



IVREA, 22 04 2021

Spett.le COMUNE Socio,
Spett.le Consorzio Canavesano Ambiente,

OGGETTO: creazione nuova area di invio di segnalazioni o reclami per gli utenti

Spett.le COMUNE Socio,
Spett.le Consorzio Canavesano Ambiente,

vi segnaliamo che nel sito abbiamo attivato una nuova **area specificatamente dedicata alle segnalazioni e agli eventuali reclami degli utenti**.

Il cittadino potrà, quindi, effettuare segnalazioni o reclami legati a raccolta rifiuti (compresi i Centri di Raccolta), igiene al suolo, call center-numero verde e qualsiasi altro tipo di richiesta non rientri nelle precedenti, utilizzando una molteplicità di canali:

- Telefono
- Posta elettronica (e-mail e pec)
- Compilazione del modulo segnalazioni/ reclami disponibile nel sito (e allegato alla mail)
- Compilazione della nuova area on line disponibile alla pagina <http://www.scsivrea.it/segnalazioni-reclami/>

UTILIZZO DEL FORM ON LINE DI SEGNALAZIONE/ RECLAMO

Il form on line permette all'utente di fare una selezione in base all'argomento, di scegliere se si tratti di una semplice segnalazione o di un vero e proprio reclamo e di dettagliare le relative specifiche. Le informazioni verranno inviate dal sito direttamente al nostro call center che inserirà quanto ricevuto nei processi di lavoro. L'utente riceverà, inoltre, una conferma sul buon esito dell'inoltro ai riferimenti obbligatori richiesti all'atto della compilazione del form.

L'attivazione di un canale on line ci permette di:

- Offrire un'opportunità in più agli utenti per inviarci le segnalazioni tempestivamente
- Intercettare chi non può o non vuole utilizzare il telefono o che semplicemente per propria attitudine preferisce utilizzare uno strumento informatico
- Poter guidare l'utente che invia la segnalazione nella compilazione di tutte le informazioni realmente utili per gestire il problema specifico.

INVIO DI SEGNALAZIONI/RECLAMI SUI DISSERVIZI NELLA RACCOLTA

Le recenti indicazioni fornite da ARERA per la qualità del servizio di gestione rifiuti ci impongono l'introduzione di indicatori di qualità tecnica a seguito di una segnalazione dell'utente per la mancata esecuzione del servizio di raccolta¹. Abbiamo quindi definito un intervallo di tempo massimo in cui consideriamo recuperabile il disservizio, in funzione dell'arrivo della segnalazione (effettuabile secondo le modalità che abbiamo sopra identificato): **se la segnalazione giunge entro le ore 12:00 dei**

¹ Nel settore dei rifiuti la definizione di interruzione è necessariamente legata oltre che alla durata dell'interruzione anche alla possibilità di recuperare entro un congruo intervallo di tempo il servizio non effettuato senza arrecare disagi all'utente.



due giorni lavorativi successivi al passaggio, il servizio sarà recuperabile; in caso contrario la segnalazione non verrà tracciata come disservizio e non verrà recuperato il rifiuto.

Per maggiore chiarezza riportiamo qui degli esempi:

- giorno di passaggio lunedì mattina -> la segnalazione sarà considerata valida e verrà gestito il recupero se giungerà entro le ore 12:00 di mercoledì
- giorno di passaggio martedì pomeriggio -> la segnalazione sarà considerata valida e verrà gestito il recupero se giungerà entro le ore 12:00 di giovedì

Specifiche casistiche e peculiarità verranno valutate di volta in volta.

Siamo disponibili per qualsiasi richiesta di chiarimento e/o informazione e porgiamo distinti saluti,

IL DIRETTORE GENERALE

Ing. Grigolon Andrea