



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

La nuova **BOLLETTA** **TRASPARENTE**



maggio 2011

La nuova **BOLLETTA TRASPARENTE**



OBIETTIVO DELLA NUOVA BOLLETTA:

**Progettare, per gli utenti di GAIA S.p.A.,
una bolletta più chiara e di facile lettura,
veloce da consultare
e maggiormente in grado di rispondere
alle domande su tariffe, consumi e servizi.**

Migliorare la comunicazione con l'utenza.



La nuova **BOLLETTA TRASPARENTE**



LE NOVITÀ INTRODOTTE:

Dettagli delle voci di costo e dei periodi di riferimento

(costi totali e costi per singola voce di fattura, scadenze, data dell'ultima lettura ricevuta, situazione dei pagamenti precedenti)

Maggiore chiarezza nelle informazioni di consumo

(indicazioni sul tipo di tariffa applicata, sul consumo medio storico e sul costo dell'acqua per litro)

Dati personali in evidenza per lo svolgimento delle pratiche in GAIA

(codice cliente, tipo di pagamento utilizzato, sottoscrizione di particolari servizi)

Risposte alle domande più frequenti

Ampio spazio è dedicato alle risposte alle domande più frequenti rivolte all'azienda, frutto di un'esperienza pluriennale nella consulenza e assistenza agli utenti.

Più comunicazione

Sono stati inseriti piccoli spazi contenenti messaggi "spot" con lo scopo di fornire consigli per aderire alle iniziative promozionali dell'azienda, ma anche per risparmiare e contribuire alla salvaguardia dell'ambiente.

La nuova **BOLLETTA TRASPARENTE**



GLI STRUMENTI UTILIZZATI PER LA PROMOZIONE:

Affissione di poster illustrativi presso gli sportelli al pubblico

Distribuzione di brochure presso gli sportelli al pubblico

Comunicazioni in bolletta

Diffusione della notizia sugli organi di stampa

La nuova BOLLETTA TRASPARENTE



Vediamo nel dettaglio il layout della nuova bolletta di GAIA S.p.A

GAIA S.p.A.
Sede Legale: Via S. Croce n. 15, 55100 Lucca
C.F./P. IVA, Reg. Imp. LU 02269490962
Cap. Soc. 500000000 - I. 25.109.2811 IV
Iscritta al R. I. n. 185524

Sito Internet: www.gaia.it
E-mail: info@gaia.it

Contatore clienti: 800.22.33.77
Servizio clienti: 800.22.33.77
Servizio 24h: 320.204.33.55
Assistenza tecnica: 800.09.42.00

GAIA S.p.A.
Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato
dell'ATO N.1 "Toscana Nord"

Dara-Righier S.p.A.
Insieme con
SARINSA

FOTI CARLO
VIA ROMA 250
55054 MASSAROSA LU

AS5

Codice Cliente: 00108565 - 01 - 001

BOLLETTA PER LA FORNITURA DEI SERVIZI IDRICI
Periodo di riferimento dal 15.04.2009 al 31.03.2011. Totale metri cubi fatturati: 0 Totale Giorni di consumo: 715

L'importo da pagare entro la scadenza del 23/05/2011 è di euro 19,00.
L'addebito sarà eseguito, salvo buon fine, sul conto corrente presso CASSA DI RISPARMIO DI LUCCA.

Situazione dei pagamenti
I pagamenti delle bollette precedenti già scadute risultano regolati. Grazie.

Informazioni sulla Fornitura
Codice Cliente: 00108565-01-001
Installazione: FOTI CARLO
Codice Fornitura: P.1.017287042
Fornitura: VIA ROMA, 250
MASSAROSA LU

Contatore: 000003634
Libri acqua: 1
Utilizzo: PICCOLO USO NON DOMESTICO
Assicurazione: SI POLIZZA PERDITE OCCULTE
Addebito Programato: SI
Addebito Depreciazione: SI
Aggravata Fungo rimborsato: NO
Aggravata REE: NO

Se desideri informazioni, risultati arretrati o accessori, chiama il numero verde gratuito 800.22.33.77 o la telefonia fissa 24 ore su 24 da telefonia fissa 24 ore su 24 o da telefonia mobile 24 ore su 24.

pagina 1 di 4

GAIA S.p.A.
Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato
dell'ATO N.1 "Toscana Nord"

Dara-Righier S.p.A.
Insieme con
SARINSA

Bolletta Numero: 01-2011-00213848
Data Emissione: 26.04.2011

Periodo Fatturato: 1TR11 1 Trimestre 2011 Contatori
Data scadenza: 23.05.2011

Deviazione	Dal	Al	Giorni	Quantità	Tariffa	Imp. lordo	Sconto	Importo	IVA
Quota Fissa	16.04.2009	31.12.2009	260	260,00	0,142740			37,11	10
Quota Fissa	01.01.2010	09.12.2010	343	343,00	0,177811			60,92	10
Quota Fissa	10.12.2010	31.12.2010	22	22,00	0,177811			3,78	10
Quota Fissa	01.01.2011	31.03.2011	90	90,00	0,182059			16,47	10

ALTRI ACCREDITI, ADEBITI E RESTITUZIONE ACCONTI PRECEDENTEMENTE FATTURATI
Rimborso Accanto Quota Fissa -99,81 10

IVA, ARROTONDAMENTI E TOTALE BOLLETTA

10 Imposta 10% 16,47
IVA 10% 1,65
Arrotondamento precedente 0,48
Arrotondamento attuale 0,42

TOTALE BOLLETTA € 19,00

In caso di variazioni la tariffa viene applicata pro die

pagina 2 di 4

GAIA S.p.A.
Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato
dell'ATO N.1 "Toscana Nord"

Dara-Righier S.p.A.
Insieme con
SARINSA

Qual'è la tua tariffa?

Nella tabella riportata di seguito sono indicate le tariffe che abbiamo applicato ai consumi della tua fornitura. Sono state approvate dall'Autorità di Ambito 1 e sono valide a partire dal 31/12/2010. Le tariffe si basano sul principio della progressività, vuol dire che il consumo di interazione del consumo, con lo scopo di incentivare il risparmio idrico, penalizzando gli sprechi e gli usi impropri. I valori sono in euro, gli scorpori di consumo delle tariffe sono espressi in base annua mentre la quota fissa è espressa in euro al giorno.

Tariffe di Ambito (ATO1) in vigore dal 31/12/2010 salvo conguaglio		
TIPOLOGIA CONSUMI	Base	
	0-60 mc	
	Oltre 60 mc	
Assorbibile	1,28000	1,77000
Impugnabile	0,23000	0,23000
Quota fissa	1,18000	1,60000
Quota fissa	0,182059	

Qual'è il mio consumo storico e quanto mi costa l'acqua al litro?

Per la tua fornitura il consumo medio storico è di 0 metri cubi per 6 mesi (base mensile).

Il Costo del Servizio Idrico Integrato fatturato nella presente bolletta è di 0,000000 € al litro per un totale di metri cubi:

Perché è importante comunicare la lettura del contatore e così il conguaglio di fine anno?

Di norma la lettura del contatore viene eseguita una volta sola nel corso dell'anno. Per far sì che in ogni bolletta siano fatturate i consumi reali, evitando in tal modo inaccidenti, è necessario comunicare la lettura, ad esempio telefonando al numero verde gratuito 800.09.42.00 o segnalando la situazione. Consigliamo di comunicare la lettura al termine di ogni trimestre (fine maggio/giugno/settembre/dicembre). Si ricorda che il servizio di auditazione non costituisce l'unico modo di comunicare la lettura in ritardo. In presenza di una lettura reale successiva al 31/12 è possibile desumere il consumo effettivo del trimestre appena trascorso e su questo valore applicare l'addebitamento al conguaglio di consumo previsto dall'attuale tariffa. Tale operazione, che si effettua successivamente a una comunicazione del consumo ed in un conguaglio annuale, rappresenta la garanzia per l'utente della corretta applicazione delle tariffe annue.

Come si calcola la bolletta?

Per prima cosa è necessario determinare il giorno di consumo di ogni periodo fatturato. Successivamente devono essere calcolati gli intervalli di ogni fascia di consumo, che nella tabella sopra indicata sono espressi in base annua, raggruppati in giorni effettivi in percentuale. Ad ogni conguaglio contengono un valore in corrispondenza al piano per i mesi cui si riferisce il fatturato. Se la fornitura serve più unità immobiliari gli intervalli di ogni fascia devono essere moltiplicati per il numero delle unità. Per il calcolo della quota fissa si utilizza la formula: $Q_f = \frac{L \times T}{365}$ dove L è la lettura giornaliera per il numero dei giorni fatturati, T è il consumo in litri al giorno, moltiplicato il costo che la tariffa abbia due scorpori. Il primo è di 20 mc nel 1° periodo (0 - 20 mc), corrisponde su base annua, e cioè il consumo da fatturare sia di 02 mc in 177,00mc, la tariffa associata al primo scorporo sarà applicata ai primi 18 mc (30 - 30) + 155 - 30) mentre i secondi 77 mc (05 - 30 - 27) saranno fatturati alla tariffa del secondo scorporo.

Perché nella bolletta sono stati fatturati dei consumi in account?

In ogni bolletta occorre avere fatturato un consumo. Nel caso in cui non sia stata eseguita la lettura del contatore il consumo sarà fatturato a titolo di account, cioè le somme addebitate saranno poi detratte nella bolletta di successiva emissione. I metri cubi emessi in account sono determinati sulla base del consumo storico. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi previsti sono calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale di appartenenza.

Come si calcola l'IVA?

Ogni addebito o accredito fatturato in bolletta può essere soggetto al calcolo dell'IVA. Nel dettaglio della bolletta, in corrispondenza di ogni voce si riportano nell'ultima colonna il coefficiente IVA e la sua applicazione in percentuale. Il coefficiente IVA viene calcolato applicando l'aliquota IVA sulla base imponibile, vale a dire sulla somma di tutti gli importi che hanno il solito codice IVA, sia a debito che a credito. Gli importi della base imponibile e dell'IVA sono indicati nelle ultime righe del dettaglio. È importante ricordare che nella bolletta sono fatturate delle somme a credito quando determinano il valore della base imponibile e comportano una minore imposta.

La nuova BOLLETTA TRASPARENTE



Gaia S.P.A.
Sede legale: Via S. Croce n. 59, 55100 Lucca
C.F., P. IVA, Reg. Imp. LU: 01966240465
Cap. Soc. sottoscritto: € 15.106.351 i.v.
Iscriz. R.E.A. LU: 185558

Sito Internet: www.gaia-spa.it
E-mail: info@gaia-spa.it

Consulenza clienti: **800.22.33.77**
Segnalazione guasti: **800.23.45.67**
Servizio SMS: **320 204.33.93**
Autolettura telefonica: **800.00.42.00**

CONTATTI AZIENDA



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



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0707.16

SCEGLI DI STARE COMODO.
Risparmiami le code, le scadenze, le spese di commissione.
ADDEBITA LA BOLLETTA SUL CONTO CORRENTE
BANCARIO O POSTALE.
GRATIS per te l'assicurazione contro le perdite d'acqua!
Scopri come fare: numero verde 800.22.33.77 solo da
telefonia fissa, attivo 24 ore su 24.

MARIO ROSSI
VIA PER IL MARE, 1
55054 MASSAROSA (LU)

DATI UTENZA

Codice Cliente: 000000000-00-000

CONSIGLI SPOT

BOLLETTA PER LA FORNITURA DEI SERVIZI IDRICI

Periodo di riferimento dal 15.04.2009 al 31.03.2011 Totale metri cubi fatturati: 0

Totale Giorni di consumo: 715

L'importo da pagare entro la scadenza del 23/05/2011 è di euro **19,00.**

L'addebito sarà eseguito, salvo buon fine, sul conto corrente presso CASSA DI RISPARMIO DI LUCCA.



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

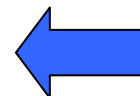
CONSUMI IN DETTAGLIO

La nuova BOLLETTA TRASPARENTE



Situazione dei pagamenti

I pagamenti delle bollette precedenti già scadute risultano regolari. Grazie.



SITUAZIONE PAGAMENTI

Informazioni sulla Fornitura

Codice Cliente: 000000-00-000
Intestazione: MARIO ROSSI
Codice Fiscale: RSSMR80GHL056N
Fornitura:

tatore:
à servite: 1
zzo: DOMESTICO RESIDENTE

Assicurazione: SI POLIZZA PERDITE OCCULTE

Addebito Fognatura: SI

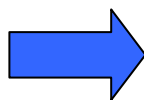
Addebito Depurazione: SI

Agevolazioni Famiglie numerose: NO

Agevolazioni ISEE: NO

Se alcune informazioni risultano errate o mancanti, chiama il numero verde gratuito **800.22.33.77** solo da telefonia fissa 24 ore su 24

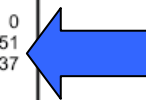
**DETTAGLI
TIPOLOGIA
UTENZA**



Rilevazione dei consumi

Tipo	Data	Letture	Consumo
EFFETTIVA	04.04.2009	1737	0
EFFETTIVA	09.12.2010	1888	151
STIMATA IN ACCONTO	31.03.2011	1925	37

**LETTURE
E CONSUMI**



Es. di contatore a lettura diretta



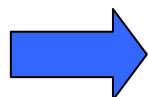
Controlla i tuoi consumi: comunicaci la lettura del contatore! Telefona al numero verde gratuito 800.00.42.00 attivo 24 ore su 24. Il tuo codice di autolettura

Se il tuo contatore è a lancette o è illeggibile chiamaci al numero verde telefonica 800.22.33.77, da telefonia fissa attivo 24 ore su 24 anche con prenotazione di chiamata, per la sostituzione gratuita.

**CONSIGLI
PERSONALIZZATI
PER OTTIMIZZARE
I CONSUMI**



La nuova BOLLETTA TRASPARENTE

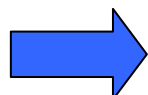


Bolletta Numero: **01-2011-00213848**
Data Emissione **26.04.2011**

Periodo Fatturato: **1TR11 1 Trimestre 2011 Contatori**
Data scadenza: **23.05.2011**

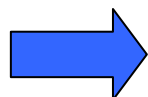
DETTAGLI FATTURA

Descrizione	Dal	Al	Giorni	Quantità	Tariffa	Imp. lordo	Sconto	Importo	IVA
TARIFE DEL S.I.I.									
Quota Fissa	16.04.2009	31.12.2009	260	260,00	0,142740			37,11	10
Quota Fissa	01.01.2010	09.12.2010	343	343,00	0,171781			58,92	10
Quota Fissa	10.12.2010	31.12.2010	22	22,00	0,171781			3,78	10
Quota Fissa	01.01.2011	31.03.2011	90	90,00	0,182959			16,47	10
ALTRI ACCREDITI, ADDEBITI E RESTITUZIONE ACCONTI PRECEDENTEMENTE FATTURATI									
Rimborso Acconto Quota Fissa								-99,81	10
IVA, ARROTONDAMENTI E TOTALE BOLLETTA									
10 Imponibile 10%								16,47	
IVA 10%								1,65	
Arrotondamento precedente								0,46	
Arrotondamento attuale								0,42	
TOTALE BOLLETTA								€ 19,00	



COSTO FINALE

La nuova BOLLETTA TRASPARENTE

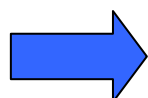


**DETTAGLI
SULLA
TARIFFA**

Qual è la mia tariffa?

Nella tabella riportata di seguito sono indicate le tariffe che abbiamo applicato ai consumi della sua fornitura. Sono state approvate dall'Autorità di Ambito n. 1 e sono valide a partire dal 31/12/2010. La tariffa si basa sul principio della *progressività*, vuol dire che *aumenta all'aumentare del consumo*, con lo scopo di **incentivare il risparmio idrico, penalizzando gli sprechi e gli usi impropri**. I valori sono in euro; gli scaglioni di consumo delle tariffe sono espressi su base annua mentre la quota fissa è espressa in euro al giorno.

Tariffe di Ambito (ATO1) in vigore dal 31/12/2010 salvo conguaglio						
USI DOMESTICI		Base 0-50 mc	Eccedenza Oltre 50 mc			
Acquedotto	Euro	1,300000	1,530000			
Depurazione	Euro	0,630000	0,750000			
Fognatura	Euro	1,240000	1,450000			
Quota Fissa	Euro	0,182959				

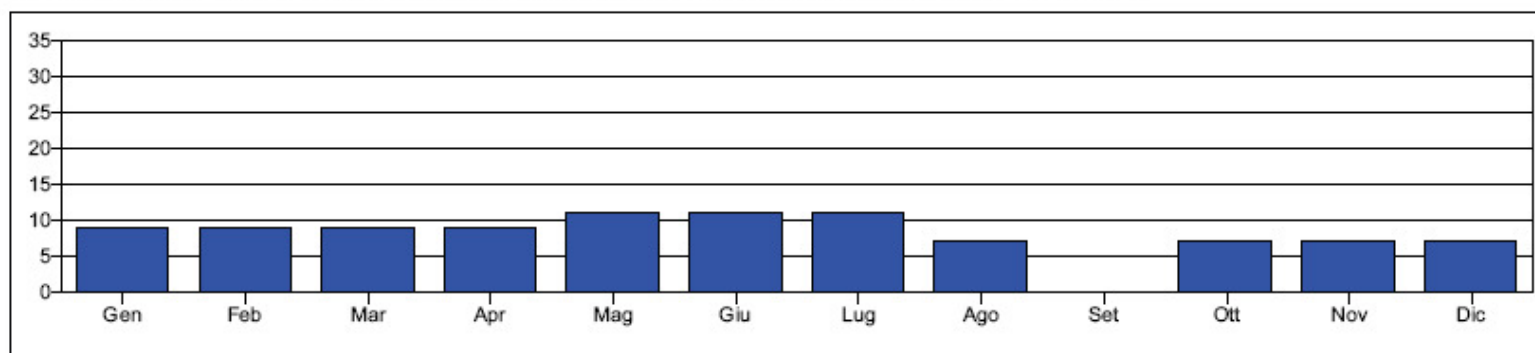


**CONSUMI IN
MC PER MESE**

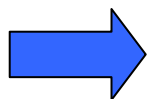
Qual è il mio consumo storico e quanto mi costa l'acqua al litro?

Per la sua fornitura il consumo medio storico è di **104 metricubi pari a 9 metricubi mensili**

Il Costo del Servizio Idrico Integrato fatturato nella presente bolletta è **0,001606 al litro per un totale di metricubi 196**.



La nuova BOLLETTA TRASPARENTE



**AMPIA SEZIONE
CON LE RISPOSTE
ALLE DOMANDE
PIÙ FREQUENTI
(FAQ)**

Come posso mettermi in contatto con gli uffici di Gaia?

Chiami il Numero Verde Consulenza Clienti **800.22.33.77** (solo da telefoni fissi, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 17.30, il Sabato dalle ore 9.30 alle 12.30) o al Numero Verde Segnalazioni Guasti **800.23.45.67** (per chiamate da telefoni fissi e mobili, tutti i giorni 24 ore su 24).

E' attivo anche il servizio "Gaia Parla con Te": Invi un SMS al numero **320 2043393** con la parola per la quale vuole assistenza (esempio voltura, chiarimenti, bolletta). Un operatore di Gaia SpA la chiamerà per darle le informazioni che sta cercando. Con l'invio dell'sms si dà automaticamente il consenso al trattamento dei propri dati personali, in base all'informativa ex art.13 Dlgs 196/2003. Il costo di un SMS inviato varia a seconda del profilo tariffario del proprio operatore.

Per fax al numero Fax Generico **0584 28 04 246**, al numero Fax Pagamenti **0585 64 61 319**, al numero Fax Morosità **0585 64 61 369**.

Per posta alla Casella Postale 199, 55045 Ufficio Postale di Marina di Pietrasanta (LU), o per posta elettronica alla e-mail info@gaia-spa.it.

E se invece voglio recarmi di persona presso le sedi di Gaia?

Ecco l'elenco delle sedi e degli sportelli periferici, con l'indicazione dei giorni e degli orari di apertura:

CARRARA - Via Roma n. 24 - il Mercoledì ed il Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30

GALLICANO - Via della Rena n. 24 - il Martedì ed il Mercoledì dalle ore 8,30 alle ore 13,30

MARINA DI PIETRASANTA - Via Donizetti n. 16 - il Lunedì ed il Giovedì dalle ore 8,30 alle ore 13,30

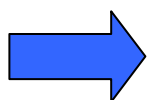
SAN MARCELLO PISTOIESE - Via del Granduca n. 16/C - il secondo ed il quarto Giovedì del mese dalle ore 8,30 alle ore 13,30

FERRAROSSA - Corso Europa Unita n. 27 - il Martedì ed il Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30

VIAREGGIO C/O URP Comune - il Martedì e il Giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

www.gaia-spa.it ... Un mondo di servizi a portata di click!

Per qualunque tipo di richiesta e informazione, per qualsiasi pratica commerciale e tecnica, per leggere il Regolamento del Servizio Idrico e la Carta dei Servizi, per conoscere le Tariffe di Ambito può consultare il nostro sito internet www.gaia-spa.it e scoprire un portale ricco di informazioni e risposte a qualsiasi quesito, facile da navigare, sempre aggiornato. www.gaia-spa.it ... un mondo di servizi a portata di un click!



**BANNER CON
CAMPAGNE DI
COMUNICAZIONE**



NON RISCHIARE NON PERDERE.

Assicura la tua acqua di casa contro le perdite occulte.

Le perdite occulte di acqua sono molto più frequenti di quanto si pensi, e purtroppo spesso vengono scoperte in ritardo, quando già hanno inciso sul costo della bolletta. Anche per il 2011 GAIA S.p.A. offre la possibilità di assicurarsi contro le perdite. L'assicurazione è gratuita per chi addebita la bolletta su conto corrente, per le utenze civili è di € 3,90 l'anno, per le utenze commerciali il costo è di € 4,80. **Assicurarsi è una garanzia di risparmio.**



La nuova **BOLLETTA TRASPARENTE**



La bolletta trasparente fa parte dei nuovi obiettivi di comunicazione dell'azienda.

GIUSTIZIA

Commissione mista conciliativa

PROFESSIONALITÀ

Consulenza ai clienti

TRASPARENZA

Bolletta trasparente

RISPARMIO

Misure economiche e assicurazioni

RISPETTO PER L'AMBIENTE

Informatizzazione dei servizi



La nuova BOLLETTA TRASPARENTE



La bolletta trasparente fa parte dei nuovi obiettivi di comunicazione dell'azienda.

TRASPARENZA



Bolletta trasparente

La bolletta presentata oggi, con l'obiettivo di fornire uno strumento più chiaro, comodo e veloce di lettura e renderlo un valido mezzo di informazione per gli utenti



La nuova BOLLETTA TRASPARENTE



La bolletta trasparente fa parte dei nuovi obiettivi di comunicazione dell'azienda.

GIUSTIZIA



Commissione mista conciliativa

Si è insediato la scorsa settimana un organismo di tutela legale con il compito di riesaminare i casi oggetto di istanza, qualora l'Utente non abbia ricevuto alcuna risposta dal Gestore entro i termini previsti dalla Carta del Servizio oppure si sia dichiarato motivatamente non soddisfatto della risposta fornita.



La nuova BOLLETTA TRASPARENTE



La bolletta trasparente fa parte dei nuovi obiettivi di comunicazione dell'azienda.

PROFESSIONALITÀ



Call Center e sportello al pubblico

GAIA ha investito molto nella formazione degli addetti alle relazioni con il pubblico. I servizi di sportello e di consulenza telefonica sono svolti da personale dipendente dell'azienda, che conosco a fondo le dinamiche aziendali.

La Customer Satisfaction 2010 di GAIA S.p.A indica che 60% dell'utenza ha dato un voto superiore a 7 allo sportello e al call center.



La nuova BOLLETTA TRASPARENTE



La bolletta trasparente fa parte dei nuovi obiettivi di comunicazione dell'azienda.

RISPARMIO



Misure economiche e assicurazioni

E' possibile ottenere, grazie alle agevolazioni ISEE oppure per le famiglie numerose con più di 4 figli, importanti sconti in bolletta.

GAIA ha, inoltre, anche per il 2011, sottoscritto una polizza vantaggiosa per gli utenti di soli 3,90 all'anno per assicurare contro le perdite idriche. La polizza è stata resa gratuita per chi ha l'addebito automatico della bolletta presso conto corrente.



La nuova BOLLETTA TRASPARENTE



La bolletta trasparente fa parte dei nuovi obiettivi di comunicazione dell'azienda.

RISPETTO PER L'AMBIENTE



Informatizzazione dei servizi

Oltre all'addebito su conto corrente bancario, oggi sottoscritto dal 25% dell'utenza, da quest'anno è disponibile anche l'addebito su conto corrente postale.

Lo Sportello on line di GAIA, con una semplice registrazione, permette di visualizzare la propria bolletta, lo stato dei pagamenti e le scadenze.

E'attivo anche il servizio SMS sia per ricevere informazioni sul servizio idrico nel proprio comune di residenza che per ricevere assistenza per le pratiche.



La nuova **BOLLETTA TRASPARENTE**



OBIETTIVI FUTURI



Implementare il servizio di pagamento on line delle bollette

Intensificare l'invio di e-mail contenenti le bollette o informazioni, su richiesta



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

La nuova **BOLLETTA** **TRASPARENTE**



FINE