



## **MODULO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI**

Gentile Cliente,

le chiediamo di compilare le seguenti tabelle e di trasmettere cortesemente le stesse a MM S.p.A., Gestore del Servizio Idrico Integrato della Città di Milano, attraverso una delle seguenti modalità:

- per posta all'indirizzo MM S.p.A. - Via del Vecchio Politecnico n. 8, 20121 Milano
- consegna a mano allo sportello Clienti di MM Spa - Servizio Idrico Integrato in via Pietro Borsieri, 4, 20159 Milano
- via fax al numero: 02.780033
- via e-mail al seguente indirizzo: [servizio.clienti@mmspa.eu](mailto:servizio.clienti@mmspa.eu)

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate ai soli fini statistici.

Grazie per la collaborazione.

### **1. Dati relativi all'intestatario**

#### **1. Genere**

<input type="radio"/> Maschio	<input type="radio"/> Femmina
-------------------------------	-------------------------------

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

<input type="radio"/> da 18 a 24
<input type="radio"/> da 25 a 34
<input type="radio"/> da 35 a 44
<input type="radio"/> da 45 a 54
<input type="radio"/> da 55 a 64
<input type="radio"/> oltre 65

#### **MM Spa**

Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
info@mmspa.eu  
info@pec.metropolitanamilanese.it  
[www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu)  
[www.latuacqua.it](http://www.latuacqua.it)

#### **Ingegneria**

Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
info@mmspa.eu

#### **Servizio Idrico**

Via Meda 44  
20141 Milano  
TEL. +39 02 84 771  
FAX +39 02 78 00 33  
SERVIZIO CLIENTI Via Borsieri 4  
servizio.clienti@mmspa.eu  
N° VERDE SERVIZIO CLIENTI 800 021 800

#### **Casa**

Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
N° VERDE CASA 800013191



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

<input type="radio"/> nessuno
<input type="radio"/> licenza elementare
<input type="radio"/> licenza media inferiore
<input type="radio"/> licenza media superiore
<input type="radio"/> laurea

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

<input type="radio"/> 1 (da solo)
<input type="radio"/> 2
<input type="radio"/> 3
<input type="radio"/> 4
<input type="radio"/> Oltre 4

### 5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

<input type="radio"/> Studente
<input type="radio"/> Casalinga /o
<input type="radio"/> Pensionato/a
<input type="radio"/> Operaio/a
<input type="radio"/> Impiegato/a
<input type="radio"/> Insegnante
<input type="radio"/> Funzionario / Quadro
<input type="radio"/> Dirigente
<input type="radio"/> Libero professionista
<input type="radio"/> Commerciante
<input type="radio"/> Imprenditore
<input type="radio"/> Altro

#### MM Spa

Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
info@mmspa.eu  
info@pec.metropolitanamilanese.it  
[www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu)  
[www.latuacqua.it](http://www.latuacqua.it)

#### Ingegneria

Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
info@mmspa.eu

#### Servizio Idrico

Via Meda 44  
20141 Milano  
TEL. +39 02 84 771  
FAX +39 02 78 00 33  
SERVIZIO CLIENTI Via Borsieri 4  
servizio.clienti@mmspa.eu  
N° VERDE SERVIZIO CLIENTI 800 021 800

#### Casa

Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
N° VERDE CASA 800013191



## 2. Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10 (1 = valutazione bassa; 10 = valutazione alta), un giudizio rispetto alle sue aspettative verso la Società che gestisce e fornisce servizi idrici:

	1 BASSA	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ALTA
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. Suggestimenti:										

## 3. Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione rispetto alle sue aspettative verso la Società che gestisce e fornisce servizi idrici:

	1 BASSA	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ALTA
Qualità del servizio in generale										
Trasparenza delle tariffe, 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. Suggestimenti:										

**MM Spa**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
info@mmspa.eu  
info@pec.metropolitanamilanese.it  
[www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu)  
[www.latuacqua.it](http://www.latuacqua.it)

**Ingegneria**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
info@mmspa.eu

**Servizio Idrico**  
Via Meda 44  
20141 Milano  
TEL. +39 02 84 771  
FAX +39 02 78 00 33  
SERVIZIO CLIENTI Via Borsieri 4  
servizio.clienti@mmspa.eu  
N° VERDE SERVIZIO CLIENTI 800 021 800

**Casa**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
N° VERDE CASA 800013191



#### 4. Rapporto con il Cliente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto alla Società che gestisce e fornisce servizi idrici per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il Cliente:

	1 BASSA	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ALTA
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center etc.)										
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (dépliant, sito web, carta dei servizi, ecc.)										

#### 5. Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con la Società che gestisce e fornisce servizi idrici indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

	1 BASSA	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ALTA
Sportello utenti										
Numero verde / Call center										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

**MM Spa**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
info@mmspa.eu  
info@pec.metropolitanamilanese.it  
[www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu)  
[www.latuascqua.it](http://www.latuascqua.it)

**Ingegneria**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
info@mmspa.eu

**Servizio Idrico**  
Via Meda 44  
20141 Milano  
TEL. +39 02 84 771  
FAX +39 02 78 00 33  
SERVIZIO CLIENTI Via Borsieri 4  
servizio.clienti@mmspa.eu  
N° VERDE SERVIZIO CLIENTI 800 021 800

**Casa**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
N° VERDE CASA 800013191



## 6. Servizio offerto

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione rispetto ai seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1 BASSA	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ALTA
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										

### a) Reclami

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

	1 BASSA	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ALTA
Con quale frequenza ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo al Gestore?										
Se si è rivolto almeno una volta al Gestore per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

**MM Spa**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
info@mmspa.eu  
info@pec.metropolitanamilanese.it  
[www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu)  
[www.latuacqua.it](http://www.latuacqua.it)

**Ingegneria**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
info@mmspa.eu

**Servizio Idrico**  
Via Meda 44  
20141 Milano  
TEL. +39 02 84 771  
FAX +39 02 78 00 33  
SERVIZIO CLIENTI Via Borsieri 4  
servizio.clienti@mmspa.eu  
N° VERDE SERVIZIO CLIENTI 800 021 800

**Casa**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL. +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
N° VERDE CASA 800013191