

MODULO RICHIESTA ATTIVAZIONE PROCEDURA DI CONCILIAZIONE - SETTORE RIFIUTI URBANI

(se compilato a mano si prega di scrivere in stampatello)

DATI DELL'UTENTE TITOLARE DELLA FORNITURA

Nome e cognome

Data di nascita
(gg-mm-aa)

-

-

Luogo
di nascita

Prov.

Codice Fiscale

Telefono fisso

Cellulare

E-mail

DATI DELLA FORNITURA

Servizio

Gestione tariffe e
rapporto con gli
utenti

Raccolta e
trasporto

Spazzamento e
lavaggio delle
strade

Tipo Utenza

Domestica

Non domestica

Codice utenza*

Indirizzo dell'utenza

Città

Prov.

CAP

*Codice utile ad identificare l'utenza: generalmente è riportato nella prima pagina del documento di riscossione e può essere indicato come codice utenza, codice servizio, codice cliente, codice contrat o.

DATI DELLA CONTROVERSIA (1 di 2)

Gestore coinvolto nella controversia

Data di invio del reclamo scritto
all'operatore (gg-mm-aa)

- -

Codice identificativo attribuito al
reclamo dal Gestore *(se disponibile)*

Risposta a reclamo scritto

NON ricevuta

Ricevuta ma ritenuta
insoddisfacente

Data invio risposta a reclamo scritto
se ricevuta (gg-mm-aa)

- -

Valore (stimato) della controversia

ATTENZIONE

Per poter procedere con l'invio della presente richiesta al Servizio Conciliazione, è **OBBLIGATORIO** aver precedentemente inviato un reclamo scritto al Gestore coinvolto nella controversia e:

- aver atteso, almeno, 60 giorni solari dalla data di invio, senza che sia pervenuta una risposta scritta o, in alternativa,
- aver ricevuto una risposta scritta ritenuta non soddisfacente.

Argomento

Attivazione variazione e cessazione del servizio

(Controversie su modalità e tempi di esecuzione di richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio)

Documento di riscossione

(Controversie relative al documento di riscossione inerenti alle modalità di invio/recapito, pagamento, rateizzazione, rettifica e trasparenza)

Tariffa

(Controversie relative alla TA.RI e alla tariffa corrispettiva nonché ai tempi di risposta sui reclami, alla loro entità e alle richieste di agevolazioni previste dal regolamento)

Qualità contrattuale

(Controversie relative ai tempi di risposta ai reclami (diversi da quelli inerenti alla tariffa e alla rettifica degli importi), alle modalità e ai tempi di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con la raccolta domiciliare o stradale, quali ad esempio i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature)

Qualità tecnica

(Contestazioni relative all'interruzione/ritardo (interruzione se il gestore non ha effettuato il servizio di recupero ad es. art.37 delibera 15/2022) del servizio di raccolta e trasporto nonché del servizio di spazzamento e del lavaggio delle strade, al pronto intervento, ai contenitori della raccolta stradale e di prossimità sovra riempiti)

Danni

(Controversie riguardante un risarcimento del danno richiesto a seguito di un disservizio lamentato)

DATI DELLA CONTROVERSIA (2 di 2)

Descrizione (il motivo per cui si richiede supporto e qualunque altro elemento utile alla comprensione delle vicende)

Richieste del cliente

Incontro virtuale

Disponibilità per incontro virtuale (si prega di indicare una sola opzione)

Mattino
(dalle ore 9-10:30/10:30-12/12-13:30)

Tut o il giorno

Pomeriggio
(dalle ore 14-15:30/15:30-17/17-18:30)

Altro - det agliare nel campo *Altra disponibilità*
(non successive alle ore 17)

Altra disponibilità

ALLEGATI OBBLIGATORI

N. 1 - Copia documento di identità, in corso di validità, del Cliente

N. 2 - Copia del reclamo inviato al Gestore del servizio oggetto della controversia

N. 3 - Ricevuta di avvenuto invio e/o ricezione del reclamo scritto o inviato al Gestore

N. 4 - Copia risposta del Gestore al reclamo (obbligatoria in caso di avvenuta ricezione della stessa)

N. 5 - Dichiarazioni del cliente

ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

N. 6 - Altri documenti utili