

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE FINALE (CUSTOMER SATISFACTION)

Gentile Cliente

1) Premessa

Come previsto nella Carta della Qualità dei Servizi in vigore, La informiamo che è in corso di svolgimento la rilevazione biennale del grado di soddisfazione del cliente finale, relativamente al servizio pubblico di Distribuzione del gas naturale erogato da Gasman scpa nel Comune di Manfredonia.

Le indagini di customer satisfaction, ovvero di misurazione della qualità percepita dai ns. clienti finali, ci aiutano a conoscere sempre meglio i bisogni dei clienti finali, destinatari del servizio erogato dalla scrivente Gasman scpa, e ad aggiornare, di conseguenza, sia le politiche che il sistema di erogazione dei servizi.

Questa indagine di customer satisfaction, che si concluderà il prossimo 30 aprile 2020, prevede la partecipazione dei Clienti finali invitati ad esprimere un giudizio sulla qualità del servizio offerto da Gasman scpa attraverso la risposta alle domande riportate nel presente questionario consultabile anche nella pertinente sezione del sito internet www.gasman.it. Le risposte al suddetto questionario potranno essere raccolte mediante:

- 1) Interviste telefoniche condotte da personale della Gasman scpa;
- 2) Interviste condotte da personale della Gasman scpa presso i propri uffici aperti al pubblico;
- 3) Inviando il presente questionario compilato all'indirizzo mail segnalazioni@gasman.it o a mezzo fax allo 0884/515246;
- 4) consegnando il questionario compilato al personale Gasman scpa in occasione di interventi presso il Cliente stesso o presso gli uffici Gasman scpa in Manfredonia, Viale Miramare 34;

La ringraziamo fin d'ora per la collaborazione prestata. In caso di chiarimenti può contattare il numero di telefono 0884533111 o inviare una mail all'indirizzo segnalazioni@gasman.it

2) Informativa sulla privacy

La informiamo che i dati e le informazioni che da lei saranno forniti nel corso dell'indagine sulla soddisfazione del cliente saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali.

Per ulteriori informazioni può consultare l'informativa sul sito www.gasman.it nella pertinente sezione GDPR – Privacy Regolamento UE 679/2016.

Rapidità di intervento (tempo tra richiesta e fine intervento)												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SEZIONE B – attivazione/riattivazione della fornitura

B.1 - Per ogni aspetto riportato nel seguito indichi il suo livello di soddisfazione con un voto da 1 = per niente soddisfatto a 10 = completamente soddisfatto.

Quanto è soddisfatto della:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non indica
Puntualità del personale all'appuntamento per la attivazione/riattivazione della fornitura											
Velocità di esecuzione della attivazione/riattivazione della fornitura											
Competenza e cortesia del personale che ha eseguito la attivazione/riattivazione della fornitura											
Rapidità di intervento (tempo tra richiesta e fine intervento)											

SEZIONE C – disattivazione della fornitura

C.1 - Per ogni aspetto riportato nel seguito indichi il suo livello di soddisfazione con un voto da 1 = per niente soddisfatto a 10 = completamente soddisfatto.

Quanto è soddisfatto della:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non indica
Puntualità del personale all'appuntamento per la disattivazione della fornitura											
Velocità di esecuzione della disattivazione della fornitura											
Competenza e cortesia del personale che ha eseguito la disattivazione della fornitura											
Rapidità di intervento (tempo tra richiesta e fine intervento)											

SEZIONE D – servizio di pronto intervento

D.1 – Per quale motivo ha ritenuto opportuno contattare il pronto intervento?

- a) Dispersione di gas da:
- b) Interruzione fornitura di gas;
- c) Irregolarità fornitura di gas;
- d) danneggiamento:
- e) dispersione a valle del PDR.

8. Ha qualche osservazione e/o suggerimento da porci?

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

Il questionario si è concluso, grazie per la disponibilità.