



# Materie di competenza

## Servizio Rifiuti Urbani



	Contact Center	Servizio Conciliazione	Servizio Reclami
<b>Attivazione, variazione e cessazione del servizio</b> - 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	✓		



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.