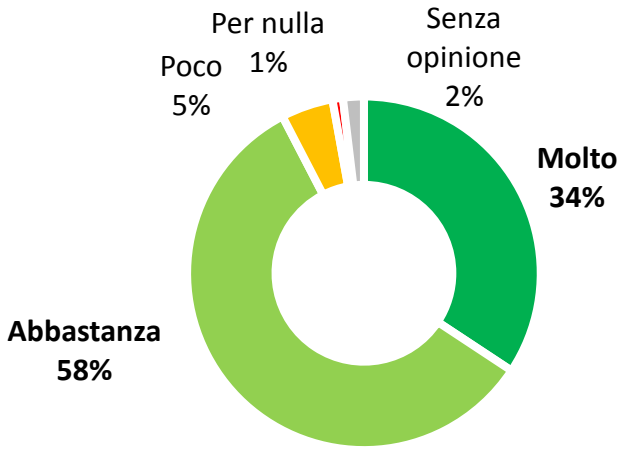


Quanto è soddisfatto del servizio erogato da Brianzacque tramite la "casa dell'acqua"?



% MOLTO + ABBASTANZA 96%

Quanto le piace il sapore dell'acqua erogato dalla casetta dell'acqua?

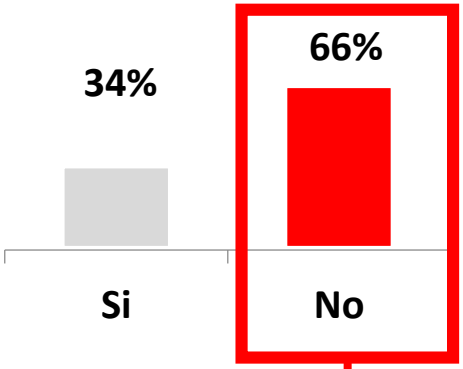


% MOLTO + ABBASTANZA 92%

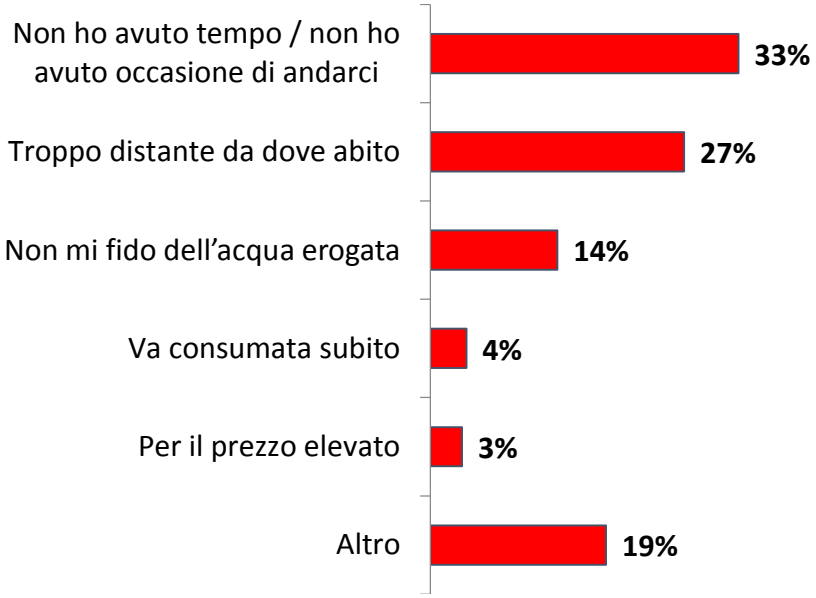
BASE: UTILIZZATORI DELLE CASE DELL'ACQUA

6.4 LA CASETTA DELL'ACQUA: NON UTILIZZATORI

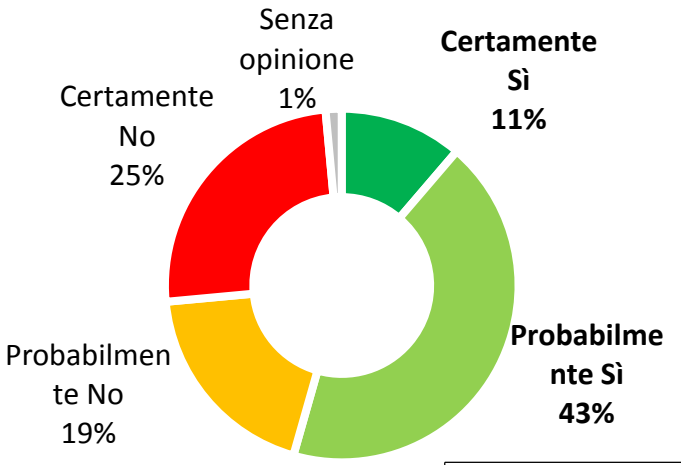
Le è capitato di utilizzare la "casa dell'acqua" per fornirsi dell'acqua potabile?



Come mai non le è capitato di utilizzare la "casa dell'acqua"?



Quanto le piace il sapore dell'acqua erogato dalla casetta dell'acqua?

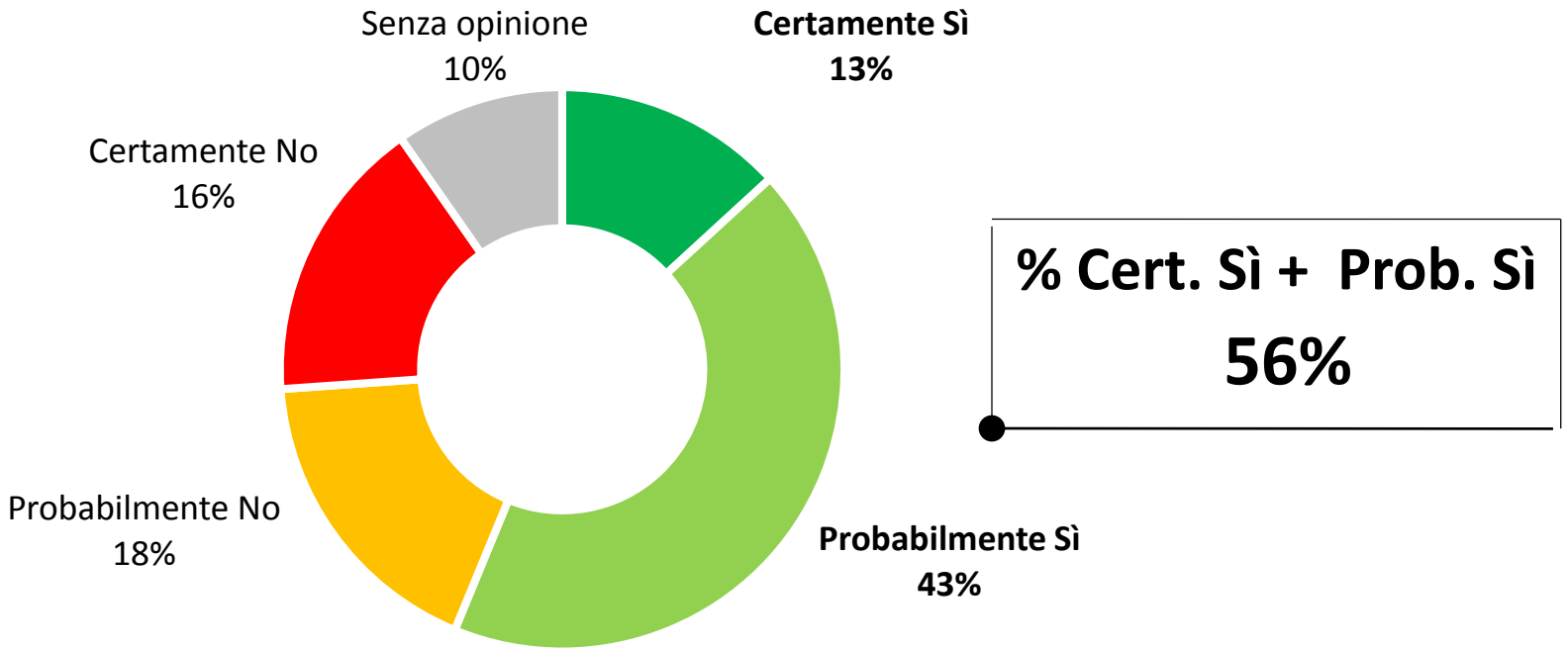


% Cert. Sì + Prob. Sì 54%

BASE: CAMPIONE FAMIGLIE: CONOSCONO LE CASETTE DELL'ACQUA

6.5 LA CASETTA DELL'ACQUA: COMUNI NON SERVITI

(Comuni non serviti) Se anche nel suo Comune venisse realizzate una "casa dell'acqua, Lei sarebbe propenso ad utilizzarla?



BASE: CAMPIONE FAMIGLIE NON SERVITI DALLA CASETTA DELL'ACQUA

ISTITUTO PIEPOLI

Parte Seconda

Pronto intervento

7. Customer Satisfaction Audit

Pronto Intervento

7.1 MOTIVI DI CONTATTO

"Per quale motivo ha contattato il servizio di Pronto Intervento di Brianzacque?"

% Clienti	2015	*2013*
Mancanza d'acqua/ Poca acqua/ Poca pressione	**17%**	22%
Perdita in strada	**37%**	27%
Perdita dal contatore	**25%**	23%
Acqua sporca	**13%**	11%
Altro motivo	**8%**	17%

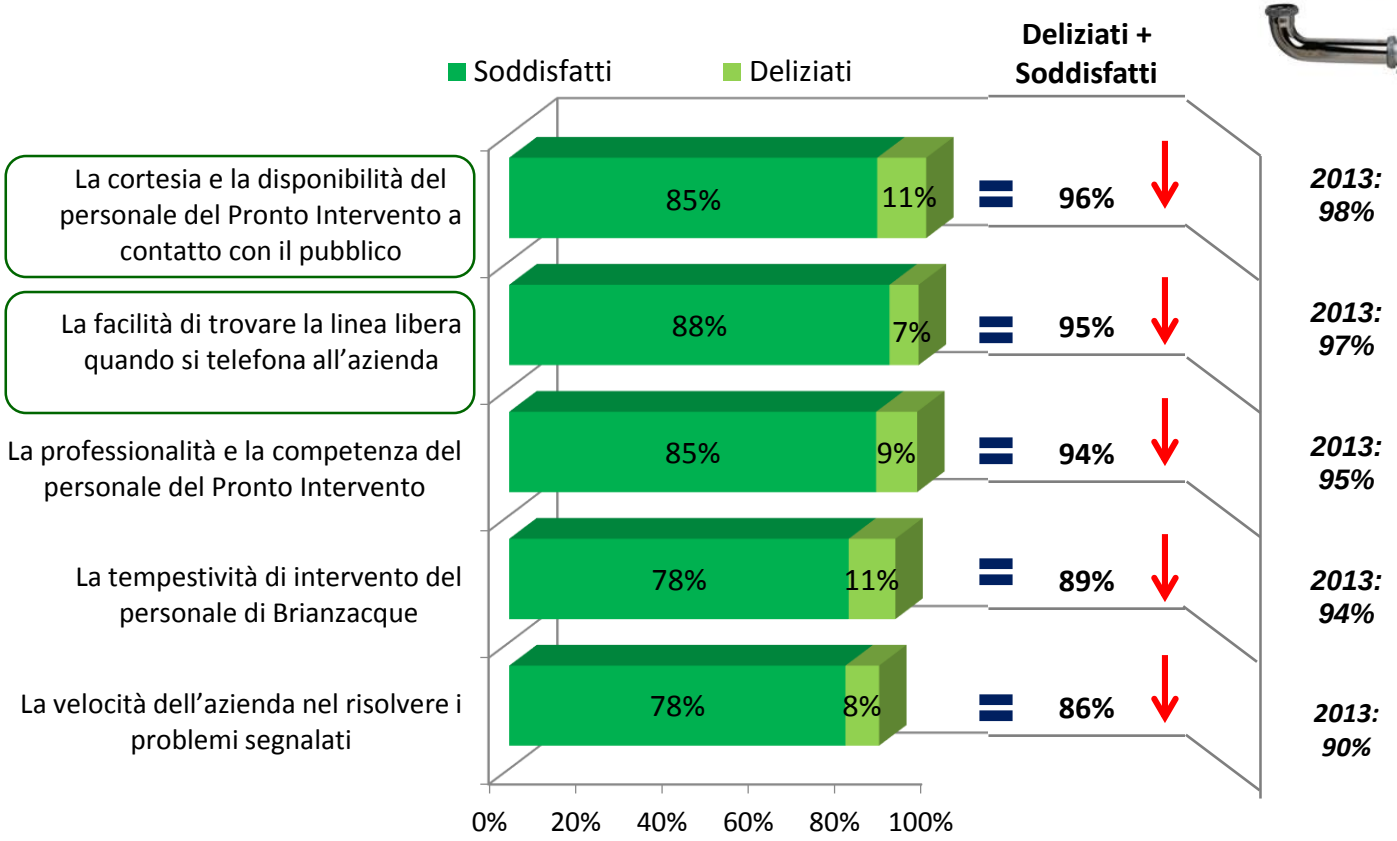
7.2 CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) E SODDISFAZIONE GLOBALE (OVERALL)

	TREND			
	2015	2013	2011	2010
CSI complessivo	**92,0** ↓	**94,8**	91,2	90,8

Per cominciare, vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio di PRONTO INTERVENTO reso da BRIANZACQUE, dando un voto da 1 a 10 (dove 1 significa pessimo e 10 ottimo)

	2015	2013
Voto medio soddisfazione ↓	**7,5**	**7,8**

7.3 I FATTORI DI SODDISFAZIONE



7.4 I CLIENTI SODDISFATTI, INSODDISFATTI E DELIZIATI

% Clienti	TOTALE CLIENTI		
	Insoddisfatti	Soddisfatti	Deliziati
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	5	88	7
La cortesia e la disponibilità del personale del Pronto Intervento a contatto con il pubblico	4	85	11
La professionalità e la competenza del personale del Pronto Intervento	6	85	9
La tempestività di intervento del personale di Brianzacque	11	78	11
La velocità dell'azienda nel risolvere i problemi segnalati	14	78	8

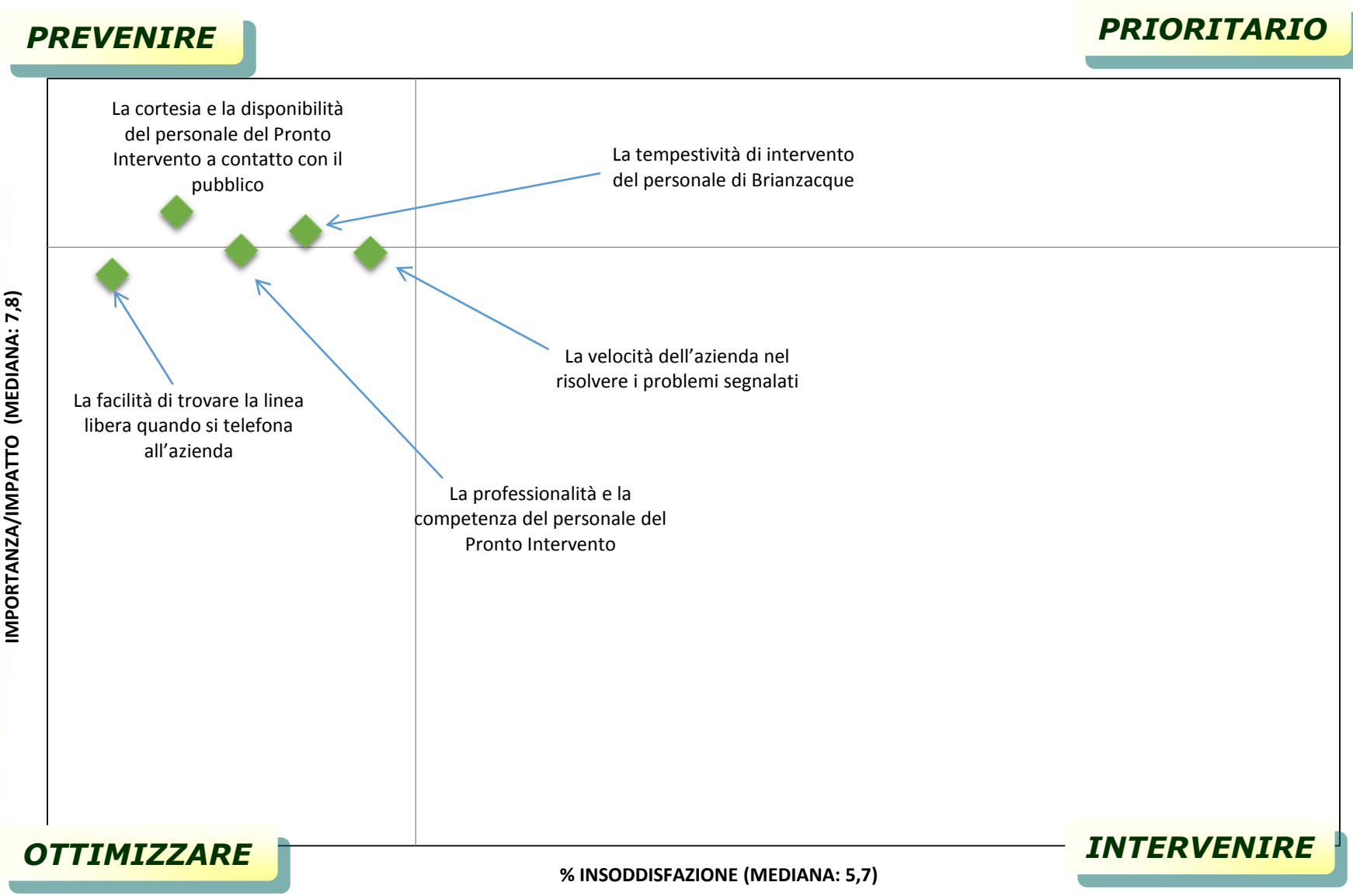
7.5 I CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI

% Clienti	TREND 2015	2013	2011	2010
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	95	97	89	93
La cortesia e la disponibilità del personale del Pronto Intervento a contatto con il pubblico	96	98	95	99
La professionalità e la competenza del personale del Pronto Intervento	94	95	94	92
La tempestività di intervento del personale di Brianzacque	89	94	93	96
La velocità dell'azienda nel risolvere i problemi segnalati	85	90	88	84

7.6 I CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI

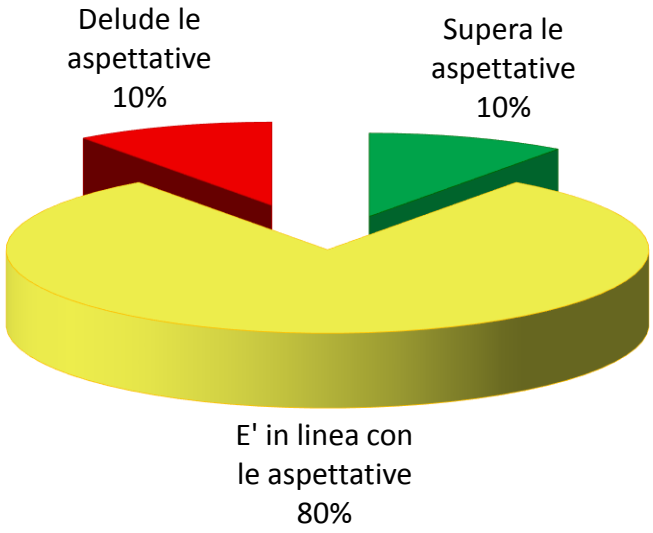
% Clienti	TREND 2015	2013	2011	2010
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	5	2	3	2
La cortesia e la disponibilità del personale del Pronto Intervento a contatto con il pubblico	4	1	2	1
La professionalità e la competenza del personale del Pronto Intervento	6	3	3	7
La tempestività di intervento del personale di Brianzacque	11	3	2	8
La velocità dell'azienda nel risolvere i problemi segnalati	14	5	5	7

7.7 MAPPA DELLE PRIORITA' D'INTERVENTO



7.8 GIUDIZIO GLOBALE RISPETTO ALLE ASPETTATIVE

"Considerando tutti i suoi aspetti il servizio Pronto Intervento di BrianzAcque, Lei ritiene che delude, è in linea, o supera le Sue aspettative?"



BASE: TOTALE CAMPIONE

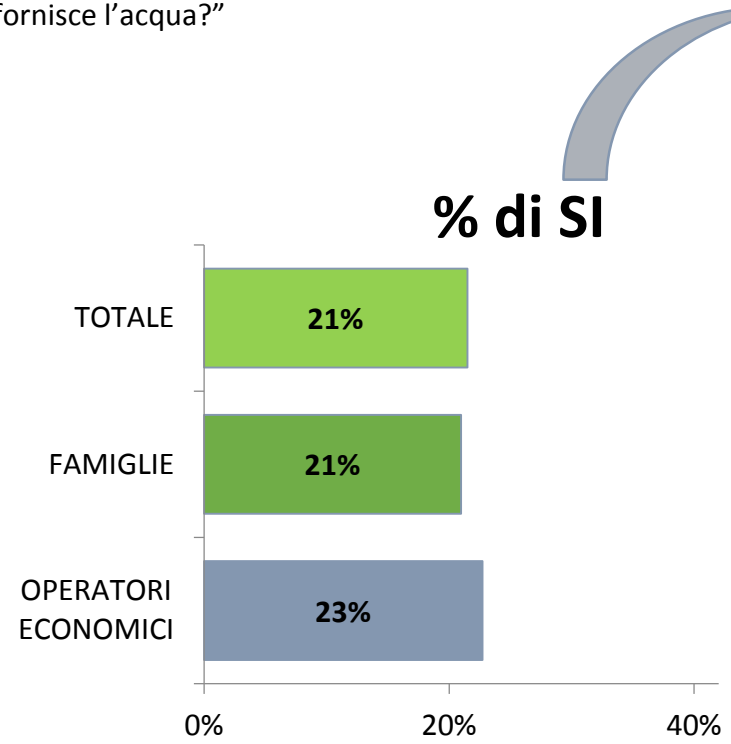
ISTITUTO PIEPOLI

Parte Terza

Focus sul Comune di Monza

8.1 CONOSCENZA NUOVO GESTORE

"Lei sa che da un anno è cambiato il gestore che le fornisce l'acqua?"



BASE: TOTALE CAMPIONE

"Se si, mi può dire il nome del suo gestore?"

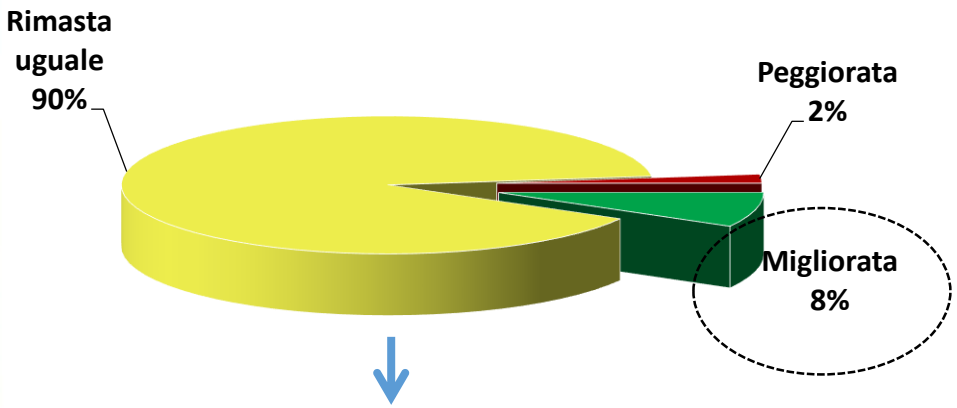
	Valori assoluti (basi piccole)
BrianzAcque	20 casi
Risponde altro	8 casi
Non si ricorda	21 casi
Totale	**49 casi**

BASE: SI RICORDANO CHE E' CAMBIATO GESTORE

8.2 VALUTAZIONE SERVIZI NUOVO GESTORE

"Il nuovo gestore è BrianzAcque. Globalmente Lei direbbe che questo gestore offre un servizio migliore, uguale o peggiore rispetto al precedente?"

Totale



Numero casi	Migliore	Uguale	Peggiorato
Famiglie	2	31	1
Operatori Economici	2	13	-

BASE: SI RICORDANO CHE E' CAMBIATO GESTORE

(FAMIGLIE) "In quali dei seguenti ambiti in particolare considera il servizio migliore o peggiore?" (risposta multipla)

	Peggiore
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	3 casi
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1 caso
La continuità del servizio di erogazione senza interruzioni o cali di pressione	2 casi

BASE: FAMIGLIE SI RICORDANO CHE E' CAMBIATO GESTORE E CHE CONSIDERANO IL SERVIZIO PEGGIORE DEL PRECEDENTE

ISTITUTO PIEPOLI

ALLEGATO: i questionari della rilevazione

A1. TARGET

[1] Famiglie
[2] Operatori economici (aziende non con scarico industriale)
[3] Industrie

Buonasera, sono < inserire nome operatore > di Istituto Piepoli SpA. Stiamo svolgendo un'indagine sul grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti di alcuni servizi pubblici locali.

A.2 Lei riceve direttamente la bolletta dell'acqua (fornitura individuale) oppure la fornitura è di tipo condominiale?

- Fornitura individuale
- Fornitura condominiale

Vorrei parlare con <**SE A1=1 il capofamiglia o con la persona che> – <SE A1=2 o 3 la persona che all'interno dell'azienda> si occupa dei rapporti con BrianzAcque, o che paga le bollette** per l'acqua.
Mi può passare questa persona?
1. sono io, continua *INFORMATIVA*
2. passa l'interessato/a PRESENTAZIONE
3. è assente Mi dà il nome di questa persona? [appuntamento]
[se "passa l'interessato":]

PRESENTAZIONE

Buonasera, sono <*inserire nome operatore> di Istituto Piepoli SpA. Stiamo svolgendo un'indagine sul grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti di alcuni* servizi pubblici locali.
SEGUE INFORMATIVA PRIVACY
Per sua garanzia le rendiamo le informazioni previste D.L. 196/03 articoli 7 e 13 "codice in materia di protezione dei dati personali":
Titolare del trattamento è Istituto Piepoli SpA con sede a Milano, telefono 02-54123098 orario di ufficio.
Appena conclusa la fase di raccolta ed editing, i suoi dati saranno resi ANONIMI e diffusi soltanto in forma di tavole statistiche.
Il conferimento dei dati è facoltativo e Lei può naturalmente interrompere l'intervista in qualunque momento senza conseguenza alcuna. Posso procedere con l'intervista? SI/NO

SOLO SE RESIDENTE NEL COMUNE DI MONZA ALTRIMENTI VAI A SEZIONE OVERALL.

H.1 Lei sa che da un anno è cambiato il gestore che le fornisce l'acqua?
[1] Sì
[2] No → Vai a O.1

H.2 (se SI a H.1) Mi può dire il nome del suo nuovo gestore? (spontanea, non suggerire)
[1] Cita BrianzAcque
[2] Cita altro nome
[3] Non si ricorda

H.3 Il nuovo gestore è BrianzAcque. Globalmente Lei direbbe che questo gestore offre un servizio migliore, uguale o peggiore rispetto al precedente?
[1] Migliore
[2] Uguale → Vai a O.1
[3] Peggiore

H.4 (se migliore o peggiore) In quali dei seguenti ambiti in particolare? (risposta multipla, massimo 3 risposte)
1. la continuità del servizio di erogazione senza interruzioni o cali di pressione
2. la qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)
3. la tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti
4. la chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
5. la tempestività di risposta alle richieste degli utenti, ad esempio per attivazione di fornitura o subentri
6. rapporto qualità /prezzo del servizio offerto
7. la tempestività del preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione
8. gli orari di apertura degli uffici
9. la velocità di accesso agli sportelli
10. la cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico
11. la professionalità e la competenza del personale
12. la facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda
13. la capacità dell'azienda di risolvere i problemi o richieste nel minor tempo possibile quando si telefona

SEZIONE O – OVERALL

Vorrei porle alcune domande sulla qualità del servizio di fornitura dell'acqua potabile da parte di **BRIANZACQUE.**

O.1. Per cominciare, vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio reso da *BRIANZACQUE*, dando un voto da 1 a 10 (dove 1 significa pessimo e 10 ottimo). <*AMMESSO NON SA, EDIT 1-10*>

SEZIONE- B UTILIZZO DELL'ACQUA - CONTATTO CON L'AZIENDA FORNITRICE

SOLO SE TRAGET FAMIGLIE ALTRIMENTI VAI A DOM. B.2

B.1. Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?

[1] Si, regolarmente
[2] Si, qualche volta
[3] No, mai

(SE A2= FORNITURA INDIVIDUALE) B.1.a Nella sua abitazione ha installato un impianto di trattamento dell'acqua (es. addolcitore, depuratore, filtri particolari, ecc.)?

[1] Si
[2] No

A TUTTI

B.2. Pensando in generale al suo rapporto con Brianzacque, che è l'azienda che Le fornisce il servizio *"Idrico Integrato"*, Le è mai capitato nel corso degli ultimi 2 anni di contattare gli uffici di questo operatore, di persona o per telefono?

[1] sì
[2] no (vai a C.1*)*

B.3. Per quali motivi ha contattato gli uffici dell'azienda? [*MULTIPLA]; <AMMESSO NON SA >*

[1] Richiesta informazioni generiche
[2] Richiesta informazioni sulle tariffe
[3] Reclamo verbale
[4] Reclamo scritto
[5] Pagamento della bolletta
[6] Subentro, cambio indirizzo
[7] Nuova fornitura
[8] Modifiche di contratto
[9] Segnalazione di guasti
[10] Richieste di intervento
[11] Altro *[SPECIFICARE]*

B.4. Lei ha contattato l'azienda: [*LEGGERE; MULTIPLA], <AMMESSO NON SA >*

1. Di persona, recandosi presso gli sportelli
2. Telefonicamente
3. Tramite lettera
4. Per e-mail
5. Tramite Internet

B.5 Quanto è soddisfatto del contatto avuto con BRIANZACQUE, sempre su una scala da 1 a 10 (dove 1 significa pessimo e 10 ottimo)? <*AMMESSO NON SA, EDIT 1-10*>

SEZIONE C - CUSTOMER SATISFACTION

C.1. Parliamo ora del rapporto con Brianzacque. Le citerò alcuni aspetti relativi alla qualità del servizio fornito da BRIANZACQUE e per ogni aspetto mi dovrà indicare se ritiene che il servizio offerto da Brianzacque delude, è in linea o supera le Sue aspettative.

<SCHEMA>

[1] delude le aspettative

Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 10, dove 1 è poco importante e 10 è importantissimo

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

[2] è in linea con le aspettative

[3] supera le aspettative

Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 10, dove 1 è poco importante e 10 è importantissimo

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

[4] [NON LEGGERE] non so

Elenco fattori < ORDINE CASUALE >

1. la continuità del servizio di erogazione senza interruzioni o cali di pressione
2. la qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)
3. la tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti
4. la chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
5. la tempestività di risposta alle richieste degli utenti, ad esempio per attivazione di fornitura o subentri
6. rapporto qualità /prezzo del servizio offerto
7. la tempestività del preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione

C.1a In generale ritiene che la qualità del servizio idrico fornito da Brianzacque sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata nel corso degli ultimi 2 anni?

- Migliorata
- Rimasta uguale
- Peggiorata

C.1b Lei ritiene che la qualità dell'acqua sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata nel corso degli ultimi 2 anni?

- Migliorato
- Rimasto uguale
- Peggiorato

SEZIONE C - CUSTOMER SATISFACTION

C.2 Le chiedo ora il suo giudizio su alcuni aspetti relativi alla relazione con l'azienda e per ogni aspetto mi dovrà indicare se ritiene che BRIANZACQUE delude, è in linea o supera le Sue aspettative.

<SCHEMA>

[1] delude le aspettative

Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 10, dove 1 è poco importante e 10 è importantissimo

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

[2] è in linea con le aspettative

[3] supera le aspettative

Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 10, dove 1 è poco importante e 10 è importantissimo

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

[4] [NON LEGGERE] non so

Elenco fattori < ORDINE CASUALE >

1. gli orari di apertura degli uffici
2. la facilità di accesso agli uffici come la facilità di parcheggio e di trasporto pubblico, l'assenza di barriere architettoniche, ecc.
3. <SE *B3=3 o 4 > la tempestività di risposta ai reclami*
4. *<SE B4=1> la velocità di accesso agli sportelli*
5. *<SE B2=1> la cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico*
6. la professionalità e la competenza del personale
7. *<SE B4=2> la facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda*
8. *<SE B4=2> la capacità dell'azienda di risolvere i problemi o richieste nel minor tempo possibile quando si telefona*

SEZIONE D – SERVIZI OFFERTI DA BRIANZACQUE

<A TUTTI >

D.1 Considerando in tutti i suoi aspetti il servizio Idrico Integrato fornito da Brianzacque Lei ritiene che delude, è in linea, o supera le Sue aspettative?

[1] Delude le aspettative
[2] E' in linea alle aspettative
[3] Supera le aspettative
[4] [*NON LEGGERE] Non so*

D.2 Parliamo ora di alcuni servizi che le offre Brianzacque. Lei sa che esiste un numero verde dedicato al Servizio Clienti (servizio "Basta una telefonata"), che permette di svolgere diverse operazioni, ad esempio quelle per un nuovo allacciamento, con una semplice telefonata al numero verde? (se sì) Ha mai chiamato questo numero verde?

[1] Sì lo conosco e mi è capitato di chiamarlo
[2] Sì lo conosco ma non ho mai chiamato
[3] No, non lo conosco

D.3 Lei sa che esiste uno sportello online chiamato Pronto Web che permette di effettuare tutte le operazioni per cui normalmente ci si reca allo sportello? (se sì) Le è mai capitato di utilizzarlo?

[1] Sì lo conosco e mi è capitato di utilizzarlo
[2] Sì lo conosco ma non l'ho mai utilizzato
[3] No, non lo conosco

SOLO SE TARGET FAMIGLIE ALTRIMENTI VAI A SEZIONE E

D4. A partire dal 1° luglio 2015, Brianzacque ha attivato un innovativo servizio gratuito di sportello a domicilio dedicato alle fasce più deboli (persone anziane non autosufficienti, disabili, ecc.) con la possibilità di effettuare tutte le operazioni e le pratiche tipiche di sportello riguardanti la fornitura di acqua potabile (per esempio nuovi allacci, disdette, subentri, ecc.). Lei è a conoscenza di questa iniziativa?

[1] Sì
[2] No

D5. **Quanto gradisce l'iniziativa dello sportello a domicilio realizzato da Brianzacque?**

[1] Molto
[2] Abbastanza
[3] Poco
[4] Per nulla
[5] Senza opinione

D6. **Le è capitato di utilizzare lo sportello a domicilio?**
[1] Sì
[2] No

(Se D6=1) D7. Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio relativamente allo sportello a domicilio reso da BRIANZACQUE, dando un voto da 1 a 10 (dove 1 significa pessimo e 10 ottimo). <AMMESSO NON SA, EDIT 1-10>

A tutti
D8. **In seguito all'introduzione dello sportello a domicilio, avverrà una rivisitazione generale dei canali di contatto con Brianzacque, potenziando i sistemi telefonici, online o a domicilio e riducendo gli orari di apertura di alcuni sportelli fisici. Il suo giudizio su queste modifiche ai canali per contattare Brianzacque è…**
[1] Positivo
[2] Né positivo né negativo
[3] Negativo

SEZIONE E – BOLLETTA
(da E.1 a E.4: Domande per le utenze domestiche, non condominiale)
E.1. Lei sa che Brianzacque Le consente di pagare le bollette direttamente on-line utilizzando la carta di credito, senza costi aggiuntivi? (se sì) Le è mai capitato di pagare una bolletta Brianzacque online?
[1] Sì lo sapevo e mi è capitato di pagare in questo modo (online)
[2] Sì lo sapevo ma non ho mai pagato in questo modo
[3] No, non lo sapevo

E.2. Lei sa che Brianzacque Le consente di pagare le bollette presso le ricevitorie SISAL? (se sì) Le è mai capitato di pagare una bolletta Brianzacque presso una ricevitoria SISAL?
[1] Sì lo sapevo e mi è capitato di pagare presso una ricevitoria SISAL
[2] Sì lo sapevo ma non ho mai pagato presso una ricevitoria SISAL
[3] No, non lo sapevo

E.3. Lei ha la domiciliazione bancaria della sua bolletta dell'acqua?
[1] Sì → Salta dom. successiva
[2] No

E.4. Per quale motivo non ha la domiciliazione bancaria della sua bolletta dell'acqua?
[1] Non mi fido
[2] Mi piace avere un controllo costante della bolletta
[3] Sono abituato a pagare il bollettino in posta
[4] Non ho un conto corrente
[5] Altro (specificare)
[6] Non so

E.5 (se utenza condominiale a A.2) Ha mai visionato la bolletta dell'acqua del suo condominio?
1. Sì → prosegui
2. No, ma potrei essere interessato a farlo in futuro → Chiudi sezione, vai a F.1
3. No, non sono interessato → Chiudi sezione, vai a F.1

(da E.6 a E.11 a tutti tranne utenze condominiali che non visionano la bolletta)
E.6 Quando riceve la bolletta, Lei generalmente con quale livello di attenzione la valuta? [LEGGERE, SINGOLA]
1. Verifica dettagliatamente tutte le voci
2. Scorre velocemente le voci che la interessano
3. Guarda solo l'importo da corrispondere
4. Guarda la data di scadenza del pagamento

E.7 Lei ritiene chiare e complete le informazioni fornite in bolletta?
1. Sì, molto
2. Sì, abbastanza
3. No, poco
4. No, per nulla

E.8 Lei ritiene la bolletta dell'acqua più chiara o meno chiara rispetto alle bollette di altre utenze, luce, gas o telefono?
[1] Più chiara
[2] Meno chiara
[3] Uguale alle altre, non c'è differenza

E.9 Nel complesso che voto darebbe alla bolletta di BrianzAcque, utilizzando una scala di tipo scolastico da 1 a 10?
[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

SOLO SE TRAGET FAMIGLIE ALTRIMENTI VAI A SEZIONE G

SEZIONE CASETTA DELL'ACQUA

F. 1 In questi mesi Brianzacque sta installando in collaborazione con i Comuni le "case dell'acqua ". Le "case dell'acqua" sono distributori self service che consentono di prelevare acqua alla spina, nelle versioni liscia e gassata, a temperatura ambiente o refrigerata. L'acqua erogata da questi distributori è sicura è controllata. Lei è a conoscenza dell'iniziativa?

[1] Sì
[2] No → **va a F.9**

F. 2 Quanto gradisce questa iniziativa di Brianzacque (cioè di installare delle case dell'acqua a disposizione dei cittadini)?

[1] Molto
[2] Abbastanza
[3] Poco
[4] Per nulla
[5] Senza opinione

(Se F.1=1) F.3 Nel suo comune è stata installata la "casa dell'acqua"?

[1] Sì
[2] No → **va a F.9**

(Se F.1=1) F.4 Le è capitato di utilizzare la "casa dell'acqua" per fornirsi dell'acqua potabile?

[1] Sì
[2] No → **vai a F.8**

UTILIZZATORI

F.5 Quanto è soddisfatto del servizio erogato da Brianzacque tramite la "casa dell'acqua"?

[1] Molto
[2] Abbastanza
[3] Poco
[4] Per nulla
[5] Senza opinione

F.6 Quanto le piace il sapore dell'acqua erogato dalla casetta dell'acqua?

[1] Molto
[2] Abbastanza
[3] Poco
[4] Per nulla
[5] Senza opinione

F. 7 In seguito all'utilizzo dell'acqua erogata dalla "casa dell'acqua", Lei si fida di più della qualità dell'acqua del rubinetto?
[1] Sì
[2] No

NON UTILIZZATORI
(Se F.4=2) F.8 Come mai non le è capitato di utilizzare la "casa dell'acqua"?
[1] Non ho avuto tempo / non ho avuto occasione di andarci
[2] Per il prezzo elevato
[3] Non mi fido dell'acqua erogata
[4] Va consumata subito
[5] Troppo distante da dove abito
[6] Altro (specificare)

(Se F.4=2) F.9 Se anche nel suo Comune venisse realizzate una "casa dell'acqua, Lei sarebbe propenso ad utilizzarla?
[1] Certamente Sì
[2] Probabilmente Sì
[3]Probabilmente No
[4] Certamente No
[5] Senza opinione

COMUNI NON SERVITI (F.1=2 o F.3=2)
(Se F.1=2) F.9 Se anche nel suo Comune venisse realizzate una "casa dell'acqua, Lei sarebbe propenso ad utilizzarla?
[1] Certamente Sì
[2] Probabilmente Sì
[3]Probabilmente No
[4] Certamente No
[5] Senza opinione

SEZIONE G - DOMANDE ANAGRAFICHE

SOLO SE TAGET FAMIGLIE ALTRIMENTI VAI A G.2

G.1. Abbiamo quasi finito. Qual è la Sua professione? <*AMMESSO NON SA* >

[1] Operaio
[2] Impiegato/quadro
[3] Insegnate/docente universitario
[4] Dirigente
[5] Imprenditore
[6] Consulente/libero professionista
[7] Commerciante
[8] Artigiano
[9] Agricoltore
[10] Altro autonomo
[11] Disoccupato/in cerca di prima occupazione
[12] Casalinga
[13] Pensionato
[14] Altro, in condizione non professionale [Studente, benestante,...]

A TUTTI

G.2 Qual è la Sua età? <*AMMESSO NON SA* >

[1] Da 18 a 24 anni
[2] Da 25 a 34
[3] Da 35 a 44
[4] Da 45 a 54
[5] Da 55 a 64
[6] Da 65 a 74
[7] 75 e oltre

G.3 Sesso intervistato

[1] Uomo
[2] Donna

G.4 Lei, da casa o dall'ufficio, naviga su Internet almeno una volta al mese?

[1] Sì
[2] No

La ringrazio della collaborazione e le auguro una buona giornata

QUESTIONARIO PER BRIANZACQUE - PRONTO INTERVENTO 2015

Buonasera, sono < inserire nome operatore > di Istituto Piepoli spa. Stiamo svolgendo un'indagine sul grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti del servizio di Pronto Intervento di Brianzacque.
Vorrei parlare con <inserire nome da database>_____.

Mi può passare questa persona?
1. sono io, continua *INFORMATIVA*
2. passa l'interessato/a *PRESENTAZIONE*
3. è assente Mi dà il nome di questa persona? [appuntamento]

[se "passa l'interessato":]

PRESENTAZIONE
Buonasera, sono< *inserire nome operatore > dell'Istituto Piepoli SpA. Stiamo svolgendo un'indagine sul grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti del servizio di Pronto Intervento di Brianzacque*.

SEGUE INFORMATIVA PRIVACY
Per sua garanzia le rendiamo le informazioni previste D.L. 196/03 articoli 7 e 13 "codice in materia di protezione dei dati personali":
Titolare del trattamento è Istituto Piepoli SpA con sede a Milano, telefono 02-54123098 orario di ufficio.
Appena conclusa la fase di raccolta ed editing, i suoi dati saranno resi ANONIMI e diffusi soltanto in forma di tavole statistiche.
Il conferimento dei dati è facoltativo e Lei può naturalmente interrompere l'intervista in qualunque momento senza conseguenza alcuna. Posso procedere con l'intervista?
1. Sì
2. No *INTERROMPERE*

SEZIONE- A CONFERMA TARGET
A.1. Lei nel corso degli ultimi 12 mesi ha telefonato al Servizio di Pronto Intervento di Brianzacque?
[1] Si continua
[2] NO INTERROMPERE

A.2. Per quale motivo ha telefonato al Servizio di Pronto Intervento di Brianzacque?
[1] Mancanza d'acqua / Poca acqua / Poca pressione
[2] Perdita in strada
[3] Perdita dal contatore
[4] Acqua sporca
[5] Altro motivo (specificare)

SEZIONE O – OVERALL
Vorrei porle alcune domande sulla qualità del servizio PRONTO INTERVENTO fornitogli da **BRIANZACQUE.**
O.1. Per cominciare, vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio di PRONTO INTERVENTO reso da *BRIANZACQUE*, dando un voto da 1 a 10 (dove 1 significa pessimo e 10 ottimo). <*AMMESSO NON SA, EDIT 1-10*>

SEZIONE- B CONTATTO CON IL PRONTO INTERVENTO - CUSTOMER SATISFACTION

B.1. Parliamo ora del Servizio di Pronto Intervento di Brianzacque. Le citerò alcuni aspetti relativi alla qualità del servizio fornito da questo operatore e per ogni aspetto mi dovrà indicare se ritiene che il servizio offerto da Brianzacque delude, è in linea o supera le Sue aspettative.
<*SCHEMA*>

[1] delude le aspettative — Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 10, dove 1 è poco importante e 10 è importantissimo
[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

[2] è in linea con le aspettative

[3] supera le aspettative — Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 10, dove 1 è poco importante e 10 è importantissimo
[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

[4] [NON LEGGERE] non so

< ***se delude oppure supera REGISTRARE COMMENTI SPONTANEI >***

Elenco fattori < ORDINE CASUALE >
1. la facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda
2. la cortesia e la disponibilità del personale del Pronto Intervento a contatto con il pubblico
3. la professionalità e la competenza del personale del Pronto Intervento
4. la tempestività di intervento del personale di Brianzacque
5. la velocità dell'azienda nel risolvere i problemi segnalati

SEZIONE C – OVERALL

<A TUTTI >

C.1 Considerando in tutti i suoi aspetti il servizio di Pronto Intervento di Brianzacque, *Lei ritiene che delude, è in linea, o supera le Sue aspettative?*

[1] Delude le aspettative
[2] E' in linea alle aspettative
[3] Supera le aspettative
[4] [*NON LEGGERE] Non so*

Sesso intervistato
[1] Uomo
[2] Donna

La ringrazio della collaborazione e le auguro una buona giornata

GRAZIE DELL'ATTENZIONE!

ISTITUTO PIEPOLI

UFFICIO DI MILANO

20129 Milano Via Benvenuto Cellini, 2/A t. +39 02 5412 3098 f. +39 02 5455 493

UFFICIO DI ROMA

00186 Roma Via di Ripetta, 39 t. +39 06 3211 0003 f. +39 06 3600 0917

www.istitutopiepoli.it | *istituto@istitutopiepoli.it* | P.IVA: 03779980964 | REA 1701566

Available on the App Store