



GAIA S.p.A.  
Sede legale: via Donizetti n. 16  
55045 Marina di Pietrasanta LU  
C.F. P. IVA, Reg. Imp. LU: 01966240465  
Cap. Soc. sottoscritto: euro 16.613.295 i.v.



Ai Sindaci  
p.c.  
agli Uffici Relazione con il pubblico  
agli Ufficio Protocollo  
agli Uffici degli Assistenti Sociali  
dei Comuni presenti nel territorio gestito da GAIA S.p.A.

Marina di Pietrasanta  
23/01/2017

**Oggetto: Nuove e più ampi orari di apertura degli Sportelli di GAIA S.p.A. dal 1 gennaio 2017**

Dal 1° gennaio 2017 gli orari di apertura degli Sportelli al pubblico di GAIA S.p.A. sono più ampi, così come richiesto dai nuovi standard qualitativi emanati dall'Autorità nazionale AEEGSI (Delibera 655/2015/R/idr) sulla regolazione della qualità contrattuale del SII (RQSII). L'obiettivo è di garantire sempre maggiore trasparenza e accessibilità nei rapporti tra utenti e azienda: agli sportelli, infatti, è possibile effettuare le pratiche più comuni come la richiesta di informazioni e chiarimenti sulla bolletta; la richiesta di preventivi; la richiesta di nuovi allacciamenti; la stipula, la variazione o la disdetta dei Contratti di Utenza; l'inoltro dei reclami; la richiesta di verifica contatori e del livello di pressione.

I nuovi orari, seguendo le prescrizioni di AEEGSI, garantiscono l'apertura di 44 ore settimanali al pubblico per ciascuna provincia (esclusa Pistoia), incrementando di ben 34 ore le turnazioni in passato vigenti.

Nel dettaglio, questo è il calendario attualmente in vigore:

**Provincia di Lucca:**

Sede di Pietrasanta: tutti i giorni da Lunedì a Venerdì 8.30-13.30 e Martedì e Mercoledì 15.00-18.00

Sede di Galliciano: Martedì e Mercoledì 8.30-13.30 e Giovedì 15.00-18.00

Sede di Viareggio c/o Urp (nel periodo di uscita della fatturazione): Martedì e Giovedì 14.00-17.00 (Sportello partecipato)

**Provincia di Massa:**

Sede di Pontremoli c/o il Comune: Lunedì e Mercoledì 8.30-13.30

Sede di Massa: Martedì e Giovedì 8.30-13.30 e Lunedì 15.00-18.00

Sede di Carrara: Mercoledì e Venerdì 8.30-13.30 e Martedì 15.00-18.00

Sede di Aulla: Lunedì e Venerdì 8.30-13.30

**Provincia di Pistoia:**

Sede di San Marcello Pistoiese: il 2° e 4° Giovedì del mese 9.00-14.00 / 15.00-17.00

Gli orari sono indicati in bolletta nella pagina riservata alle informative nonché sul sito web istituzionale [www.gaia-spa.it](http://www.gaia-spa.it). Accanto agli orari elencati il Gestore assicura sempre la possibilità per l'Utente di fissare un appuntamento personalizzato con un operatore nell'orario più comodo presso gli sportelli territoriali negli orari di ufficio.

Ricordiamo anche che per lo svolgimento di pratiche commerciali il Gestore ha attivo un apposito servizio di assistenza telefonica: il numero verde gratuito "Consulenza Clienti" 800-223377 da numero fisso (199-113377 da telefonia mobile con costi a seconda del proprio piano tariffario). Per la comunicazione della lettura del contatore il numero verde "Autolettura" è 800-004200, attivo tutti i giorni, 24/24h, e gratuito da rete fissa e mobile. Il numero verde "Emergenza e Guasti" 800-234567, attivo tutti i giorni, 24/24h, e gratuito da rete fissa e mobile è invece dedicato alla segnalazioni dei disservizi.

Grazie per l'attenzione.

Cordiali Saluti,

Il Presidente  
Vincenzo Colle

VR Comunicazione

Contatti Utili  
protocollo@gaia-spa.it - Fax: 0584 280 4246 - [www.gaia-spa.it](http://www.gaia-spa.it)

Consulenza Clienti  
800-223377

Emergenze e Guasti  
800-234567