



Regione Lombardia

Ambiente, Energia e Reti



Federconsumatori Lombardia



Progetto BOLLETTA TRASPARENTE

Questionario per una bolletta dell'acqua più chiara e trasparente

Il presente questionario è stato redatto nell'ambito del progetto BOLLETTA TRASPARENTE, un'iniziativa di 16 associazioni di consumatori lombarde in collaborazione con la DG Ambiente, energia e reti della Regione Lombardia*. Il progetto intende arrivare all'elaborazione di un nuovo schema tipo di bolletta idrica, capace di venire incontro alle esigenze dei consumatori sul versante della chiarezza, trasparenza e leggibilità della bolletta stessa. A questo scopo, fondamentale è la collaborazione dei cittadini che, attraverso questo questionario, potranno indicarci le difficoltà incontrate nella lettura della propria bolletta e suggerirci eventuali proposte di miglioramento.

Comune

Provincia

1. A quale tipologia è riferita la sua fornitura idrica?

individuale (1)

condominiale (2)

2. In caso di utenza condominiale, ha mai visionato la bolletta idrica del suo condominio?

Sì (1)

No (2)

No, ma sarei interessato a farlo (3)

3. Se legge la bolletta dell'acqua, con quale livello di attenzione la valuta?

Verifico dettagliatamente tutti le voci (1)

Scorro velocemente le voci che mi interessano (2)

(indicare quali)

Guardo solo l'importo da corrispondere (3)

Guardo la data di scadenza del pagamento (4)

4. Ritiene chiare e complete le informazioni fornite in bolletta?

Sì (1)

No (2)

Abbastanza (3)

Se no, perché?

* Progetto realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento 2010 della Regione Lombardia con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico

5. Ritiene la bolletta idrica più o meno chiara di quella relativa ad altre utenze (luce, gas, telefono...)?

- Più chiara (1) (specificare rispetto a quale altra utenza)
- Meno chiara (2) (specificare rispetto a quale altra utenza)
- Non c'è differenza (3)

6. Quali voci nella bolletta idrica le sembrano più comprensibili e quali meno? (indicare un valore da 1 a 5, dove 1 equivale a "del tutto incomprensibile" mentre 5 equivale a "perfettamente comprensibile")

- Consumi 1 2 3 4 5
- Tariffe 1 2 3 4 5
- Qualità dell'acqua 1 2 3 4 5
- Informazioni di servizio(es. contatti azienda, segnalazione reclami...)
1 2 3 4 5

7. Su quali aspetti legati al servizio idrico gradirebbe avere maggiori informazioni?

- Consumi (1)
- Funzionamento del contatore (2)
- Tariffe (3)
- Qualità dell'acqua (4)
- Trattamenti dell'acqua (5)
- Provenienza dell'acqua (6)
- Ciclo dell'acqua e sprechi (7)
- Informazioni di servizio
(es. contatti azienda, segnalazione reclami ...) (8)

Altro

8. Altre osservazioni e/o proposte di miglioramento della bolletta dell'acqua

.....

.....

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione