

	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE e MODULO RECLAMI (UTENTI PRODUTTIVI)	DR01/b P29 Rev.05 del 02.09.2019 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 ☐ Compilazione Questionario Soddisfazione

Tipologia di giudizio:

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

LA FATTURA

- | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | NV |
| • Viene inviata con regolarità ed al giusto indirizzo | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| • E' completa e facile da leggere | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

IN CASO DI EMERGENZA

- | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | NV |
| • I recapiti e le segnalazioni sono facilmente reperibili | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Il personale interviene in tempi congrui ed è competente | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Generalmente il problema viene risolto entro le 24 ore | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

IL PERSONALE CHE EFFETTUA I PRELIEVI DEI CAMPIONI DELLE ACQUE REFLUE

- | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | NV |
| • E' gentile e disponibile | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Risolve i problemi e si esprime in modo chiaro e semplice | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| • E' veloce e competente | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Generalmente il problema viene risolto entro le 24 ore | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Effettua il prelievo dei campioni delle acque da analizzare in modo corretto | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

IL SERVIZIO TECNICO

- | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | NV |
| • La qualità delle acque è soddisfacente e sempre adeguata all'impegno aziendale | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Il numero dei controlli sugli scarichi delle acque reflue è adeguato alla potenzialità ed alle necessità aziendali | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Il rapporto sulla qualità dell'acqua reflua scaricata è facilmente leggibile | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| • La comunicazione attualmente inviata nel caso di interruzione programmata del servizio è giudicata | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Come valuta il sito internet dell' azienda | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

SPAZIO RISERVATO AD EVENTUALI SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI O RECLAMI

Il tuo testo qui

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE e MODULO RECLAMI (UTENTI PRODUTTIVI)

DR01/b P29
Rev.05 del 02.09.2019
Pag. 2/2

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: Il tuo testo qui

Data:

Richiesta di Verifica del 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 Il tuo testo qui

Rappresentata dal Sig. / dalla Sig. ra

Nome Il tuo testo qui

Cognome Il tuo testo qui

Via Il tuo testo qui

Città Il tuo testo qui Prov. Il tuo testo qui

Indirizzo di fornitura Il tuo testo qui

Telefono Il tuo testo qui

Cod. Utente Il tuo testo qui

E-mail user_name@email.com

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 Il tuo testo qui

SEZIONE DA COMPILARSI A CURA DEL GESTORE

Nominativo /i incaricato /i alla gestione della pratica:

Il tuo testo qui

N.ro Registro Reclami

Data

Il tuo testo qui

Risoluzione

Modalità

Il tuo testo qui

Responsabile

Data

Il tuo testo qui