



Come presentare un Reclamo *ed informazioni da fornire allo Sportello*



Nel reclamo **devono** essere presenti almeno:

- i **dati identificativi dell'intestatario del documento di riscossione** e della **fornitura** (indirizzo dell'immobile, codice utenza, ...), riportati di norma nel documento di riscossione, che consigliamo di allegare al reclamo;

- in caso di reclamo presentato da un **delegato**, la delega scritta da parte del titolare;



Nel reclamo devono essere allegati anche:

- copia del reclamo inviato al gestore:
- copia dell'eventuale risposta al reclamo ricevuta dal gestore:
- copia *integrale* del documento di riscossione (se il reclamo riguarda una o più documenti di riscossione).



Attesa di 30 giorni per la risposta



ATTENDI la risposta scritta del tuo gestore!

SE la risposta scritta NON perverrà **entro 30 giorni lavorativi** oppure se la risposta ricevuta dal gestore NON sarà ritenuta soddisfacente, allora potrai presentare reclamo allo Sportello.



Le richieste inviate **PRIMA** della scadenza dei 30 giorni lavorativi, **NON** potranno essere gestite dallo Sportello e l'utente finale o il suo delegato sarà invitato ad attendere tale termine.



Invio richiesta a Servizio



AVVIA la procedura di richiesta al Servizio ed iscriviti al **Portale dello Sportello!**

Il Portale permette di gestire la richiesta totalmente ON-LINE



Google Chrome è il browser consigliato per l'uso del Servizio. *Verifica di avere installato la versione più recente!*



A seconda che tu sia utente o delegato dovrai compilare moduli diversi.

Tieni sottomano l'ultimo documento di riscossione per inserire nel modulo di richiesta le informazioni necessarie. Verifica, inoltre, sul modulo le condizioni per poter presentare la richiesta ed i documenti obbligatori da allegare.

Controlla la correttezza dei dati inseriti, il Servizio userà questi recapiti per contattarti.



Il Servizio è GRATUITO



Verifica lo stato di lavorazione del tuo reclamo

Verifica autonomamente H24 lo stato della tua richiesta, accedendo al Portale dello Sportello con le tue username e password.



Vai alla sezione “Le mie pratiche” che trovi nel Menu e verifica la colonna “Stato” nella quale è indicato lo stato di lavorazione delle richieste aperte tramite Portale.



I dati ed i documenti sono a disposizione on-line per **3 anni** dalla data di conclusione della procedura.

Google Chrome è il browser consigliato per l’uso del Servizio. *Verifica di avere installato la versione più recente!*



In assenza di un uso frequente del pc o per semplice assistenza si consiglia di chiedere supporto ad un delegato, un parente, un amico, un’Associazione di consumatori o un professionista.



Puoi conoscere lo stato della tua richiesta anche chiamando il Numero Verde gratuito **800.166.654** dalle 8 alle 18, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i festivi. **Attenzione!** Nei giorni 29 giugno, 2 novembre, 24 e 31 dicembre il servizio non è attivo.



Conclusione procedura e valutazione servizio ricevuto



È possibile valutare la qualità del supporto ricevuto nella soluzione del problema accedendo all'*indirizzo web* riportato nella lettera ricevuta a completamento della gestione della richiesta.

La valutazione può essere rilasciata **entro 30** giorni dalla data di protocollo riportata in tale lettera. Una volta inserite le credenziali di accesso in essa comunicate (username e password), si potrà procedere a rilasciare il proprio giudizio rispondendo a poche e semplici domande.



I dati personali e le informazioni fornite con la compilazione del questionario saranno utilizzati solo al fine di valutare la qualità dei servizi resi dallo Sportello e saranno trattati e diffusi solo in forma anonima e aggregata ai sensi dell'Informativa Privacy, affinché non sia possibile identificare la persona cui le informazioni si riferiscono.



Aiutaci a migliorare il nostro servizio! Compila il questionario, è semplice e richiede pochissimi minuti.

Il tuo giudizio sarà di grande aiuto per il continuo miglioramento del nostro servizio