



Dal 1° marzo 2018 anche gli **utenti dei servizi idrici integrati** (acqua, fognatura e depurazione) possono richiedere supporto allo Sportello per conoscere i propri diritti, per segnalare disservizi o situazioni ritenute rilevanti o per farsi supportare nella risoluzione delle controversie con il proprio gestore:

- il **Contact Center** che risponde a **quesiti telefonici** al numero verde **800.166.654 e scritti**, sui diritti degli utenti e fornisce indicazioni utili per la gestione di eventuali controversie con il proprio gestore;
- il **Servizio Reclami** che supporta gli utenti nella risoluzione delle controversie con il proprio gestore a fronte di reclami scritti privi di riscontro - pur avendo atteso 30 giorni lavorativi dall'invio - o se la risposta ricevuta non è ritenuta soddisfacente (si deroga a tale procedura solo in caso di fornitura sospesa);
- il **Servizio Segnalazioni**, a cui inviare segnalazioni scritte su disservizi o criticità ritenuti di particolare importanza;
- il **Servizio Help Desk** che fornisce assistenza qualificata sulla regolazione del settore idrico e che è dedicato esclusivamente agli Sportelli delle Associazioni dei consumatori domestici e non domestici parte di progetti qualificati supportati dall'Autorità.

**Per ulteriori informazioni è possibile contattare il Numero Verde
800.166.654
attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i festivi.**

Attenzione! Nei giorni 2 novembre, 24 e 31 dicembre il servizio è attivo dalle 8 alle 12;
il 29 giugno il servizio non è attivo.

