

NOTA INFORMATIVA PER ACCESSO TELEFONICO

(FASE SPERIMENTALE PER ALER VARESE E PROVINCIA – NO BUSTO ARSIZIO)

Per mettersi in contatto con la nostra Azienda, a decorrere dal 04/12/2024, dovrà comporre il numero telefonico del centralino che rimarrà invariato rispetto all'attuale.

L'orario del CALL CENTER sarà dalle ore 8:00 alle 20:00 (orario continuato) sabato, domenica e festivi compresi.

I numeri del centralino da comporre per la sede di Varese è: **0332 806911**

Una volta composto il numero del centralino si attiverà un risponditore automatico che proporrà le seguenti scelte:

- inquilino digitare 1
- fornitori, enti, istituzioni o altro digitare 2

Digitando 1 verrà ulteriormente proposto:

- Per problemi inerenti alla manutenzione digitare 1
- Per problemi inerenti alle pratiche amministrative digitare 2

Verrà di seguito indirizzato verso l'operatore di CALL CENTER che si farà carico di ascoltare la Sua problematica e cercherà di dare risposte esaustive sul tema esposto. Laddove la risposta dovesse necessitare di ulteriori approfondimenti l'operatore di CALL CENTER Le fisserà un appuntamento telefonico con un operatore ALER.

L'appuntamento telefonico verrà fissato nell'arco al massimo delle successive 48 ore e Le verrà data indicazione del giorno e della fascia oraria (mattino/pomeriggio) in cui verrà ricontattato. Pertanto, nel giorno e nella fascia oraria che Le verrà comunicata dal CALL CENTER, Lei riceverà una chiamata da un operatore dell'ALER che riconoscerà attraverso i numeri dei centralini indicati sopra e che Le consigliamo di registrare nei Suoi contatti come "ALER" in modo che Le sia facilmente riconoscibile la chiamata.

In particolari periodi (a seguito di calcolo dei conguagli spese, in occasione del bando relativo al Contributo di Solidarietà, in concomitanza della raccolta dei dati per l'Anagrafe dell'Utenza, ecc.) il sottomenu del risponditore automatico verrà arricchito con le relative ulteriori opzioni.

Es.:

- per chiarimenti inerenti al conguaglio spese digitare 3;
- Per informazioni circa il Contributo di Solidarietà digitare 4;
- Per chiarimenti circa l'Anagrafe dell'Utenza digitare 5.
- ecc.

Note importanti:

- Qualora la linea telefonica del CALL CENTER risultasse occupata, verrà proposto dal risponditore di CALL CENTER di lasciare il proprio numero telefonico per una richiamata direttamente dal CALL CENTER stesso.
- Si suggerisce di utilizzare l'ampio range orario messo a disposizione (8:00 – 20:00 , 7 giorni su 7) per evitarLe inutili attese negli orari presumibilmente più affollati.

La informiamo inoltre che i numeri telefonici diretti degli operatori ALER verranno deviati sul risponditore automatico e che pertanto non Le sarà più consentito di effettuare chiamate direttamente al personale ALER. In ogni caso potrà utilizzare, qualora lo ritenga necessario, altre forme di comunicazione quali e-mail o corrispondenza.