

	ACQUE TOSCANE SPA	
	Consultaz.	
	Q1. Si condividono le finalità enunciate poste alla base degli orientamenti dell’Autorità? Motivare la propria risposta .	Q1.
	Q2. Quali eventuali esempi di coinvolgimento dei clienti finali, in tema di struttura dei documenti di fatturazione ai fini di una miglior leggibilità e trasparenza, esistono sul territorio nazionale? Quali sono stati i risultati di tali collaborazioni?	Q2.
	Q3. Si condivide la proposta di lasciare libertà di layout o si ritiene preferibile la definizione di uno schema-tipo, predefinendo la collocazione di tutte le informazioni contenute nel documento di fatturazione?	Q3.
	Q4. Si ritiene esaustivo l’elenco delle informazioni relative al documento di fatturazione e alla fornitura?	Q4.
	Q5. Con riguardo alle caratteristiche della fornitura, si ritiene opportuno indicare anche la fascia di consumo annuo del cliente (ad esempio, quella in base a cui viene definito il deposito cauzionale)?	Q5.
	Q6. Con riguardo alle utenze condominiali, si ritiene che debbano essere fornite specifiche informazioni quali, ad esempio, il numero di forniture sottese?	Q6.
	Q7. Si riscontrano criticità nell’indicazione del consumo annuo e nell’esposizione comparativa dei consumi?	Q7.
	Q8. Si ritiene che possa essere adottato il modello di cui alla Figura 1? Quali eventuali modifiche si suggeriscono?	Q8.
	Q9. Con riguardo al consumo annuo degli usi domestici, si condivide la proposta di indicare anche il consumo medio nazionale di una famiglia-tipo? È possibile individuare ulteriori elementi di comparazione che favoriscano il consumo responsabile?	Q9.
	Q10. Si ritiene utile prevedere di indicare il tipo di misura (con/senza misuratore/tipologia di misuratore/anno di fabbricazione del misuratore)?	Q10.
	Q11. Si condivide l’impostazione che prevede una sintesi e un dettaglio degli importi, così come	Q11.
	Q12. Si condivide la modalità di esposizione dei calcoli di conguaglio?	Q12.
	Q13. Quali voci, oltre a quelle elencate, possono essere indicate tra gli “altri oneri”?	Q13.
	Q14. Si ritiene che le procedure previste in caso di morosità debbano essere riportate in tutte le bollette o soltanto laddove sia evidenziata una precedente bolletta non pagata?	Q14.
	Q15. Si ritiene utile l’indicazione della presenza o meno di precedenti bollette non pagate?	Q15.

[illegible]

Proposte per consultaz.	
Vengono condivise al fine di consentire un miglioramento del servizio verso l'utenza. La bolletta è prima di tutto un documento fiscale ma è anche il principale mezzo di comunicazione tra gestore ed utente. Poche informazioni essenziali sul documento fiscale, sul tipo di fornitura e sul tipo di contatore, su letture e consumi, sul calcolo della bolletta e sulle tariffe, specificate in modo chiaro e comprensibile facilitano il rapporto tra gestore e utente. Importante è anche la divulgazione in bolletta di informazioni relativamente ai diritti degli utenti ed aspetti della gestione del servizio. Tali informazioni potrebbero essere divulgate in forma molto sintetica come "spot" in uno spazio riservato della bolletta ed essere oggetto di approfondimento nella comunicazione periodica proposta.	
Possono essere interpellati i rappresentanti delle categorie maggiormente presenti nell'ambito delle tipologie di utenze. Per esempio nel caso di un Comune Turistico le Associazioni degli Albergatori.	
E' preferibile la definizione di uno schema-tipo, con predefinite la collocazione di tutte le informazioni contenute nel documento di fatturazione. E' importante sottolineare che, definito dall'autorità preposta, il tipo di schema e le informazioni da riportare in fattura, al gestore deve essere concesso il tempo necessario per gli adeguamenti in termini informatici (software , hardware) e in termini di risorse umane e economiche per consentire implementazione di tale variazione.	
Si ritiene opportuna la presenza delle seguenti informazioni : nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita Iva dell'intestatario del contratto; l'indirizzo dell'utenza oggetto di fornitura ; la tipologia di fornitura in base all'utilizzo ; la data di emissione e il periodo a cui si riferisce la fatturazione; l'importo totale da pagare e la data di scadenza.	
No, non si ritiene opportuno	
E' opportuno indicare il numero di utenze interne in quanto permette di comprendere il calcolo nel dettaglio delle bollette	
Le criticità che possono emergere per l'indicazione di consumo annuo sono relative alla presenza di due letture annue che possono essere eseguiti in mesi diversi da un anno all'altro. Le criticità che emergono sono relative all'esposizione comparativa dei consumi per periodi che non sono facilmente comparabili vista la presenza di letture eseguite in periodi diversi e non omogenei.	
Se è necessario riportare i dati anche in forma grafica, si ritiene opportuno riportare per lo storico solo un grafico ottenuto dalle date di letture (indicando lett. se effettiva , stimata , autolettura , ecc...) sulle ascisse e sulle ordinate il consumo in mc relativo al periodo compreso tra le date di letture consecutive. Tale grafico comprende un intervallo temporale di massimo 2 anni di consumo precedente.	
Si ritiene opportuno per i consumi domestici indicare il consumo medio annuo a livello nazionale di una famiglia tipo, con dato che viene fornito dall'ente preposto ai singoli gestori dei sistemi idrici ; sarebbe opportuno indicare anche il numero di componenti a livello nazionale della famiglia tipo	
Si ritiene opportuno indicare se è presente o meno il contatore specificando in aggiunta solo il numero identificativo del contatore.	
E' condivisa l'impostazione di voci da riportare in bolletta, al fine di dare opportuna chiarezza.	
E' condivisa l'impostazione delle modalità di esposizione del conguaglio da riportare in bolletta, per opportuna chiarezza	
Attualmente sono esaustive le voci indicate	
E' opportuno riportare su tutte le bollette le conseguenze per ritardato/mancato pagamento . Si ritiene utile inserire informazioni generali da divulgare come spot in bolletta oppure in approfondimento nelle comunicazioni periodiche	
Si ritiene utile l'indicazione della presenza o meno di precedenti bollette salvo alcuni casi che possono essere fuorvianti (per es. rateizzazioni pregresse, contenziosi in varie fasi , perdite occulte in corso di definizione, contributi di assistenza di enti per utenti disagiati non ancora ricevuti, ...)	

[illegible]

[illegible]