

3. La segnalazione di disservizio da parte dell'utente

In caso di mancato rispetto degli standard di servizio, il cittadino potrà fare la segnalazione attraverso un reclamo verbale al numero verde oppure on-line attraverso le sezioni apposite presenti sul sito o nell'App.

Gli strumenti che le aziende coinvolte ed il Comune mettono a disposizione dell'utente per segnalare il disservizio sono i seguenti:



NUMERO VERDE

NUMERO VERDE
800 688 559

ATTIVO
dal Lunedì
al Venerdì
dalle ore 8.00 alle ore 18,00

In caso di segnalazione al numero verde, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione, direttamente da un'operatore o via sms, se ha lasciato un numero di telefono cellulare



MAIL INFO

info@econord.it

In caso di segnalazione on-line sul sito internet o tramite mail, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione all'indirizzo mail indicato in fase di invio della segnalazione.



APP

L'App, totalmente gratuita, è disponibile sia per iOS che per Android e facilmente accessibile dai normali stores.

In caso di segnalazione tramite App, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione direttamente via Mail.

Nel reclamo il cittadino deve fornire, oltre ai propri dati personali, tutte le informazioni in suo possesso e utili per poter consentire la verifica della segnalazione. Il reclamo viene verificato dai tecnici presenti sul territorio. Entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, in caso l'utente abbia fornito il suo recapito, le aziende coinvolte comunicano l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto, in questo caso nel termine di 30 giorni dalla data di ricezione della lettera da parte delle aziende coinvolte.

