



PROPOSTE ED OSSERVAZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Art. 3.3 della Carta del Servizio Idrico prevede che "... l'utente può avanzare proposte, suggerimenti ... Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture" (il testo integrale del documento è disponibile al sito www.umbraacque.eu)

Se ha rilevato un disservizio o ritiene opportuno proporre delle osservazioni di miglioramento, può compilare questo modello e spedirlo all'indirizzo:

UMBRA ACQUE S.p.A.
Settore Supporto Gestione Clientela
Strada S. Lucia, 1/TER-06125 Perugia
Fax:075/5055110 E-mail:
tiascolto@umbraacque.com

SEGNALAZIONE PRESENTATA DA:

(Se lo desidera, la segnalazione può rimanere anonima)

Nome: _____

Cognome: _____

Indirizzo: _____

Cap: _____ Città: _____

Telefono/fax: _____

mail: _____

1. Qualità dell'acqua
- 2a. Tempo di preventivazione per i nuovi allacciamenti (se non è necessario un sopralluogo) - Giorni di attesa _____
- 2b. Tempo di preventivazione per i nuovi allacciamenti (se è necessario un sopralluogo) - Giorni di attesa _____
3. Tempo di esecuzione degli allacciamenti di una nuova utenza - Giorni di attesa _____
- 4a. Tempo per l'attivazione della fornitura (per un nuovo allacciamento) - Giorni di attesa _____
- 4b. Tempo per l'attivazione della fornitura (per un allacciamento esistente) - Giorni di attesa _____
5. Tempo per la disattivazione della fornitura - Giorni di attesa _____
6. Tempo di verifica del contatore - Giorni di attesa _____
7. Tempo di verifica del livello di pressione in rete - Giorni di attesa _____
8. Continuità del servizio di erogazione
- 9a. Tempestività degli interventi di emergenza in caso di pericolo - Ore di attesa _____
- 9b. Tempestività degli interventi di emergenza fuori dei casi di pericolo (senza interruzione del servizio) - Giorni di attesa _____
- 9c. Tempestività degli interventi di emergenza fuori dei casi di pericolo (con interruzione del servizio) - Giorni di attesa _____
10. Tempo di preavviso per sospensioni programmate del servizio - Giorni di preavviso _____
11. Durata della sospensione programmata della fornitura - Ore di sospensione _____

12. Accesso agli uffici
13. Orario di apertura degli sportelli
14. Tempo di attesa agli sportelli - Minuti di attesa _____
15. Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni - Giorni di attesa _____
16. Tempo di risposta ai reclami scritti - Giorni di attesa _____
17. Accesso telefonico
18. Portale aziendale (Web)
19. Cortesia del personale di contatto con il pubblico
20. Capacità del personale di contatto di risposta alle problematiche formulate
21. Cortesia del personale al telefono
22. Capacità del personale al telefono di rispondere alle richieste formulate
23. Capacità del personale addetto al servizio guasti ed emergenze (800.250.445) di risposta alle problematiche formulate
24. Chiarezza e completezza delle bollette
25. Chiarezza e comprensibilità di qualsiasi comunicazione
26. Costi del servizio (Tariffe)
27. Altro _____

DATA dell'evento

LUOGO dell'evento

SUGGERIMENTI E/O ANNOTAZIONI:

Si autorizza Umbra Acque S.p.A. al trattamento dei dati personali ai sensi della Legge 31.12.1996 n. 675 e del D.L. 30.06.2003 n. 196 e seguenti, per i soli fini di gestione della presente segnalazione.

Data _____

Firma _____