



# QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' 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?)

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5

Non sa rispondere

- 2) In caso di interruzione del servizio di acqua potabile, come valuta la rapidità di riattivazione del servizio?

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5

Non sa rispondere

- 3) In caso di interruzione del servizio di acqua potabile, come valuta le informazioni ricevute dal Gestore (ad esempio: sui tempi di preavviso, sulla durata prevista dell'interruzione)?

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5

Non sa rispondere

- 4) Come valuta il funzionamento della fognatura (ad esempio: assenza di rigurgiti dai tombini, odori sgradevoli, ecc...)?

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5

Non sa rispondere

## FATTURAZIONE DEI CONSUMI

- 5) Come valuta nel complesso la correttezza delle bollette (ad esempio, rispetto ai metri cubi consumati, al recapito della stessa, ....ecc.) ?

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5

Non sa rispondere

- 5.1) Come valuta la precisione nella fatturazione?

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5

Non sa rispondere

- 5.2) Come valuta la precisione nelle rettifiche di fatturazione?

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5

Non sa rispondere

- 5.3) Come valuta la rapidità nelle rettifiche di fatturazione?

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5

Non sa rispondere

- 5.4) Come valuta la chiarezza della bolletta (ad esempio tariffe praticate, consumi, periodo di riferimento, ecc..)?

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5

Non sa rispondere

**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 rispondere
- 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
- 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 rispondere
- 6.5 Come valuta la competenza del personale che si è occupato della sua richiesta/pratica?
- 1  2  3  4  5  Non sa rispondere
- 6.6 Come valuta la facilità nel reperire gli orari di apertura degli sportelli (esempio Sull'elenco telefonico, in bolletta, altro...)?
- 1  2  3  4  5  Non sa rispondere
- 6.7 Come valuta la comodità dell'orario di sportello?
- 1  2  3  4  5  Non sa rispondere
- 6.8 Come valuta il tempo di attesa allo sportello/telefonico?
- 1  2  3  4  5  Non sa rispondere
- 6.9 Come valuta la cortesia del personale da lei contattato?
- 1  2  3  4  5  Non sa rispondere
- 6.10 Come valuta la chiarezza delle risposte fornite?
- 1  2  3  4  5  Non sa rispondere
- 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 rispondere

**QUALITA' ACQUA POTABILE**

7 Come giudica la gradevolezza dell'acqua del rubinetto?

1	2	3	4	5

Non sa rispondere

8 Indipendentemente dalla gradevolezza, come giudica la sicurezza dell'acqua ?

1	2	3	4	5

Non sa rispondere

9 Che fiducia nutre nei confronti del Gestore del Servizio Idrico Integrato ?

1	2	3	4	5

Non sa rispondere

**CONCLUSIONE**

10 Come valuta nel suo complesso la qualità del Servizio Idrico ?

1	2	3	4	5

Non sa rispondere

11 Quali miglioramenti al servizio vorrebbe proporre al Gestore?

---

---

---

---

data di compilazione