



Al Sig. Sindaco del Comune di Borgo San Lorenzo
Agli Assessori competenti
Alla Presidente del Consiglio Comunale
Comune di Borgo San Lorenzo

Borgo San Lorenzo, 10.11.2019

MOZIONE del Gruppo Consiliare *“LEGA SALVINI BORG SAN LORENZO”*

OGGETTO:

“Implementazione dei servizi di comunicazione di Alia Servizi Ambientali S.p.a. e Publiacqua S.p.a”

PREMESSO CHE

- il servizio di gestione dei rifiuti nel nostro Comune è affidato all'azienda Alia Servizi Ambientali s.p.a.;
- per contattare il servizio clienti del suddetto gestore di questo servizio sono utilizzati due contatti telefonici, il numero verde 800 888 333 da fisso (gratuito) e 199 105 105 da mobile (a pagamento in base alle tariffe applicate dal proprio gestore);
- il servizio che si occupa della captazione, del trattamento, del convogliamento e della distribuzione di acqua potabile nel nostro Comune è affidato all'azienda Publiacqua S.p.A;
- il Comune di Borgo San Lorenzo è tra i soci pubblici della suddetta società;
- per contattare il servizio clienti del gestore Publiacqua s.p.a. sono utilizzati tre contatti telefonici, i numeri verdi 800 314 314 - 800 238 238 - 800 893 585 da fisso (gratuito) e 199 138 138 da mobile (a pagamento in base alle tariffe applicate dal proprio gestore);

CONSIDERATO CHE

- prenotando il ritiro di rifiuti ingombranti, o chiedendo notizie in merito a guasti, forniture, fatture di acqua pubblica da mobile (cellulare) i cittadini si trovano a pagare, in base alle tariffe applicate dal proprio gestore, un ulteriore balzello di costo su servizi già cari e al limite della sostenibilità;
- molti cittadini non utilizzano più da tempo il telefono fisso e sono pertanto “obbligati” a pagare un ulteriore costo (in base alle tariffe applicate dal proprio gestore) per qualsiasi chiamata i gestori, senza una evidente motivazione;
- di fatto vengono imposti lunghi tempi di attesa dai gestori dall'inizio della chiamata, con messaggi automatici registrati, che influiscono ulteriormente sul costo della telefonata che viene calcolata con tariffa al minuto;
- l'orario indicato per il numero verde Alia s.p.a. è 8:30-19:30 dal lunedì al venerdì e dalle 8:30-14:30 il sabato;
- l'orario indicato per i numeri verdi Publiacqua s.p.a., eccetto “guasti e perdite” sempre attivo, è 9:00-18:00 dal lunedì al venerdì e dalle 9:00-13:00 il sabato;
- spesso i suddetti numeri risultano occupati dal lunedì al venerdì o liberi ma senza risposta il sabato;
- il servizio clienti tramite contatto telefonico ai servizi Alia viene utilizzato per la richiesta di subentro, vulture, informazioni, reclami e altro, compreso le richieste di

ritiro di **rifiuti solidi ingombranti**, in assenza di adeguati sportelli o uffici per contatti di persona, e che comunque dovrebbero essere realmente gratuiti anche, tra le altre motivazioni, per **disincentivare l'abbandono dei rifiuti ingombranti** agevolando la richiesta di ritiro senza costi aggiuntivi e senza inutili perdite di tempo che spesso scoraggiano i cittadini;

- il servizio clienti tramite contatti telefonici ai servizi Publiacqua s.p.a. viene utilizzato per la **segnalazione guasti e perdite**, fatture, informazioni, volture reclami e altro, in assenza sul territorio di adeguati sportelli o uffici (con orari compatibili con le esigenze dei cittadini) e per contatti di persona, e che comunque dovrebbero essere realmente gratuiti al fine di agevolare i cittadini e gli utenti senza costi aggiuntivi;

Il Consiglio Comunale IMPEGNA il Sindaco e tutta la Giunta

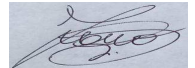
- entro la fine del 2019 ad attivarsi :
 1. nei confronti dell'ATO Toscana Centro e di Alia s.p.a. affinché, oltre al numero verde gratuito, sia attivato un recapito telefonico raggiungibile da telefonia mobile in modo gratuito e siano attivati altri strumenti di comunicazione tipo "App";
 2. nei confronti di Publiacqua s.p.a. affinché, oltre al numero verde gratuito, sia attivato un recapito telefonico raggiungibile da telefonia mobile in modo gratuito visto che, diversamente dal gestore rifiuti, è sì già attiva l'App "My publiacqua" ma anch'essa contattabile a pagamento per le utenze mobili.

Gruppo Consiliare "**Lega Salvini Borgo San Lorenzo**"

Il Consigliere Claudio Ticci

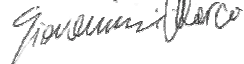


Il Consigliere-Capogruppo Francesco Atria



Gruppo Consiliare "**MoVimento 5 stelle**"

Il Consigliere Marco Giovannini



Gruppo Consiliare "**Cambiamo, Insieme**"

Il Consigliere Luca Margheri

