



Alla c.a.
Comuni soci
e p.c.
Consorzio Canavesano Ambiente

Ivrea, 03 12 2024

Oggetto: attivazione dello sportello on line

Spett.le Comune Socio,

Spett.le Consorzio Canavesano Ambiente,

Vi informiamo che abbiamo attivato lo sportello on line, in conformità a quanto previsto dal TQRIF (DELIBERA ARERA 15/22 – TITOLO IV ART 19).

Lo sportello è accessibile dall'home page del nostro sito <https://www.scsivrea.it/> e, per poter proseguire con la procedura, **è necessario essere in possesso dello SPID (ci stiamo attivando anche per consentire l'accesso tramite CIE, ma siamo in attesa di validazione da parte dei competenti enti ministeriali)**

Il servizio può essere utilizzato sia dai cittadini sia dai dipendenti dei Comuni soci che volessero inviare segnalazioni direttamente dall'applicativo.

Lo sportello si affianca alle modalità attualmente già disponibili (modulistica <https://scsivrea.it/modulistica-gestione-servizi/> o mail a scs@scsivrea.it o compilazione del form per gli ingombranti <https://scsivrea.it/la-raccolta-degli-ingombranti/>).

Le richieste inviabili tramite sportello on line sono le seguenti:

- **Ritiro ingombranti su richiesta** per richiedere ritiro ingombranti a domicilio → la richiesta viene inviata all'operatore SCS del numero verde che risponde via mail all'utente con data e fascia oraria di prenotazione, previa verifica della conformità dei rifiuti richiesti per il ritiro
- **Segnalazione disservizio** per comunicare il non corretto svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti o dei singoli servizi → la richiesta viene inviata all'operatore SCS del numero verde che verifica la correttezza della segnalazione e la invia ai servizi operativi per la gestione
- **Richiesta riparazione contenitori** per comunicare la necessità di riparazione di uno o più contenitori in dotazione all'utente (domestico o non domestico) → la richiesta viene inviata all'operatore SCS che gestisce i contenitori che prende in carico la segnalazione
- **Richiesta informazioni** → la richiesta viene inviata all'operatore SCS del numero verde che verifica la correttezza della segnalazione e la invia al settore comunicazione per la gestione
- **Reclamo** in caso di lamentela o contestazione riferita alla corretta gestione del servizio/comportamento del personale → la richiesta viene inviata all'operatore SCS del numero verde che verifica la correttezza della segnalazione e la invia al settore comunicazione per la gestione



Crea Nuovo Ticket	I Tuoi Ticket
<ul style="list-style-type: none"> /// RITIRO INGOMBRANTI SU RICHIESTA <hr/> /// SEGNALAZIONE DISSERVIZIO <hr/> /// RICHIESTA RIPARAZIONE CONTENITORI <hr/> /// RICHIESTA INFORMAZIONI <hr/> /// RECLAMO 	<p style="text-align: center;">/// Non hai ancora creato alcun Ticket.</p>

Figura 1 schermata iniziale con le richieste evadibili tramite sportello
L'utente sceglie il servizio/ richiesta di cui usufruire e, una volta all'interno della schermata, troverà alcuni campi non modificabili legati allo SPID, avendo però la possibilità di scegliere sempre di presentare il ticket per utente diverso.

Dati Segnalante

Cognome e Nome utente *

Codice Fiscale *

Comune * Indirizzo, numero civico *

Codice Utente Codice Utenza

Reperibile presso la Banca dati Tari comunale

Dati utente oggetto del Ticket *(da compilare solo se diverso dal segnalante)*

L'utente oggetto del Ticket è diverso dal segnalante

Cognome e Nome utente / Ragione Sociale *

Codice Fiscale / P.IVA *

Comune * Indirizzo, numero civico *

Codice Utente Codice Utenza

Reperibile presso la Banca dati Tari comunale

Utente Domestico Utente Non Domestico

Figura 2 compilazione guidata dati utente



In base al tipo di servizio richiesto, verranno proposti campi e scelte diverse che guideranno l'utente nella compilazione e poi nel successivo invio ai nostri sistemi informativi.

A brevissimo pubblicheremo su sito e social anche un breve tutorial sull'utilizzo di questo nuovo strumento, consapevoli che la nostra priorità deve essere poter permettere a più utenti possibili di poter facilmente dialogare con noi, usufruire dei nostri servizi, segnalare eventuali criticità.

Chiediamo di aiutarci nella diffusione di questa nuova opportunità condividendo la novità sui vostri canali di comunicazione, nell'ottica di offrire sempre più servizi ai cittadini del nostro territorio.

Cogliamo l'occasione per inviarvi un cordiale saluto,

IL DIRETTORE GENERALE
Ing. Grigolon Andrea