



Verifica lo stato di lavorazione del tuo reclamo

E' possibile verificare lo stato di lavorazione della propria pratica on-line H24 all'indirizzo www.portalesportello.it se l'inoltro del reclamo è avvenuto tramite Portale, ovvero contattando il Numero Verde Sportello **800.166.654**, 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.



Come lavora lo Sportello?

Prende in carico il reclamo, verifica l'integrità dei documenti ricevuti e provvede ad attribuire al fascicolo un codice (SPCEN).

Se necessario, lo Sportello chiederà le informazioni mancanti o di attendere la risposta del gestore, in caso di assenza degli elementi richiesti ed indicati come obbligatori. I reclami NON regolarizzati dall'utente e che rimarranno incompleti oltre 20 giorni solari dalla comunicazione dello Sportello saranno archiviati



Lo Sportello verifica i dati e i fatti esposti dall'utente, dal suo delegato e dal gestore al fine di giungere ad una possibile soluzione della problematica, sulla base di quanto previsto dalla regolazione dell'Autorità.



Se lo Sportello verifica che la problematica è stata risolta dal gestore o che la stessa è oggetto di un procedimento stragiudiziale o giudiziale o, comunque, che l'istanza risulta infondata sulla base della regolazione vigente, archivia la pratica e ne informa l'utente o il suo delegato.



Fornisce all'utente finale, ai delegati ed ai gestori coinvolti le indicazioni necessarie per la soluzione della problematica e comunica agli stessi le iniziative intraprese e gli esiti dell'attività svolta.



Segnala all'Autorità situazioni e prassi anomale rilevate nel corso della gestione dei reclami ricevuti. Tali attività possono comportare l'avvio di procedimenti nei confronti dei gestori coinvolti o interventi mirati per l'integrazione/aggiornamento della regolazione vigente di settore.