

AI SINDACI DEI COMUNI GESTITI

Pietrasanta, 01/04/2020

Oggetto: Misure economiche di GAIA S.p.A. in favore delle utenze per emergenza Covid-19

Caro Sindaco,

come è noto, tutto il nostro Paese si trova a fronteggiare un'emergenza inedita e molto grave, non solo per i rischi sanitari evidenti derivanti dalla diffusione del virus Covid-19, ma anche per le ripercussioni economiche che ne conseguono. Tutti noi ci troviamo a fare la nostra parte per mitigare, per quanto possibile, gli eventuali effetti della situazione straordinaria che stiamo vivendo. Anche il Consiglio di Amministrazione del Gestore idrico GAIA S.p.A., già dall'indomani della dichiarata emergenza nazionale, si è messo al lavoro per individuare delle misure economiche in grado di alleggerire i pagamenti delle bollette per determinate categorie di utenza, particolarmente colpite dalla crisi.

Le misure che abbiamo individuato, e che andiamo a specificarvi, sono il frutto di un intenso lavoro di approfondimento e analisi e nascono dalla libera iniziativa del CdA della Società, in attesa di specifici provvedimenti da parte del Governo e dell'autorità di regolazione nazionale Arera.

Partendo dall'ultima misura varata, vi comunichiamo che poche ore fa abbiamo deliberato **un bonus in bolletta** per le attività commerciali sottoposte a chiusura. Tale bonus sarà pari all'importo della quota fissa corrispondente a 3 mesi, e riguarderà i pubblici esercizi e le attività commerciali rientranti nella stretta dei Dpcm. Interessati alla misura sono, nel periodo di chiusura, attività come negozi non alimentari, palestre, ristoranti, cinema e tante piccole attività commerciali. Ma non solo: in caso di bolletta calcolata in acconto, la stima terrà conto dei giorni effettivi di chiusura, con i relativi consumi non addebitati. La mancata fatturazione in acconto dei consumi relativi ai giorni effettivi di chiusura, considerati pari a zero, unitamente allo sconto di 3 mesi di quota fissa, ridurranno notevolmente l'importo in bolletta e forniranno un importante sostegno alle tante aziende in difficoltà a causa di questa emergenza.

Inoltre, come sempre, abbiamo pensato alle famiglie e alle utenze deboli. Per semplicità elenchiamo le iniziative intraprese nei confronti di questi utenti:

- per evitare qualsiasi disagio GAIA ha **bloccato le limitazioni al rubinetto** per le utenze domestiche e **i distacchi** dei contatori per morosità per tutte le utenze, sospendendo momentaneamente il recupero

del credito. Parallelamente abbiamo provveduto a riaprire, su richiesta, le utenze domestiche già limitate.

- **Il tempo per saldare le bollette è stato diluito da 30 a 60 giorni**, per consentire a chi effettua il pagamento con bollettino postale di non doversi fisicamente recare allo sportello dell'istituto bancario.
- E' stata approvata dal CdA una **moratoria sulle perdite occulte**, ovvero: in caso di consumi elevati imputabili a perdita nell'impianto interno, vista l'impossibilità attuale dell'utente di chiamare tecnici e idraulici per verificare la perdita, GAIA si è impegnata a non addebitare al cittadino gli importi elevati in bolletta derivanti dai consumi anomali, fino alla presentazione della documentazione a emergenza conclusa. L'utente sarà in ogni caso avvisato subito della probabile perdita, ed invitato a chiudere la pratica una volta concluso il periodo di emergenza.
- Dalla scorsa settimana sono avviate **rateizzazioni speciali** senza applicazione di interessi e penali: chi vuole ne può fare richiesta, contattando la Consulenza Clienti di GAIA S.p.A attraverso gli strumenti di assistenza a distanza: la scheda di contatto presente sul sito web www.gaia-spa.it (banner in verde) metterà l'utente in diretta comunicazione con un consulente. In alternativa è possibile chiamare il numero 800-223377 (199-113377 da mobile) per prenotare una richiamata sul proprio numero di telefono.
- Le utenze domestiche in difficoltà già in carico nel **Fondo Utenze Disagiate** di GAIA continueranno ad essere assistite con tutte le misure idonee studiate apposta per loro. Vista l'impossibilità ad uscire di casa e la difficoltà nel reperire la documentazione necessaria a rinnovare la domanda per l'anno in corso, GAIA trascinerà il beneficio acquisito nel FUD in maniera automatica per 12 mesi, per poi richiedere il perfezionamento delle domande in un secondo momento. Stessa cosa vale per il **Bonus Idrico** gestito dall'Autorità nazionale ARERA e per il **Bonus Integrativo** dell'Autorità Toscana AIT: le agevolazioni sono prorogate in attesa della conferma della richiesta da parte dell'utente.
- Un'ulteriore misura è attualmente allo studio del Gestore: la formulazione di **un'autocertificazione**, attraverso la quale l'utente può dichiarare un momentaneo stato di difficoltà economica, derivante proprio dall'attuale emergenza sanitaria: individuando nuove fasce deboli GAIA potrà assistere meglio i cittadini e offrire loro ulteriore e specifico sostegno economico.

Fin qui abbiamo dettagliato le agevolazioni economiche intraprese per l'utenza. Per dovere di cronaca vi informiamo anche circa l'impegno profuso dal Gestore per salvaguardare la salute e la sicurezza dei propri dipendenti: oltre 500 persone che operano per la collettività, per garantire la continuità del servizio anche (e soprattutto) nelle situazioni di emergenza.



Queste sono le misure di sicurezza attivate internamente:

- GAIA ha disposto la chiusura di tutti gli sportelli al pubblico presenti sul territorio (7 in tutto), potenziando gli strumenti di contatto in remoto con il Gestore idrico e spostando on line tutta la consulenza.
- In breve tempo la Società ha attivato la modalità di lavoro agile (smart working) per oltre 200 figure, grazie agli strumenti software e hardware messi a disposizione.
- Gli operativi del servizio acquedotto e fognatura cercano di svolgere se possibile gli interventi in regime di monooperatore e comunque indossando i dispositivi di sicurezza forniti, nel rispetto delle distanze previste.
- Abbiamo sospeso le attività formative, le selezioni di personale, le attività di sostituzione programmata dei contatori, la preventivazione dei nuovi allacci, ed in generale limitate le attività di preventivazione.
- Tutte le riunioni sono condotte al telefono o in videoconferenza.

La Società sta garantendo lo svolgimento di tutte le attività, assicurando la normale erogazione di un servizio pubblico irrinunciabile. Gli operativi continuano a scendere in strada a riparare perdite, disostruire fognature e controllare impianti; gli amministrativi a svolgere le proprie funzioni e ad assistere in consulenza gli utenti.

Concludiamo la nostra lettera, lunga ma necessariamente densa di informazioni utili, augurandoci che tutte le iniziative intraprese, decise in tempi rapidi ma dopo gli opportuni approfondimenti, siano da voi condivise e apprezzate.

Ringraziandovi per l'attenzione, vi inviamo i nostri più cordiali saluti.

Il Consiglio di Amministrazione di GAIA S.p.A.