

MODULO PER INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI FORNITI

Gentile Utente,

La invitiamo a compilare il seguente modulo per raccogliere il Suo grado di soddisfazione ed eventuali suggerimenti rispetto al servizio di distribuzione acqua erogato da COMO ACQUA S.r.L.. Le informazioni raccolte ci permetteranno di migliorare e rendere sempre più rispondente alle vostre esigenze il servizio erogato

Nel ringraziarLa per la collaborazione porgiamo i nostri migliori saluti.

1. CARTA DEI SERVIZI

Conosce i contenuti della Carta dei servizi di COMO ACQUA S.r.L ? SI NO

2. GRADO DI SODDISFAZIONE

Nella tabella seguente si richiede di barrare il pertinente grado di soddisfazione per ciascun elemento elencato, **scala da 1-10**

Dati relativi all'intestatario

1. Genere

<input type="radio"/> Maschio	<input type="radio"/> Femmina
-------------------------------	-------------------------------

2. La preghiamo di indicare la sua età

<input type="radio"/> da 18 a 24	<input type="radio"/> da 25 a 34	<input type="radio"/> da 35 a 44	<input type="radio"/> da 45 a 54	<input type="radio"/> da 55 a 64	<input type="radio"/> oltre 65
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

<input type="radio"/> nessuno	<input type="radio"/> licenza elementare	<input type="radio"/> licenza media inferiore	<input type="radio"/> licenza media superiore	<input type="radio"/> laurea
-------------------------------	--	---	---	------------------------------

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

<input type="radio"/> 1 (da solo)	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> oltre 4
-----------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------------

5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

<input type="radio"/> Studente	<input type="radio"/> Casalinga/o	<input type="radio"/> Pensionato/a	<input type="radio"/> Operaio/a
<input type="radio"/> Impiegato/a	<input type="radio"/> Insegnante	<input type="radio"/> Funzionario/Quadro	<input type="radio"/> Dirigente
Libero professionista	Commerciante	Imprenditore	Altro

Elementi per i quali esprimere il giudizio di soddisfazione:	Grado di soddisfazione			
	MOLTO soddisfatto (8_10)	Soddisfatto (6_7)	Insoddisfatto (4_5)	MOLTO insoddisfatto (1_3)
QUALITÀ DEL SERVIZIO				
A. Qualità dell'acqua distribuita				
B. Continuità di erogazione dell'acqua				
C. Tempestività di intervento in caso di guasti e/o emergenze				
D. Rapidità di ripristino del servizio acqua in caso di guasto				
E. Correttezza nella misura dei consumi				

F. Trasparenza, facilità e chiarezza di tariffe e bollette				
G. Facilità e trasparenza nella stipula dei contratti				
H. Rispetto dei tempi comunicati in sede contrattuale				

RAPPORTO CON L'UTENTE

I. Accessibilità agli uffici (orari di apertura, assenza di barriere architettoniche, parcheggi)				
J. Disponibilità e cortesia del personale				
K. Tempi di attesa (agli sportelli, al call center)				
L. Rispetto dei tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio				
M. Disponibilità di informazioni sul servizio				
N. Disponibilità servizi via internet				

RECLAMI

O. Se si è rivolto a COMO ACQUA per disservizi, in che misura la risposta è stata soddisfacente?				
--	--	--	--	--

ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione preferite/utilizzate, indicandone il grado di soddisfazione

P. Sportello Utenti				
Q. Numero verde/call center				
R. Posta elettronica				
S. Sito internet				

La preghiamo di esprimere una valutazione complessiva riguardo gli aspetti generali del Servizio offerto

T. GIUDIZIO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE				
--	--	--	--	--

COMO ACQUA S.r.L. Sede legale e Uffici : Via _____ Telefono _____ Fax _____ e-mail _____ PEC _____
 Partita IVA _____ Codice Fiscale _____ Iscrizione Registro Imprese _____

La invitiamo a esprimere i sui suggerimenti per migliorare il Servizio offerto :

In quale dei punti sopra specificati, e per che motivo, ritiene sia necessario intervenire per migliorare il servizio erogato? :

.....

In quale dei punti sopra specificati ritiene che il servizio erogato soddisfi pienamente le Sue aspettative?:

.....

Siete invitati ad utilizzare lo spazio sottostante per ulteriori indicazioni :

.....

Ringraziando per la collaborazione, ricordiamo che il presente Modulo compilato può essere inoltrato a COMO ACQUA S.r.L nei seguenti modi :

- Per posta ordinaria al seguente indirizzo :
- Via fax al numero :
- Via e-mail al seguente indirizzo :

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente da Como Acqua S.r.l., all'Ufficio d'Ambito della Provincia di Como per la regolazione e la pianificazione del Servizio Idrico Integrato competente territorialmente. I dati aggregati saranno trasmessi da parte dell'Autorità al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Ambiente, Energia e Reti della Regione Lombardia in Piazza Città di Lombardia n.1 - 20124 Milano, con modalità e tempi di trasmissione dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.

Data :

Lasciamo la possibilità di registrare i Suoi dati personali al fine di poterla contattare per eventuali approfondimenti :

Nome e Cognome..... Telefono/e-mail.....

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs 196/03 e successive modificazioni e integrazioni, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data : _____ Firma : _____

ATTENZIONE, anche se viene compilata una sola parte del modulo, è necessario firmare per il consenso al trattamento dei dati.