



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

Gentile utente,

ci permettiamo di richiamare la sua cortese attenzione sul questionario in allegato alla presente.

Lo scopo del presente questionario è la verifica della qualità del servizio di acqua potabile, fognatura e depurazione nel suo complesso e delle attività ad esso collegate, sia di natura amministrativa, sia di natura tecnica.

Rispondendo alle domande poste, potrà dare un valido contributo al miglioramento del servizio nella sua globalità, evidenziando le eventuali mancanze o proponendo ulteriori migliorie che si ripercuoteranno nel grado di servizio di cui lei si avvale.

Il contributo che lei, rispondendo al questionario, fornisce è determinante per affrontare eventuali problematiche che dovessero emergere, stimolando la risoluzione delle criticità segnalate.

Il questionario – che riguarda un campione significativo di 1.000 utenti - sarà trattato dal gestore esclusivamente in forma anonima nel rispetto della legge sulla privacy.

I risultati del presente studio saranno resi noti sul sito www.cordarvalsesia.it al termine dell'indagine, che terminerà nel mese di novembre 2011: a tal fine, la invitiamo a compilare e restituire il solo questionario al numero fax 0163/459626, a mano presso gli uffici amministrativi di Serravalle sesia, Frazione Vintebbio o a mezzo posta entro il 30 ottobre 2011.

Nel ringraziarla per la preziosa collaborazione e a disposizione per eventuali chiarimenti, porgiamo cordiali saluti.



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

www.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? ☐ sì ☐ no
- 5.6** Se sì, indicare quali: _____
- 5.7** Ritiene tali modalità sufficienti? ☐ sì ☐ 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?

☐
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...)?

☐
sì

☐
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?
