



Materie di competenza



Servizio Rifiuti Urbani

	Contact Center	Servizio Reclami	Servizio Conciliazione
Attivazione, variazione e cessazione del servizio: modalità e tempi per la richiesta di attivazione, nonché sulle comunicazioni di variazione e cessazione del servizio.	✓	✓	✓
Documenti di riscossione: modalità di invio, di pagamento, di rateizzazione e richiesta di rettifica degli importi addebitati	✓	✓	✓
Tariffa: tempi di risposta ai reclami scritti inviati al gestore in merito alla determinazione della tariffa, nonché alle richieste di esenzioni e riduzioni	✓	✓	✓
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio: funzionamento del servizio telefonico, dello sportello e del servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata, nonché sugli standard di qualità prevista dalla regolazione della qualità contrattuale	✓	✓	✓
Qualità tecnica: puntualità e/o interruzioni del servizio di raccolta e trasporto; diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti; del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade; nonché il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento	✓	✓	✓
Bonus Rifiuti	✓	✓	



Per avere maggiori informazioni è a disposizione il Numero Verde gratuito **800.166.654** dalle 8 alle 18, dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi.

Attenzione! Nei giorni 29 giugno, 2 novembre, 24 e 31 dicembre il servizio non è attivo.