

CONTATTI

VUOI PAGARE SOLO QUELLO CHE CONSUMI? CHIAMA

 **800-004200**
da telefoni fissi e mobili
AUTOLETTURA

E COMUNICACI LA LETTURA DEL TUO CONTATORE!

 **800-234567**
da telefoni fissi e mobili
EMERGENZE GUASTI

 **800-223377**
solo da telefoni fissi
CONSULENZA CLIENTI

Ricevi informazioni inviando un
SMS 320-2043393

www.gaia-spa.it
info@gaia-spa.it



grafica: www.vivianicelini.it

Assicura l'acqua di casa contro le perdite occulte.

NON RISCHIARE NON PERDERE



€ 3,90 all'anno!

Le perdite occulte di acqua sono molto più frequenti di quanto si pensi, e purtroppo spesso vengono scoperte in ritardo, quando già hanno inciso sul costo della bolletta. GAIA S.p.A offre la possibilità di assicurarsi contro le perdite. L'assicurazione è gratuita per chi addebita la bolletta su conto corrente, per le utenze civili è di **€ 3,90 l'anno**, per le utenze commerciali il costo è di **€ 4,80**. Assicurarsi è una garanzia di risparmio.

 **800-223377**
solo da telefoni fissi
CONSULENZA CLIENTI

assicurazione@gaia-spa.it



*Hai una controversia in sospeso con GAIA?
Non sei soddisfatto delle risposte ricevute?*

Puoi rivolgerti alla

Commissione Mista Conciliativa



Da oggi è insediato in GAIA SpA un nuovo organismo per la salvaguardia degli interessi e dei diritti dei cittadini, che offre un servizio di tutela legale gratuito, procedure più semplici e tempi più brevi per le soluzioni delle controversie.



**Scopri il servizio
gratuito
per gli utenti**



Cos'è la Commissione Mista Conciliativa?

La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela legale con il compito di riesaminare i casi oggetto di istanza, qualora l'Utente non abbia ricevuto alcuna risposta dal Gestore entro i termini previsti dalla Carta del Servizio oppure si sia dichiarato motivatamente non soddisfatto della risposta fornita. La Commissione Mista Conciliativa è composta da 3 membri: il presidente è il difensore civico regionale o un rappresentante da esso designato; un rappresentante degli organismi di tutela e delle associazioni dei consumatori ed utenti, designato dagli stessi organismi e un rappresentante del Gestore.

Chi può rivolgersi alla Commissione?

Può rivolgersi alla Commissione l'Utente che ritenga di aver subito pregiudizio a causa di un comportamento non conforme a quanto previsto dalla normativa di settore (compresi gli atti di regolazione del servizio approvati dall'Autorità di ambito) e dal Regolamento e/o dalla Carta del Servizio.

Direttamente o tramite organismi o associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, l'Utente può presentare istanza alla Commissione mista conciliativa, qualora la risposta del Gestore, al precedente reclamo scritto, sia stata giudicata insoddisfacente oppure non sia giunta nei termini previsti dalla Carta del Servizio.

Come posso fare a presentare istanza?

Le istanze dovranno essere presentate in forma scritta e debitamente firmate, preferibilmente utilizzando il modello appositamente predisposto, e dovranno contenere i dati anagrafici dell'interessato, la motivazione del ricorso al 2° livello di tutela, gli eventuali tentativi esperiti per la composizione della controversia e tutta la documentazione ritenuta utile. Le istanze, indirizzate al Presidente della Commissione Mista Conciliativa, potranno essere inviate per posta, per fax o consegnate a mano al Servizio Protocollo del Gestore, in via Donizetti, 16 Marina di Pietrasanta (LU). In quest'ultimo caso sarà rilasciata all'istante ricevuta con apposta la data di ricevimento.

Che tempi ci sono per ottenere risposta?

L'istanza dovrà pervenire entro 60 giorni di calendario dal giorno in cui l'interessato ha ricevuto la nota di risposta da parte del Gestore ritenuta non soddisfacente o dal giorno in cui, ai sensi della Carta del Servizio, il Gestore avrebbe dovuto fornire una risposta. La Commissione decide di norma entro 60 giorni lavorativi decorrenti dalla data di arrivo dell'istanza.

Quanto costa il servizio?


Il servizio è completamente gratuito per l'Utente.

Dove posso prendere i documenti utili?

Il regolamento della Commissione Mista Conciliativa, approvato dall'AUTORITA' DI AMBITO TERRITORIALE N. 1 "TOSCANA NORD" da cui prendono risposta le domande di cui sopra, e il MODULO DI DOMANDA PER IL TENTATIVO DI CONCILIAZIONE, da presentare debitamente compilato e corredato dell'opportuna documentazione, possono essere richiesti in tutti gli sportelli al pubblico di GAIA SpA, e sono scaricabili sul sito web www.gaia-spa.it



Per maggiori informazioni
chiama il numero verde

 **800-223377**

solo da telefoni fissi
CONSULENZA CLIENTI

e-mail: conciliazione@gaia-spa.it

Commissione Mista Conciliativa: più tutela per gli interessi degli utenti