cordar s.p.a. biellaservizi	**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE e MODULO RECLAMI (UTENTI PRODUTTIVI)**	DR 02/b – P08 Rev. 04 del 01.01.2019 Pag. 1/2

Gentile Cliente, il presente modulo può essere utilizzato per esprimere il Suo giudizio sulla qualità dei Servizi offerti da Cordar Spa Biella Servizi e per la segnalazione di problematiche e/o disservizi.
Con l'obiettivo di poter migliorare le prestazioni fornite, La ringraziamo per la preziosa collaborazione e restiamo a Sua disposizione.

Cordar S.p.A. Biella Servizi

Il modulo deve essere inoltrato ai seguenti recapiti: segreteria@pec.cordarbiella.it oppure spedito/consegnato presso **Cordar Spa Biella Servizi – Piazza Martiri della Libertà, 13 – 13900 Biella.**

Modello utilizzato per: ☐ Reclamo Scritto ☐ Richiesta Informazioni ☐ Rettifica Fatturazione

Tipologia di giudizio:

1	Insufficiente	2	Sufficiente	3	Buono	N.V.	Non Valutabile

LA FATTURA				
• Viene inviata con regolarità ed al giusto indirizzo	1	2	3	NV
• È completa e facile da leggere	1	2	3	NV
IN CASO DI EMERGENZA				
• I recapiti per le segnalazioni sono facilmente reperibili	1	2	3	NV
• Il personale interviene in tempi congrui ed è competente	1	2	3	NV
• Generalmente il problema viene risolto entro le 24 ore	1	2	3	NV
IL PERSONALE CHE EFFETTUA I PRELIEVI DEI CAMPIONI DELLE ACQUE REFLUE				
• È gentile e disponibile	1	2	3	NV
• Risolve i problemi e si esprime in modo chiaro e semplice	1	2	3	NV
• È veloce e competente	1	2	3	NV
• Effettua il prelievo dei campioni delle acque da analizzare in modo corretto	1	2	3	NV
IL SERVIZIO TECNICO				
• La qualità delle acque è soddisfacente e sempre adeguata all'impegno aziendale	1	2	3	NV
• Il numero dei controlli sugli scarichi delle acque reflue è adeguato alla potenzialità ed alle necessità aziendali	1	2	3	NV
• Il rapporto sulla qualità dell'acqua reflua scaricata è facilmente leggibile	1	2	3	NV
• La comunicazione attualmente inviata nel caso di interruzione programmata del servizio è giudicata	1	2	3	NV
• Come valuta il sito internet dell'azienda	1	2	3	NV

SPAZIO RISERVATO AD EVENTUALI SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI O RECLAMI

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Servizio di riferimento del Reclamo

AMMINISTRATIVO

☐ Cambio dati utenza ☐ Tempi di attesa uffici ☐ Richiesta rimborso ☐ Comportamento del personale

☐ Fatturazione ☐ Accesso telefonico ☐ Tempi e modalità di accesso agli sportelli

☐ Errore in bolletta ☐ Tariffe e cauzioni ☐ Tempi di consegna bollette

TECNICO

☐ Verifica contatore ☐ Qualità dell'acqua ☐ Manutenzione e funzionamento rete acquedotto

☐ Interruzione e/o pressione insufficiente ☐ Cattivi odori fognature e depuratori

☐ Manutenzione e funzionamento fognatura e depurazione (rigurgiti, rumori)

Autolettura: _____Data_____

Richiesta di Verifica Misuratore: ☐ SI ☐ NO

Nel caso in cui il contatore sia di proprietà del gestore e quindi posizionato sulla linea di approvvigionamento dell'acquedotto, il gestore, previa verifica in loco dello stato fisico del misuratore in presenza dell'utente industriale, rimuove e contestualmente consegna il misuratore all'utente che a sue spese lo invia e lo fa analizzare dal Laboratorio Nazionale Taratura contatori acqua della CCIAA di Asti. Nel caso di errore di misura eccedente il 5% il gestore rimborsa all'utente le spese di spedizione e di analisi debitamente documentati.
Nel caso in cui il contatore sia di proprietà degli utenti industriali ovvero nel caso di fonte di approvvigionamento privata o posizionati sullo scarico, in caso di malfunzionamento del contatore l'utente contatta il gestore per rimuoverne la sigillatura; l'utente si preoccupa della manutenzione/sostituzione del contatore a proprie spese; l'utente contatta il gestore per risigillare il contatore; il gestore non si accolla alcun onere.

Dati: Data di compilazione_____/_____/_____

Denominazione azienda _____

Rappresentata dal Sig. / dalla Sig.ra

Nome _____ Cognome _____

Via _____ Città _____ Prov. _____

Indirizzo di fornitura _____

Telefono _____ Cod.Utente _____

E-mail_____

INFORMATIVA PRIVACY
Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679, artt.13 e 14, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione del presente reclamo/richiesta informazioni.

Data _____ Firma_____

SEZIONE DA COMPILARSI A CURA DEL GESTORE	
Nominativo/i incaricato/i alla gestione della pratica:	
N.ro Registro Reclami	Data
Risoluzione	
Modalità	
Responsabile	Data