

**MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI (da compilare nelle parti di interesse)**

Spett. Comune di .....  
Via.....  
..... (.....)  
Fax: .....  
e-mail:  
.....

Io sottoscritto/a nome cognome

..... Indirizzo  
..... telefono:  
.....

**PARTE PRIMA: RECLAMI**

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i:  
*(barrare la/le casella/e corrispondente/i, sono possibili più opzioni)*

- A \_ Errori di fatturazione
- B \_ Altro reclamo: .....
- C \_ Note al reclamo: .....

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (barrare l'opzione scelta e scrivere numero/indirizzi):

- via fax al seguente numero: .....
- via e-mail al seguente indirizzo: .....
- con lettera al seguente indirizzo: .....

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

.....  
.....  
.....  
.....

**PARTE SECONDA: RIMBORSI**

Nell'ipotesi in cui non sia possibile portare a compensazione sulle successive bollette l'importo a credito, per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

- Assegno circolare** inviato al cliente (dall'importo sono trattenute le spese per raccomandata) al ..... seguente ..... indirizzo: .....
- Bonifico bancario:**  
Banca (nome e sede) .....  
IBAN .....  
beneficiario: .....
- Bonifico postale:**  
posta (sede) .....  
CAB ABI CIN C/C n.....

NOTE: .....

**PARTE TERZA: SEGNALAZIONI**

Desidero presentare la seguente segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data ..... Firma .....

*Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.*

Data ..... Firma .....

**Attenzione anche se si compila solo una parte del modulo, è necessario firmare per il consenso al trattamento dei dati; altrimenti la richiesta non può essere evasa.**

**MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI**

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le tabelle che seguono e di trasmettere le stesse al Comune di Parghelia in uno dei seguenti modi:

1. per posta al seguente indirizzo: Comune di Parghelia – Piazza Europa, 1 – 89861 Parghelia (VV)
2. Fax: 0963600338
3. e-mail: [urp@comune.parghelia.vv.it](mailto:urp@comune.parghelia.vv.it)

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: [www.comune.parghelia.vv.it](http://www.comune.parghelia.vv.it)

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate per le finalità di verifica della percentuale di soddisfazione dell'utente, solo ed esclusivamente per la tutela dello stesso.

**Dati relativi all'intestatario**

## 1. Genere:

- maschio
- femmina

## 2. La preghiamo di indicare la sua età:

- da 18 a 24
- da 25 a 34
- da 35 a 44
- da 45 a 54
- da 55 a 64
- oltre 65

## 3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio:

- nessuno licenza elementare licenza media
- inferiore
- licenza
- media
- laurea

## 4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia:

- 1 (da solo)
- 2
- 3
- 4
- oltre 4

## 5. La preghiamo di indicare qual è la sua professione:

(pag. 2 di 3)

- Studente
- Casalinga/o
- Pensionato/a
- Operaio/a
- Impiegato/a
- Insegnante
- Funzionario/Quadro
- Dirigente
- Libero professionista
- Commerciante
- Imprenditore
- Altro

### Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua,ecc.
- ..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza
- ..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze
- ..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni
- ..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti: .....

### Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua,ecc.
- ..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza
- ..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze
- ..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni
- ..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti: .....

### Rapporto con l'Utente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Ente fornitore del servizio per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ..... Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)
- ..... Tempi di attesa (agli sportelli)
- ..... Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico
- ..... Disponibilità servizi via internet

(pag. 3 di 3)

- ..... Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (situazioni climatiche, scioperi, ecc.)
- ..... Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)

#### **Accessibilità alle informazioni**

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione per entrare in contatto con l'Ufficio Tributi del Comune di ..... indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

- ..... Sportello clienti
- ..... Numero verde/call center
- ..... Sito internet
- ..... Posta elettronica
- ..... Nessuna di queste

#### **Servizio offerto**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

- |       |       |                      |      |
|-------|-------|----------------------|------|
|       | bassa | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | alta |
| ..... |       |                      |      |
| ..... |       |                      |      |
| ..... |       |                      |      |
| ..... |       |                      |      |
| ..... |       |                      |      |

#### **Reclami**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti:

- |       |       |                      |      |
|-------|-------|----------------------|------|
|       | bassa | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | alta |
| ..... |       |                      |      |
| ..... |       |                      |      |
- Soddisfatta.

Grazie per la collaborazione.

**COMUNE DI PARGHELIA**  
**(Provincia di Vibo Valentia)**

**Allegato alla deliberazione di Giunta n. 03 del 27.01.2016**

Oggetto: Approvazione carta servizio idrico integrato

=====

Parere di Regolarità Tecnica

Sulla presente proposta di deliberazione, ai sensi dell'art 49 comma 1 del D.Lgs. 267/2000 , si esprime in ordine alla regolarità tecnica della stessa **PARERE FAVOREVOLE**



Responsabile del Servizio

**Il Presente verbale viene così sottoscritto:**

**IL SINDACO**  
f.to **Maria Brosio**

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
f.to **dott.ssa Caterina D'Agostino**

=====

**REFERTO DI PUBBLICAZIONE**

**Certifico lo sottoscritto Segretario Comunale, che copia del presente verbale viene pubblicata all'Albo Pretorio, ove rimarrà esposta per 15 giorni consecutivi ai sensi dell'art. 124, primo comma, del D.Lgs 18.08.2000, n.267.**

**Li, 12.02.2016**

**Il Segretario Comunale**  
f.to **dott.ssa Caterina D'Agostino**

=====

**CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ'**

**Certifico che questa deliberazione, non soggetta a controllo preventivo di legittimità secondo quanto stabilito dall'art. 126 , primo comma, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n.267, è divenuta esecutiva ad ogni effetto ai sensi dell'art. 134 , quarto comma, del D.Lgs.18 agosto 2000, n.267.**

**Addì 12.02.2016**

**Il Segretario Comunale**  
f.to **dott.ssa Caterina D'Agostino**

=====

**Per copia conforme all'originale**

**12.02.2016**

**Il Segretario Comunale**  
**dott.ssa Caterina D'Agostino**