



COMUNE DI QUASSOLO

Città Metropolitana di Torino

P.zza Municipio, 1 - C.A.P. 10010 C.F. n. 02156820017 - Tel. 0125-750150

mail quassolo@ruparpiemonte.it PEC : quassolo@postemailcertificata.it

SCS: NUOVA AREA DI INVIO DI SEGNALAZIONI O RECLAMI

Vi segnaliamo che nel sito della SCS è stata attivata 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 (che alleghiamo di seguito)

☐ 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 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 permette di:

☐ Offrire un'opportunità in più agli utenti per inviare 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

La SCS ha definito un intervallo di tempo massimo in cui considererà recuperabile il disservizio, in funzione dell'arrivo della segnalazione: se la segnalazione giunge entro le ore 12:00 dei 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.

L'Amministrazione Comunale