

Marina di Pietrasanta, 22 novembre 2012

Spett.le URP

p.c. Spett.le Autorità Idrica Toscana
presso Conferenza Territoriale n. 1 Toscana
Nord
Via per Camaiole, 2180
55100 Lucca

Oggetto: modifica orari sportelli consulenza

Nell'obbiettivo prioritario di fornire un servizio di qualità ed efficienza all'utenza nel rispetto di quanto indicato nel Regolamento e nella Carta del Servizio, l'azienda ha ritenuto di elaborare una diversa strategia per offrire una consulenza adeguata alle attese dei cittadini/utenti.

Per questo motivo, sulla base delle nuove attività già in essere e sull'ulteriore implementazione che esse avranno nei prossimi mesi, si è scelto di modificare, in via provvisoria fino al 28 febbraio 2013, l'apertura degli sportelli territoriali secondo il seguente schema:

Sportello	Vecchio Orario	Nuovo Orario
Marina di Pietrasanta	Lunedì/Giovedì ore 8,30-13,30	Invariato
Carrara	Mercoledì/Venerdì ore 8,30-13,30	Invariato
Galliciano	Martedì/Mercoledì ore 8,30 – 13,30	Mercoledì ore 8,30-13,30
Aulla	Martedì/Giovedì ore 8,30-13,30	Martedì ore 8,30-13,30
Terrarossa	Martedì/Venerdì ore 8,30-13,30	Venerdì ore 8,30-13,30
Mammiano	2do e 4to giovedì di ogni mese ore 9-14 15-17	Invariato
Viareggio	Martedì/Giovedì ore 15-17	Apertura durante uscita di fatturazione
Massa	Tutti i giorni	Invariato fino al 3.12.2012
		dal 3.12.2012 Martedì/Giovedì ore 8,30 – 13,30

Con questa nuova collocazione delle fasce di apertura degli sportelli e con le procedure attuali che consentono l'evasione di ogni pratica attraverso il contatto telefonico al numero verde 800 223377 (attivo h24 da tutta la telefonia) si auspica una ampia copertura del servizio di consulenza agli utenti, considerando che è sempre più utilizzato dai cittadini/utenti il servizio di appuntamenti con i ns. consulenti, disponibili tutti i giorni feriali dalle ore 8,30 alle ore 19,00 (il venerdì fino alle 14,00).

Si coglie l'occasione per ricordare tutti i canali attivati dalla Società per soddisfare le richieste di informazioni sulle fatturazioni e sulle pratiche commerciali: infatti chiarimenti, volture, nuovi allacci, variazioni contrattuali, agevolazioni tariffarie ISEE e famiglie numerose, possono essere richiesti

UB

comodamente da casa, chiamando il numero verde gratuito 800-223377. Al numero verde rispondono gli stessi consulenti che ricevono gli utenti durante l'orario di apertura allo Sportello, in grado di risolvere e avviare le pratiche più comuni. Per le questioni più complesse o per richiedere una rateizzazione, sempre chiamando il numero 800-223377 è possibile fissare un appuntamento nella sede e nel giorno di preferenza con un Consulente, evitando così le file allo Sportello e ottenendo maggiore tempo a disposizione per il dialogo con il personale della Società.

Altro numero di telefono, sempre gratuito, da telefoni fissi e mobili, è riservato per l'autolettura: 800- 004200. Chiamando questo numero e seguendo le istruzioni della voce automatica, è molto semplice fornire la lettura del contatore, evitando così letture presunte e pagando solo ciò che effettivamente si consuma.

L'autolettura si può comunicare in qualsiasi periodo dell'anno, ma nelle bollette viene riportato il periodo migliore, per ciascun utente, per fornire una lettura utile a essere computata nella fatturazione successiva.

Il 2012 è stato per GAIA un anno denso di attività volte al miglioramento degli strumenti di comunicazione aziendale per il raggiungimento di un dialogo più semplice con il cittadino utente e con questo intento sono stati predisposti molti canali di comunicazione che consentono un pressoché immediato contatto con la società.

Per questo ricordiamo il portale www.gaia-spa.it dal quale si accede mediante un semplice click alla vasta gamma di tutti i servizi offerti, i numeri verdi attivati, @mail, modulistica ed informazioni utili da scaricare, senza dimenticare che GAIA è presente anche su Facebook.

A disposizione per qualsiasi chiarimento, si porgono i più cordiali saluti.

GAIA S.p.A.
il direttore
Paolo Peruzzi

