

LETTERA ALL'UTENTE

Gentile Utente,

Con questa lettera, siamo felici di informarla **che ALER Varese-Como-Monza Brianza-Busto Arsizio** ha attivato un nuovo servizio di **Call Center**, pensato per migliorare il suo accesso ai servizi manutentivi e amministrativi. Questo servizio nasce con l'obiettivo di rispondere in modo più semplice, veloce e diretto alle sue esigenze, permettendole di risolvere molti aspetti pratici anche solo tramite una chiamata.

Quali sono i principali vantaggi per lei? Attraverso il nuovo Call Center potrà:

- **Comunicare con maggiore facilità** e velocità per richiedere informazioni, inoltrare richieste di intervento manutentivo (come segnalazioni per riparazioni o problematiche al riscaldamento), presentare istanze amministrative o sollecitare aggiornamenti su istanze già avviate;
- **Ridurre i tempi di attesa e di risposta** per tutte le istanze;
- **Evitare di recarsi presso gli uffici ALER**: grazie al Call Center, sarà meno necessario spostarsi fisicamente per ottenere risposte, risparmiando tempo e riducendo il disagio di attese agli sportelli;
- **Beneficiare di un servizio qualificato e specializzato** nell'ascolto delle sue esigenze e nelle risposte immediate, per migliorare anche l'efficacia e l'efficienza della gestione.

Come funziona il servizio? ALER metterà a disposizione **operatori dedicati**, pronti a rispondere e ad assisterla sette giorni su sette, **dalle ore 8:00 alle ore 20:00**. Gli operatori sono specificatamente formati per accogliere le richieste e indirizzarle ai reparti competenti in modo rapido, accurato e tempestivo.

Il nuovo Call Center è stato pensato per gestire principalmente le richieste relative a:

- **Interventi di manutenzione ordinaria** (compresi quelli legati al riscaldamento);
- **Informazioni sulle pratiche amministrative**;
- **Assistenza per chiarimenti, solleciti e aggiornamenti vari**.

Sede Legale

Via Monte Rosa 21 – 21100 - Varese
Tel. 0332 806911 – Fax 0332 283879
PEC: info@pec.alervarese.it
e-mail: info@alervarese.com

Sito: www.alervarese.com

P.IVA/C.F./Iscrizione Registro Imprese VA:
00214310120

Il nostro impegno è di semplificare e migliorare il servizio, rendendo più fluido il rapporto tra ALER e la nostra utenza. Questo nuovo strumento ci permetterà, infatti, di offrire risposte più rapide e, al contempo, di dedicare maggiori risorse per migliorare l'efficienza e la qualità del nostro supporto, riducendo la necessità di contatto diretto negli uffici e lasciando più spazio per la gestione interna delle attività.

Confidiamo che questo nuovo servizio possa rappresentare un vantaggio concreto per lei e per tutti gli utenti ALER, rendendo più facile l'accesso alle informazioni e ai servizi necessari.

Ci auguriamo che il nuovo Call Center sia un valido strumento di supporto per le sue esigenze quotidiane.

In fede,

Luca Rocchetti

Direttore Generale ALER Varese, Como, Monza Brianza, Busto Arsizio.

Sede Legale

Via Monte Rosa 21 – 21100 - Varese
Tel. 0332 806911 – Fax 0332 283879
PEC: info@pec.alervarese.it
e-mail: info@alervarese.com

Sito: www.alervarese.com

P.IVA/C.F./Iscrizione Registro Imprese VA:
00214310120