Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento
Piazza Dante 15, 38122 Trento
Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615
uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 146 del 21/01/2022

Gerosa: "Abbiamo esteso la fascia oraria del numero verde Itea dedicato alle segnalazioni per manutenzione: da febbraio sarà disponibile anche il venerdì pomeriggio".

Itea prolunga l'orario del numero verde della manutenzione per un servizio migliore all'utenza

Dal 1° febbraio il numero verde gratuito del Contact Center Manutenzione di Itea Spa riservato alla segnalazione di richieste di intervento per manutenzione o guasti cambia orario: sarà attivo anche il venerdì pomeriggio, così da garantire la disponibilità del servizio tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00.
800 541 340 è questo il numero verde Itea dal primo febbraio disponibile anche il venerdì pomeriggio per la manutenzione generale, ossia per ogni tipo di segnalazione che non riguardi gli impianti di riscaldamento centralizzati e di elevazione per i quali sono attivi, 24 ore su 24, altri numeri verdi dedicati. Con il mese di febbraio, l'utente potrà chiamare il numero verde tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, fino alle ore 17.00, per segnalare guasti e richiedere interventi di manutenzione che interessano il singolo alloggio o le parti comuni di un edificio.

"Abbiamo ritenuto naturale e necessario ampliare la copertura del servizio fornito dal Contact center Manutenzione che oggi risponde al numero gratuito riservato alla nostra utenza e dedicato alle segnalazioni e alle richieste di intervento per guasti o altro – precisa la presidente di Itea Spa che ha voluto annunciare la novità che presto riguarderà il numero verde attivato dalla Società, che gestisce oltre 10.000 alloggi su tutto il territorio provinciale, per coordinare in maniera strutturale ed efficace le diverse segnalazioni che pervengono dall'utenza -. Come avviene per gli altri giorni della settimana abbiamo portato la chiusura del servizio alle 17, anche al venerdì pomeriggio. In questo modo garantiamo ai nostri inquilini la massima disponibilità del servizio, anche quando gli uffici Itea sono chiusi".

Per l'inquilino, la chiamata al numero verde gratuito del Contact Center Manutenzione resta la modalità più semplice, sicura e corretta per far sì che la segnalazione sia registrata e presa in carico da Itea Spa. L'operatore raccolta la segnalazione fornisce, infatti, all'utente le prime indicazioni e attiva immediatamente la segnalazione al Tecnico di zona che avvierà la procedura di evasione del problema. Oltre alla chiamata e in attesa della nuova APP che la Società sta mettendo a punto in questi mesi, resta attiva, per casi riferiti a più elementi, la possibilità di inoltrare una segnalazione all'indirizzo di posta elettronica: posta.manutenzione@itea.tn.it

Utilizzando queste due modalità, caldamente raccomandate dalla Società al proprio inquilinato, le segnalazioni sono tracciate nel gestionale e l'utente, collegandosi al Portale, può verificare a che punto è la sua segnalazione: se questa è stata presa in carico o se è stata risolta/chiusa.

"Una precisazione, - ci tiene a sottolineare la presidente - Itea gestisce case di civile abitazione nelle quali non vi è la necessità di un servizio di intervento immediato, che non riguardi ovviamente gli impianti centralizzati di riscaldamento o di elevazione per i quali è garantito il pronto intervento h 24". Come per tutti i cittadini le emergenze fanno capo ai servizi garantiti dai Vigili del Fuoco, dalle Forze dell'ordine o dai

presidi sanitari. L’ampliamento del servizio è finalizzato a rendere più flessibile lo spazio a disposizione dell’utente. Come è ovvio le mail si possono inviare anche il sabato o la domenica ma queste saranno inserite a sistema il lunedì al rientro in servizio degli operatori del Contact center.

“Sono comunque convinta – conclude la presidente Gerosa – che questa maggiore elasticità possa essere apprezzata dai nostri utenti”.

(mdr)