

	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE e MODULO RECLAMI (UTENTI DOMESTICI E ASSIMILATI)	DR01/a P29 Rev.08 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

Tipologia di giudizio:

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

LA BOLLETTA

- Viene inviata con regolarità ed al giusto indirizzo
- E' completa e facile da leggere

1	2	3	NV
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

IN CASO DI EMERGENZA

- 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

1	2	3	NV
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

IL PERSONALE ALLO SPORTELLLO E CHE RISPONDE AL TELEFONO

- E' gentile e disponibile
- Risolve i problemi e si esprime in modo chiaro e semplice
- E' veloce e competente

1	2	3	NV
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

I SERVIZI

- Come valuta la disponibilità di orari degli sportelli al pubblico
- Come valuta la fornitura del servizio acquedotto e la qualità dell'acqua
- Le informazioni all'utenza sulle sospensioni arrivano puntuali
- Come valuta la fornitura del servizio di fognatura pubblica
- Come valuta il sito internet dell'azienda

1	2	3	NV
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

SPAZIO RISERVATO AD EVENTUALI SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI O RECLAMI

Il tuo testo qui

**QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE e
MODULO RECLAMI
(UTENTI DOMESTICI E ASSIMILATI)**

DR01/a P29
Rev.08 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

Data di compilazione:

Dati non obbligatori:

Nome	Il tuo testo qui	Cognome	Il tuo testo qui
Via	Il tuo testo qui	Città	Il tuo testo qui
Indirizzo di fornitura	Il tuo testo qui	Prov.	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

Il tuo testo qui

Data

Risoluzione

Modalità

Il tuo testo qui

Responsabile

Il tuo testo qui

Data