

UNITA' COMMERCIALE
Resp. Serenella Scalzi
Tel 0564 422611
Fax 0564 394723

Prot. N. 85304 del 06 / 12 / 2017

Egr. Sindaco
Inviata tramite Pec

Oggetto: Nuovo Regolamento 2017 - Aggiornamento Carta del Servizio Idrico Integrato - Cambiamento orario sportelli, call center commerciale.

Caro Sindaco,

la presente comunicazione per ricordare, come sicuramente noto, che l'Assemblea dell'Autorità Idrica con Delibera n.33 del 05 ottobre 2017 ha approvato il nuovo Regolamento del Servizio Idrico e con Delibera n.37 del 17 novembre 2017 le integrazioni alla Carta del Servizio Idrico Integrato, che recepiscono in entrambi i casi la normativa nazionale.

I documenti sono consultabile nella sezione "Carta del Servizio e Regolamento" sotto la "Normativa di settore" del sito www.fiora.it.

APERTURA SPORTELLI AL PUBBLICO

Il Gestore, adeguandosi alle novità normative emanate da AEEGSI nell'ambito della regolazione della Qualità Contrattuale, ha previsto, a partire da **lunedì 11 dicembre**, l'estensione del servizio offerto ai clienti dagli sportelli aziendali: la delibera AEEGSI 655/2015 infatti prevede che gli sportelli del gestore debbano rimanere aperti 44h settimanali per provincia gestita (nel nostro caso Siena e Grosseto), con una disponibilità di almeno 8h al giorno dal lunedì al venerdì e di 4h il sabato mattina (orario di apertura: dal lunedì al venerdì 08:30-16:30 e sabato mattina 08:30-12:30). L'adeguamento a tale normativa comporta un significativo aumento dell'orario degli sportelli principali di Siena e di Grosseto, con conseguente maggior disponibilità al loro utilizzo da parte dell'utenza.

Contemporaneamente, aumenteranno anche gli operatori a disposizione dei cittadini che vorranno fruire del servizio, con un conseguente maggior numero di postazioni in funzione.

All'interno della riorganizzazione del servizio e nell'ottica del contenimento dei costi e della redistribuzione del personale, con novembre è cessata l'attività di sportello ad Albinia (via della Pace 50), mentre verrà effettuata l'alternanza nei venerdì dell'apertura degli sportelli di Santa Fiora (località Bagnolo), che sarà a disposizione dei cittadini ogni primo, terzo ed eventualmente quinto venerdì del mese, e di San Quirico d'Orcia (via Cassia 184), in servizio il secondo e quarto venerdì del mese. In entrambi i casi l'orario di apertura sarà dalle 9 alle 13. Lo sportello di Follonica rimane fruibile ogni martedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 16.

Il Gestore procederà a monitorare attentamente l'andamento degli accessi ad ogni sportello gestito e provvederà ad apportare i dovuti interventi correttivi nel caso in cui dovessero emergere eventuali criticità.

I nuovi orari saranno consultabile a partire dall'11 dicembre al seguente link:
<http://www.fiora.it/gli-sportelli-sul-territorio>

MODIFICHE ORARIO DI RISPOSTA CALL CENTER

Sono in procinto di variare anche gli orari di risposta del call center commerciale, disponibile contattando gratuitamente il numero **800 887755** da telefono fisso o il numero **199 114407** da telefono cellulare con chiamata a carico del cliente. Da **lunedì 11 dicembre**, per armonizzare gli orari con quelli effettuati dagli sportelli, gli operatori risponderanno tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì in orario 9-18 ed il sabato mattina dalle 9 alle 13.

Per la segnalazione guasti rimane invariato il numero verde **800 35 69 35** gratuito da telefonia fissa e mobile, attivo 24 ore su 24.

Il Gestore sta effettuando le dovute comunicazione a mezzo stampa, sito internet e social. Chiediamo la tua collaborazione per diffondere la notizia ai cittadini chiedendo inoltre gentilmente di aggiornare gli orari nelle bacheche comunali e gli eventuali rimandi.

Ringraziando per la collaborazione, porgiamo cordiali saluti.

Il Resp. Unità Commerciale
(Serenella Scalzi)

