



Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato
dell'A.T.O. N.1 "Toscana Nord"

Consulenza Clienti
numero verde 800 22 33 77

Procedura per Sito di Gaia Spa

(revisione n° 1 dell' 8 gennaio 2010)

Premesso:

Gaia SPA dispone del servizio di Consulenza Clienti utilizzando il **numero verde 800 223377** attivo 24/24h raggiungibile da tutti i numeri di telefonia fissa.

Il servizio è svolto interamente con personale di Gaia Spa con alta professionalità e competenza.

La consulenza offre al Cliente un servizio **EFFICACE** e di **QUALITA'** nel rispetto anche di quanto indicato nella Carta dei Servizi.

Come funziona il servizio:

Il Cliente può contattare il **numero verde 800 223377** da tutti i telefoni di rete fissa in ogni ora della giornata avendo a disposizione un messaggio iniziale in IVR con le seguenti opzioni:

- 1. VOLTURE E VARIAZIONI CONTRATTUALI**
- 2. DISDETTE E RIATTIVAZIONI CONTRATTI**
- 3. NUOVI ALLACCIAMENTI**
- 4. CHIARIMENTI SU BOLLETTE**
- 5. PAGAMENTI E MOROSITA'**
- 6. AGEVOLAZIONI TARIFFARIE ISEE E AUTOCERTIFICAZIONI**
- 7. INFORMAZIONI GENERALI**

A questo punto il Cliente ha 2 possibilità:

- 1. Avere risposta dal Consulente di Gaia Spa ed evadere la pratica.**
- 2. Nel caso in cui tutti i Consulenti siano impegnati in conversazione o sia attivo il servizio di prenotazione di richiamata potrà lasciare un suo recapito telefonico prenotando la stessa da parte di un Consulente di Gaia Spa.**

Numeri Verdi: Informazioni e pratiche **800.22.33.77** guasti **800.23.45.67** **Sito Internet:** www.gaia-spa.it **E-mail:** info@gaia-spa.it

G.A.I.A. s.p.a. Sede Legale: Via Santa Croce n. 59, 55100 LUCCA
Cap. Soc. sottoscritto: € 15.106.351 i.v. - C.F., P.IVA, Reg. Imp. LU: 01966240465 - Iscriz. R.E.A. Lu: 185558
Casella Postale n. 199, 55045 Ufficio Postale di Marina di Pietrasanta (LU)

Rev. 04/09-W03

In questo caso per il Cliente, avvisato dall'IVR delle linee occupate o il servizio è nella fase di prenotazione richiamata, è sufficiente per prenotare la stessa agendo nel seguente modo:

- ☞ se il numero a cui il Cliente vuole essere richiamato **è lo stesso da cui chiama:**
riabbassare il telefono.
- ☞ se il numero a cui il Cliente vuole essere richiamato **è diverso da quello da cui chiama:**
digitare il nuovo numero e riabbassare il telefono.

Per svolgere le pratiche:

Scelta 1: VOLTURE E VARIAZIONI CONTRATTUALI

Prima di contattarci avere a portata di mano:

- ☞ Codice Cliente (rintracciabile nella bolletta);
- ☞ Indirizzo di spedizione ultima bolletta attuale intestatario;
- ☞ Tutti i dati personali e dati catastali dell'immobile;
- ☞ Data e Lettura del contatore;
- ☞ Tutti i pagamenti regolarmente eseguiti.

Scelta 2: DISDETTE E RIATTIVAZIONI CONTRATTI

Prima di contattarci avere a portata di mano:

- ☞ Codice Cliente (rintracciabile nella bolletta);
- ☞ Indirizzo di spedizione per ricevere l'ultima bolletta dell'attuale intestatario;
- ☞ Tutti i dati personali;
- ☞ Tutti i pagamenti regolarmente eseguiti.

Scelta 3: NUOVI ALLACCIAMENTI

Prima di contattarci avere a portata di mano:

- ☞ Tutti i dati personali e dati catastali dell'immobile;
- ☞ Estremi concessione edilizia o d.i.a. per immobile edificato dopo il 1977.

Scelta 4: CHIARIMENTI SU BOLLETTE

Prima di contattarci avere a portata di mano:

- ☞ Codice Cliente (rintracciabile nella bolletta).

Scelta 5: PAGAMENTI E MOROSITA'

Prima di contattarci avere a portata di mano:

- ☞ Codice Cliente (rintracciabile nella bolletta).



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0707-16

Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato
dell'A.T.O. N.1 "Toscana Nord"

Scelta 6: AGEVOLAZIONI TARIFFARIE ISEE E MOROSITA'

Prima di contattarci avere a portata di mano:
Codice Cliente (rintracciabile nella bolletta).

+ Scelta 7: INFORMAZIONI GENERALI

Prima di contattarci avere a portata di mano:
☞ Codice Cliente (rintracciabile nella bolletta).