



## Materie di competenza



### Servizio Rifiuti Urbani

|  | Contact Center | Servizio Reclami | Servizio Conciliazione |
|--|----------------|------------------|------------------------|
| <b>Attivazione, variazione e cessazione del servizio:</b><br>modalità e tempi per la richiesta di attivazione, nonché sulle comunicazioni di variazione e cessazione del servizio.   | ✓              | ✓                | ✓                      |
| <b>Documenti di riscossione:</b> modalità di invio, di pagamento, di rateizzazione e richiesta di rettifica degli importi addebitati   | ✓              | ✓                | ✓                      |
| <b>Tariffa:</b> tempi di risposta ai reclami scritti inviati al gestore in merito alla determinazione della tariffa, nonché alle richieste di esenzioni e riduzioni  | ✓              | ✓                | ✓                      |
| <b>Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio:</b> 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  | ✓              | ✓                | ✓                      |
| <b>Qualità tecnica:</b> 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 | ✓              | ✓                | ✓                      |
| <b>Bonus Rifiuti</b>   | ✓              | ✓                |                        |



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.