



CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.A.

Serravalle Sesia lì, 02/09/2019

Gentile Utente, il presente modulo può essere utilizzato per esprimere un suo giudizio sulla qualità dei Servizi offerti da CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.A, l'obiettivo è quello di poter migliorare le prestazioni fornite.

La ringraziamo per la preziosa collaborazione e per il tempo che vorrà dedicare alla compilazione del questionario .

Il modulo compilato dovrà essere inoltrato al seguente indirizzo di posta elettronica:

info@cordarvalsesia.it

oppure spedito/consegnato presso:

CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.A.
Frazione Vintebbio – Regione Partite S.S. 299
13037 – Serravalle Sesia (VC)

CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.A.
Servizio Utenti



CO.R.D.A.R. VALSESIA S.p.A.

Sede Amm.: Frazione Vintebbio – Regione Partite S.S. 299 – 13037 SERRAVALLE SESIA (VC) tel 0163.458063 fax 0163.459626



segnalazione guasti –pronto intervento



ufficio assistenza clienti
www.cordarvalsesia.it

PEC: certmail@pec.cordarvalsesia.it

Partita I.V.A. 01271960021 - Iscrizione C.C.I.A.A. 167856 – Capitale Sociale Euro 250.000

Questionario per la valutazione della qualità del Servizio Idrico Integrato

Crociare la casella corrispondente (1= insufficiente, 2= mediocre, 3= sufficiente, 4= buono, 5= ottimo)

- 1** Come valuta la continuità di erogazione dell'acqua potabile (ad esempio l'acqua è sempre disponibile al rubinetto, in quantità e con la pressione giusta?) 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 2** In caso di interruzione del servizio di acqua potabile, come valuta la rapidità di riattivazione del servizio? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 3** In caso di interruzione del servizio di acqua potabile, come valuta le informazioni ricevute dal Gestore (ed esempio, sui tempi di preavviso, sulla durata prevista dell'interruzione)? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 4** Come valuta il funzionamento della fognatura (ad esempio: assenza di rigurgiti dai tombini, odori sgradevoli, ecc...)? 1 2 3 4 5 non sa non risponde

Fatturazione dei consumi

- 5** Come valuta nel complesso la correttezza delle bollette (ad esempio, rispetto ai m3 consumati, al recapito della stessa, ecc...)? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 5.1** Come valuta la precisione nella fatturazione? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 5.2** Come valuta la precisione nelle rettifiche di fatturazione? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 5.3** Come valuta la rapidità nelle rettifiche di fatturazione? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 5.4** Come valuta la chiarezza della bolletta (ad esempio, tariffe praticate, consumi, periodo di riferimento, ecc...)? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 5.5** E' a conoscenza delle diverse modalità di pagamento? si no
- 5.6** Se sì, indicare quali: _____
- 5.7** Ritieni tali modalità sufficienti? si no
- 5.8** Se no, quali modalità di pagamento gradirebbe? _____

Servizio di sportello

- 6** Come valuta nel complesso la chiarezza dei documenti che le sono stati forniti (ad esempio, contratto, bolletta, Carta del Servizio)? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 6.1** Attraverso quali delle seguenti modalità ha contattato il gestore?
 Servizio di sportello
 Servizio telefonico
 Posta/mail/fax
- 6.2** Quale delle modalità da lei utilizzata è stata la più problematica?
 Servizio di sportello
 Servizio telefonico
 Posta/mail/fax
 Nessuna
- 6.3** Si è rivolto al gestore per:
 Chiedere informazioni
 Inoltrare un reclamo
 Altro

Questionario per la valutazione della qualità del Servizio Idrico Integrato

- 6.4** Come valuta la rapidità nel fornire una risposta alla sua richiesta o un riscontro alla sua pratica? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 6.5** Come valuta la competenza del personale che si è occupato della sua richiesta/pratica? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 6.6** Come valuta la facilità nel reperire gli orari di apertura degli sportelli (es. sull'elenco telefonico, in bolletta, altro)? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 6.7** Come valuta la comodità dell'orario di sportello? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 6.8** Come valuta il tempo di attesa allo sportello/telefonico? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 6.9** Come valuta la cortesia del personale da lei contattato? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 6.10** Come valuta la chiarezza delle risposte fornite? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 6.11** Come valuta l'accoglienza negli uffici del Gestore (pulizia, servizi igienici, rampe di accesso, porte automatiche)? 1 2 3 4 5 non sa non risponde

Qualità acqua potabile

- 7** Come giudica la gradevolezza dell'acqua del rubinetto? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 8** Indipendentemente dalla gradevolezza, come giudica la sicurezza dell'acqua? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 9** Che fiducia nutre nei confronti di chi gestisce la sicurezza dell'acqua? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 9.1** Come valuta la quantità di informazioni fornite dal Gestore sulla qualità dell'acqua? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 9.2** Come valuta la chiarezza delle informazioni fornite dal Gestore sulla qualità dell'acqua? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 9.3** Come valuta la gradevolezza dell'acqua del rubinetto in termini di colore? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 9.4** Come valuta la gradevolezza dell'acqua del rubinetto in termini di odore? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 9.5** Come valuta la gradevolezza dell'acqua del rubinetto in termini di sapore? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 9.6** Come valuta la gradevolezza dell'acqua del rubinetto in termini di residui e calcare? 1 2 3 4 5 non sa non risponde
- 9.7** E' a conoscenza delle diverse modalità per segnalare al gestore problemi di qualità dell'acqua? sì no
- 9.8** Se sì, quali? _____

Questionario per la valutazione della qualità del Servizio Idrico Integrato

9.9 Come valuta l'attenzione del Gestore al problema segnalato?

1	2	3	4	5

non sa
non risponde

9.10 Lei beve l'acqua del rubinetto?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mai	Raramente	Abitualmente

Appuntamenti

10 Lei ha avuto, negli ultimi anni, contatti con il gestore del servizio per richiedere un appuntamento (ad esempio per problemi di natura tecnica, per la verifica del contatore, per un intervento di manutenzione, per un sopralluogo, ecc...)?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
si	no

Se la risposta precedente è NO andare al punto 11, altrimenti:

10.1 Come valuta nel complesso la qualità del contatto?

1	2	3	4	5

non sa
non risponde

10.2 Come giudica il rispetto degli appuntamenti concordati (ad esempio, per un nuovo allaccio, per un guasto, per il cambio del contatore) da parte del gestore?

1	2	3	4	5

non sa
non risponde

10.3 Come valuta la rapidità del gestore nel dare gli appuntamenti?

1	2	3	4	5

non sa
non risponde

10.4 Come giudica la rapidità di attivazione del servizio (erogazione dell'acqua potabile, nuovo allaccio)?

1	2	3	4	5

non sa
non risponde

10.5 Come giudica la cortesia del personale con cui lei è entrato in contatto?

1	2	3	4	5

non sa
non risponde

10.6 Come giudica la competenza del personale con cui lei è entrato in contatto?

1	2	3	4	5

non sa
non risponde

10.7 Come valuta la riconoscibilità del personale con cui lei è entrato in contatto (tesserino identificativo, mezzo aziendale, divisa aziendale, ecc...)?

1	2	3	4	5

non sa
non risponde

10.8 Come giudica la chiarezza degli operatori nel rispondere alle sue richieste di informazioni e/o reclami?

1	2	3	4	5

non sa
non risponde

10.9 Come giudica l'impegno del gestore per capire le sue specifiche esigenze?

1	2	3	4	5

non sa
non risponde

Conclusione

11 Come valuta nel complesso la qualità del servizio idrico?

1	2	3	4	5

non sa
non risponde

12 Quali miglioramenti al servizio vorrebbe proporre al gestore?
