

4. LA TUTELA DEI CLIENTI

Le risposte ai clienti

Il Gestore garantisce un servizio informazioni per almeno 30 ore settimanali nei giorni feriali secondo gli orari della “Scheda informativa” allegata. Alle richieste verbali o telefoniche, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore, viene fornita risposta immediata. Negli altri casi valgono i tempi indicati dallo standard.

La segnalazione dei reclami

I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un diritto fondamentale per i Clienti. Pertanto, qualora lo ritengano opportuno, i Clienti sono invitati ad inoltrarli al Gestore attraverso uno degli strumenti a loro disposizione:

- Modulo di reclamo disponibile presso lo sportello del Gestore;
- Lettera inviata al Gestore;
- E-mail inviata al Gestore;

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'accaduto.

Ricevuta la segnalazione, il Gestore compie i necessari accertamenti, ne comunica gli esiti al Cliente nei tempi garantiti dallo standard di risposta ai reclami (vedi sotto) e si impegna a rimuovere al più presto le cause del disservizio.

Le risposte ai reclami

Il Gestore gestisce e classifica i reclami inoltrati dai Clienti attraverso una procedura informatizzata. I tempi previsti di risposta ai reclami sono i seguenti:

Standard	Tempo massimo di risposta ai reclami
Specifico	30 giorni di calendario.

I 30 giorni di calendario vanno calcolati dalla data di protocollo del ricevimento del messaggio di reclamo da parte del Gestore al momento di spedizione della risposta scritta.

Se la complessità della pratica di reclamo non consente al Gestore di rispettare lo standard di risposta, il Cliente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta.

Annualmente il Gestore riferisce all'Autorità d'Ambito circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.