

Reclami scritti e richieste di informazioni

I reclami scritti e le richieste di informazioni inerenti alle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti devono essere presentati a mezzo e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica:

comunebusetopalizzolo@legalmailpa.it

L'Utente deve comunicare i propri dati identificativi: - - - - il nome, il cognome e il codice fiscale; il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade); il codice utente; l'indirizzo e il codice utenza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo precedentemente indicato, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati. Stante il sistema in vigore nel territorio di pertinenza, si applicano le deroghe di cui al punto 2.4 del TQRIF, pertanto i reclami e le richieste scritte di informazioni relativi alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade devono essere inoltrate direttamente al gestore delle suddette attività. La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, reclami@agespspa.it, mediante sportello fisico sito in VIA ENNA N.1 - 91014, CASTELLAMMARE DEL GOLFO (TP) e online all'indirizzo https://www.agespspa.it/sportello_online/ o tramite il servizio telefonico 800 197 350.

Qualora il Comune riceva reclami e/o richieste relative alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade provvederà ad inoltrare il reclamo al gestore attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade entro 5 giorni lavorativi. Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti. Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata. Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile le risposte alle richieste scritte da parte degli utenti, utilizzando una terminologia di uso comune ed indicando gli elementi minimi stabiliti dalla normativa vigente.