

# Carta del Servizio Idrico Integrato

> Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano



ENTE IDRICO CAMPANO  
REGIONE CAMPANIA

# 01

## PRESENTAZIONE

04

Cos'è la Carta del Servizio Idrico Integrato

Come ottenerla

Riferimenti normativi

Gori S.p.A.

# 02

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

05

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Continuità

Partecipazione

Comportamento del personale

Efficacia ed efficienza

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Condizioni principali di fornitura

Riservatezza

# 03

## FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

05

Gli standard del Servizio

Calcolo dei tempi degli standard

Avvio del rapporto contrattuale

- Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario
- Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica o allaccio fognario
- Tempo per l'attivazione, la riattivazione ovvero subentro e voltura della fornitura idrica
- Tempo per la disattivazione della fornitura idrica su richiesta del cliente

Accessibilità al servizio

- Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
- Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o telematica
- Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
- Facilitazioni per alcune categorie di Clienti

- Rispetto degli appuntamenti concordati
- Tempi d'attesa e qualità per i servizi telefonici
- Gestione delle richieste scritte dei Clienti
- Tempo di risposta motivata ai reclami scritti
- Tempo di risposta alle richieste scritte di informazione
- Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione

#### Gestione del rapporto contrattuale

- Fatturazione
- Periodicità di fatturazione
- Prescrizione consumi risalenti a più di due anni
- Tempo per l'emissione della fattura
- Termine per il pagamento della bolletta
- Rateizzazioni dei pagamenti
- Rettifiche di fatturazione
- Tentativi di raccolta della misura
- Autolettura
- Morosità - riattivazione della fornitura
- Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità
- Verifica del contatore
- Verifica del livello di pressione
- Tempo di preventivazione per lavori
- Tempo di esecuzione dei lavori

#### Continuità del servizio

- Continuità e servizio d'emergenza
- Durata delle interruzioni
- Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile
- Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura
- Interruzioni del servizio per cause di forza maggiore
- Pronto intervento
- Livelli minimi dei servizi per le utenze domestiche
- Livelli minimi dei servizi per le utenze con uso diverso dal domestico
- Livelli minimi in caso di reti separate
- Captazione e adduzione
- Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata
- Controllo della qualità delle acque
- Potabilità dell'acqua distribuita
- Laboratorio di analisi
- Crisi idrica da scarsità

## 04

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

17

## 05

### LA TUTELA DEL CLIENTE

18

La gestione dei reclami e delle richieste scritte

La conciliazione paritetica e Servizio

Conciliazione dell'Autorità

L'accesso agli atti

## 06

### VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

19

## 07

### SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI

20

## 08

### RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

20

Standard soggetti a rimborso

## 09

### QUALITÀ DEL SERVIZIO

21

## 10

### VALIDITA' ED ENTRATA IN VIGORE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

21

### ALLEGATI

22

Allegato 1 - Avvio del rapporto contrattuale

Allegato 2 - Accessibilità al servizio

Allegato 3 - Gestione del rapporto contrattuale

Allegato 4 - Continuità del servizio

### GLOSSARIO

26

# 01

## PRESENTAZIONE

### Cos'è la Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato è lo strumento con il quale Gori S.p.A. (di seguito denominata "Gori" o "Gestore" o "Società") si impegna a garantire i diritti dei Clienti del Servizio Idrico Integrato (di seguito SII). È una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto con i Clienti, che possono così verificare il rispetto degli obblighi assunti, presentare osservazioni e formulare giudizi sul modo di gestire il servizio da parte di Gori.

La Carta rappresenta la base per instaurare un rapporto leale con le varie associazioni di difesa dei consumatori, da considerare non antagoniste ma partner nella gestione ottimale del servizio.

Per Gori la Carta del Servizio Idrico Integrato si inserisce in un quadro più ampio e articolato di attenzione al Cliente e costituisce parte fondamentale di un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

### Come ottenerla

Gori si impegna a rendere disponibile al Cliente la Carta del Servizio Idrico Integrato su richiesta del Cliente medesimo (ai sensi del D.P.C.M. 29.04.99), secondo le seguenti modalità: per iscritto, all'indirizzo Gori S.p.A. - Via Trentola, 211 - 80056 - Ercolano (NA) o telefonicamente al Numero Verde 800-900161 (gratuito da rete fissa) e 081-0206622 (da rete mobile) riportato in bolletta e sul sito internet del Gestore. E' inoltre scaricabile dal sito internet [www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com) ed è sempre a disposizione di tutti i Clienti presso gli sportelli aziendali in qualsiasi momento.

La Carta del SII stabilisce:

- la qualità dei servizi forniti;
- le linee guida del rapporto tra Clienti e fornitore dei servizi;
- le modalità di sensibilizzazione dei Clienti del SII verso un risparmio della risorsa idrica attraverso un uso corretto della stessa.

La Carta del SII assicura la partecipazione dei cittadini e riconosce loro il diritto di accedere alle informazioni e di giudicare l'operato del Gestore.

Gori si impegna a revisionare periodicamente gli standard previsti in questa Carta, tenendo conto del giudizio dei Clienti.

### Riferimenti normativi

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata predisposta nel rispetto delle seguenti disposizioni normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di «Carte dei Servizi Pubblici»";
- Decreto-Legge 12 maggio 1995, n.163: "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 11 luglio 1995, n. 273;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 riguardante le "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 e successive modifiche e integrazioni;
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, cd. "Codice del Consumo";
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 recante "Norme in materia ambientale";
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 e, in particolare, l'art. 2, comma 461, lettera a);
- Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- Decreto-Legge 28 marzo 2014, n. 47 (art. 5), convertito in legge, con modificazioni, dall' art. 1, comma 1, Legge 23 maggio 2014, n. 80 (cd. Piano Casa).

La presente **Carta del Servizio Idrico Integrato** (di seguito anche denominata "**Carta del servizio**" o "**Carta del SII**" o "**Carta**") è adottata dal Gestore in conformità allo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio Idrico Integrato" di cui al precitato D.P.C.M. del 29.04.1999 ed alla ulteriore normativa precedentemente elencata. La presente Carta del Servizio Idrico Integrato recepisce le direttive e le disposizioni della normativa pro tempore vigente, incluse le disposizioni emanate dall'Autorità di Regolazione, e, pertanto, la presente Carta - anche ai sensi degli articoli 1339 e 1374 del codice civile - si intende automaticamente

etero-integrata e modificata di diritto mediante l'inserimento delle disposizioni introdotte dalla normativa di volta in volta applicabile (incluse le disposizioni che la stessa Autorità di Regolazione potrà successivamente emanare), nel caso in cui tali disposizioni abbiano valore di norma imperativa.

L'impostazione della Carta, in base a quest'ultimo schema generale di riferimento, permette il confronto della qualità del Servizio Idrico Integrato reso in tutto il territorio nazionale mediante la comparazione delle diverse Carte adottate dai vari Gestori del servizio.

### Gori S.p.A.

Gori S.p.A. è il Soggetto Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Distrettuale Sarnese- Vesuviano.

Obiettivo prioritario di Gori è la razionalizzazione del sistema del ciclo integrato delle acque e, di conseguenza, il miglioramento del servizio offerto attraverso la realizzazione di economie di scala, una particolare attenzione alla salvaguardia dell'ambiente ed opportuni e mirati investimenti per la costruzione di nuove infrastrutture e la rifunzionizzazione di quelle esistenti. In qualità di Soggetto Gestore, Gori si impegna a:

- assicurare e incrementare i livelli di servizio in accordo alla domanda dei Clienti serviti;
- provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e delle opere oggetto del servizio ed alla loro conservazione;
- assicurare e controllare la qualità delle acque;
- assicurare l'informazione ai Clienti;
- attuare il programma degli interventi;
- promuovere iniziative per la diffusione della cultura dell'acqua;
- promuovere l'uso razionale della risorsa idrica;
- salvaguardare l'ambiente.

I dati più significativi della gestione Gori sono di seguito sintetizzati:

Comuni gestiti: 76

Kmq di superficie: 897

Abitanti: 1.450.000

Km di rete idrica: circa 5.215

(ad esclusione degli allacci)

Utenze: circa 525.000

Km di rete fognaria: circa 2.656

(ad esclusione degli allacci)

# 02

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

### Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Gori si impegna ad agire nei confronti dei Clienti in modo non discriminatorio, obiettivo, equo ed imparziale, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Gori, inoltre, presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti alle fasce socialmente più deboli.

In particolare, garantisce la parità di trattamento dei Clienti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, in riferimento a categorie o tipologie di utenza omogenee.

### Continuità

Gori si impegna a garantire un servizio regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio imputabili a cause fortuite, di forza maggiore e/o manutenzione, Gori si impegna a ridurre al minimo i disagi per i Clienti, istituendo servizi sostitutivi di emergenza con le modalità previste in Carta del Servizio idrico integrato.

### Partecipazione

Gori favorisce la partecipazione dei Clienti, sia singolarmente sia attraverso associazioni, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione del servizio. I Clienti possono produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio ed inoltrare reclami. Gori informa costantemente i Clienti, utilizzando i diversi canali di comunicazione, promuove visite guidate, corsi e seminari ed instaura una serie di rapporti con le Istituzioni Scolastiche presenti sul territorio.

I Clienti possono accedere alle informazioni che li riguardano, secondo termini e modalità previsti dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii.

Così come previsto dal D.P.C.M. 29.4.1999 - schema generale per la predisposizione della Carta del SII, parte I, aspetti generali e dalla normativa vigente in materia - Gori provvede, nella fase di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della Carta dei Servizi, ad attivare forme di consultazione dei Clienti

e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti e obblighi derivanti dalla Carta medesima.

### Comportamento del personale

Tutto il personale di Gori è impegnato a soddisfare le richieste dei Clienti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. In particolare, Gori si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti dei Clienti e provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico, nonché a favorirne la partecipazione a corsi di formazione sulla comunicazione e sull'applicazione della Carta dei Servizi. I dipendenti di Gori (o le persone da essa incaricate) a contatto telefonico con il pubblico sono riconoscibili dall'enunciazione di un codice identificativo; i dipendenti di Gori (o le persone da esse incaricate) che effettuano visite a domicilio sono riconoscibili mediante esibizione di un tesserino con matricola.

### Efficacia ed efficienza

Gori persegue un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, intervenendo sia sugli aspetti tecnici sia su quelli organizzativi e procedurali, individuando e adottando progressivamente le soluzioni più idonee al raggiungimento degli obiettivi sopracitati.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi Gori pone la massima attenzione all'efficacia ed alla semplificazione del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il Cliente.

### Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono riportate nel "Regolamento del Servizio Idrico Integrato".

### Riservatezza

Gori si impegna ad utilizzare i dati personali necessari all'attività inerente al corretto espletamento del Servizio Idrico Integrato, nel rispetto della normativa pro tempore vigente in materia di protezione dei dati personali. Per "normativa vigente" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation e la relativa normativa italiana di adeguamento, nonché i provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali e la normativa interna adottata da Gori. In particolare,

è consentito il trattamento dei dati in possesso di Gori, al fine dell'eventuale riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può prevedere la comunicazione dei dati nei casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo connesse all'attività medesima.

# 03

## FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO E STANDARD

### Gli standard del Servizio

Gli standard del Servizio sono parametri che permettono di confrontare la qualità ed i tempi del servizio reso dal Gestore con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ed ai quali il Cliente deve fare riferimento nel rapporto con Gori S.p.A.. Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico della Società, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato.

Lo standard può essere formulato:

- sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale, in particolare:
  - > è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza. (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'invio del preventivo per l'allaccio idrico a decorrere dalla data di richiesta da parte dell'utente);
  - > è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli);
- in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio. La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore, il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di miglioramento continuo del servizio ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

Entro il 15 marzo di ogni anno, Gori S.p.A. è tenuta a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito i dati e le informazioni previste dall'art. 77 dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità n. 655/2015/R/idr e ss.mm. e ii..

Inoltre, in ottemperanza a quanto prescritto dall'Autorità in termini di "informazioni all'utente finale", il Gestore comunica ad ogni cliente, tramite gli allegati in bolletta, entro il 30 giugno di ogni anno, gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici e/o su richiesta, previsti in caso di mancato rispetto di determinati standard specifici ed il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

### **Calcolo dei tempi degli standard**

I tempi delle prestazioni indicati nella Carta del Servizio, laddove non esplicitamente indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi; per il loro calcolo non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla

volontà e dalla capacità aziendale. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi - pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi - possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

### **Avvio del rapporto contrattuale**

I tempi delle prestazioni sotto riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni e/o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico il Cliente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate al Cliente, Gori comunica tempestivamente al Cliente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Gori inoltre rispetta le disposizioni di qualità contrattuale, definite dall'Autorità di Regolazione, anche relativamente ai soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione; in tali fattispecie, solo nel caso in cui il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il Gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici, secondo le previsioni dell'Autorità di Regolazione, nei casi previsti dalla presente Carta del Servizio.

### **Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario**

Il tempo di preventivazione è calcolato come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Gori della richiesta da parte del Cliente e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Per richiedere un allaccio, il Cliente può presentare la richiesta attraverso i canali resi disponibili da Gori (sportelli, sportello on-line, e call-center). In sede di richiesta viene comunicata al Cliente la documentazione necessaria per poter procedere all'attivazione della fornitura.

Gori provvede, quindi, sempre ad effettuare un sopralluogo, ed a redigere un preventivo, vale a dire un documento che indica il tipo d'attività tecnica necessaria e la somma che il Cliente dovrà pagare per ottenere il servizio; inoltre, in sede di sopralluogo viene ritirata la documentazione predisposta dal Cliente. Nei casi in cui il Cliente non presenti la documentazione completa non si procederà con l'attivazione della fornitura e la relativa stipula del contratto.

Gori garantisce lo svolgimento dell'attività di preventivazione in 20 giorni lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

### **Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica o allaccio fognario**

Il tempo di esecuzione dell'allaccio è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento dei



lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del Cliente.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico o fognario è differenziato, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

In particolare, un lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici delle condotte esistenti oppure la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o infine la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti.

Un lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta del Cliente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

Gori esegue l'allacciamento, ossia i lavori necessari per l'attivazione di una nuova utenza idrica, nei seguenti tempi: tempo esecuzione allaccio idrico che comporta esecuzione lavori semplici: 15 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico);

Tempo esecuzione allaccio fognario che comporta esecuzione lavori semplici - 20 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico); tempo esecuzione allaccio idrico o fognario complesso - ≤ 30 gg. lavorativi (standard generale).

Qualora per l'esecuzione dei lavori sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte di Gori e l'ottenimento della stessa, con la condizione che il primo atto autorizzativo sia richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del Cliente.

#### **Tempo per l'attivazione, la riattivazione ovvero subentro e voltura della fornitura idrica**

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto o, in caso di realizzazione di nuovo allacciamento, tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della stessa.

Il tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Cliente.

In particolare, si assume che a seguito di un nuovo contratto di fornitura:

- attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio;
- riattivazione, è la richiesta di ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura (interruzione dell'erogazione del servizio con contestuale rimozione del contatore e risoluzione rapporto contrattuale);
- il subentro è la richiesta di riattivazione dell'erogazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo (misuratore aperto).

La riattivazione ovvero il subentro che comportino modifiche della portata del misuratore sono trattate come richiesta di nuova fornitura necessitando in tal caso di un sopralluogo al fine di verificare la necessità di interventi per la posa del nuovo misuratore.

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il Gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura. Se la richiesta di subentro riguarda un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di richiedere all'utente finale subentrante un'autocertificazione - ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione - che attesti l'estraneità al precedente debito. Nei casi in cui il Gestore accerti che l'utente finale subentrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è associato il punto di consegna o di scarico in oggetto, il Gestore medesimo valuterà se sussistono le condizioni per procedere all'esecuzione della riattivazione mediante il pagamento delle somme dovute.

Gori esegue le attività di cui sopra nei seguenti tempi:

tempo per l'attivazione, riattivazione ovvero subentro fornitura senza modifi-

che alla portata del misuratore e voltura - 5 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

#### **Tempo per la disattivazione della fornitura idrica su richiesta del cliente**

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte del Cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte di Gori.

Gori esegue la disattivazione (disdetta ovvero interruzione dell'erogazione del servizio con contestuale rimozione del contatore e risoluzione rapporto contrattuale) della fornitura in 7 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

#### **Accessibilità al servizio**

##### **Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

I Clienti possono effettuare tutte le operazioni di natura commerciale e richiedere informazioni presso gli sportelli aziendali dislocati sul territorio, agli indirizzi e negli orari di apertura riportati sul sito internet [www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com). L'accesso agli sportelli è consentito anche mediante appuntamento preventivamente concordato.

##### **Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o telematica**

Gori mette a disposizione dei Clienti un servizio telefonico di assistenza (800900161, gratuito da rete fissa e 0810206622, a pagamento da rete mobile) e un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta del Servizio Idrico Integrato, il Regolamento del Servizio Idrico Integrato, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore. Attraverso il servizio telefonico o lo sportello on-line - messo a disposizione dei Clienti ed al quale è possibile registrarsi - si possono inoltrare richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori ed allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, riattivazione, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione, domiciliazione bancaria/postale delle bollette, autolettura, attivazione invio bollette a mezzo e-mail, variazione indirizzo di recapito, attestazione di allaccio in fogna, rimborso commerciale.

##### **Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento**

I Clienti possono pagare le bollette:

- presso gli uffici postali o bancari con addebito delle commissioni in uso;
- con domiciliazione bancaria o postale;
- Home Banking tramite circuito bancario CBILL, mediante bonifico;
- tramite lo sportello on line disponibile sul sito [www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com) (senza oneri);
- PagoPA nell'area riservata MyGori o attraverso i canali sia fisici che online di banche e altri Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP);
- utilizzando bancomat o carta di credito presso gli sportelli (senza oneri).

Eventuali modalità di pagamento aggiuntive, saranno puntualmente comunicate sul sito istituzionale [www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com)

#### **Facilitazioni per alcune categorie di Clienti**

Gori riserva un'attenzione particolare alle persone anziane o con difficoltà motorie ed a portatori di handicap.

In particolare, sono previsti:

- tempi più rapidi e procedure preferenziali per il ripristino del servizio per portatori di handicap e per cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- facilitazioni di accesso ai servizi (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni;
- fisiche per le quali sono controindicate attese.

Gori assicura, inoltre, una particolare tutela a determinate categorie di utenti, quali gli utenti domestici economicamente disagiati, prevedendo facilitazioni ed applicando le agevolazioni tariffarie, determinate di volta in volta dalle Autorità competenti, tra cui il cd. Bonus Sociale Idrico (o Bonus Acqua).

Le modalità di accesso al Bonus Sociale Idrico sono riportate sul sito internet dell'Autorità ([www.arera.it](http://www.arera.it)) e sul sito internet del Gestore ([www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com)) mentre le eventuali ulteriori agevolazioni tariffarie e le relative modalità di accesso (ulteriori rispetto a quelle minime previste dalla regolazione, c.d. bonus idrico integrativo) sono espressamente riportate sul sito internet del Gestore ([www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com)).

#### **Rispetto degli appuntamenti concordati**

Gori si impegna a rispettare gli appuntamenti fissati con i Clienti.

Gli appuntamenti vengono concordati al momento di presentazione della richiesta da parte del Cliente. Per gli appuntamenti che necessitano della presenza del Cliente o di persona da lui incaricata viene definita la fascia di puntualità come il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Inoltre, si precisa che il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il

tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta del Cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata al Cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Gori si impegna a rispettare i seguenti tempi:

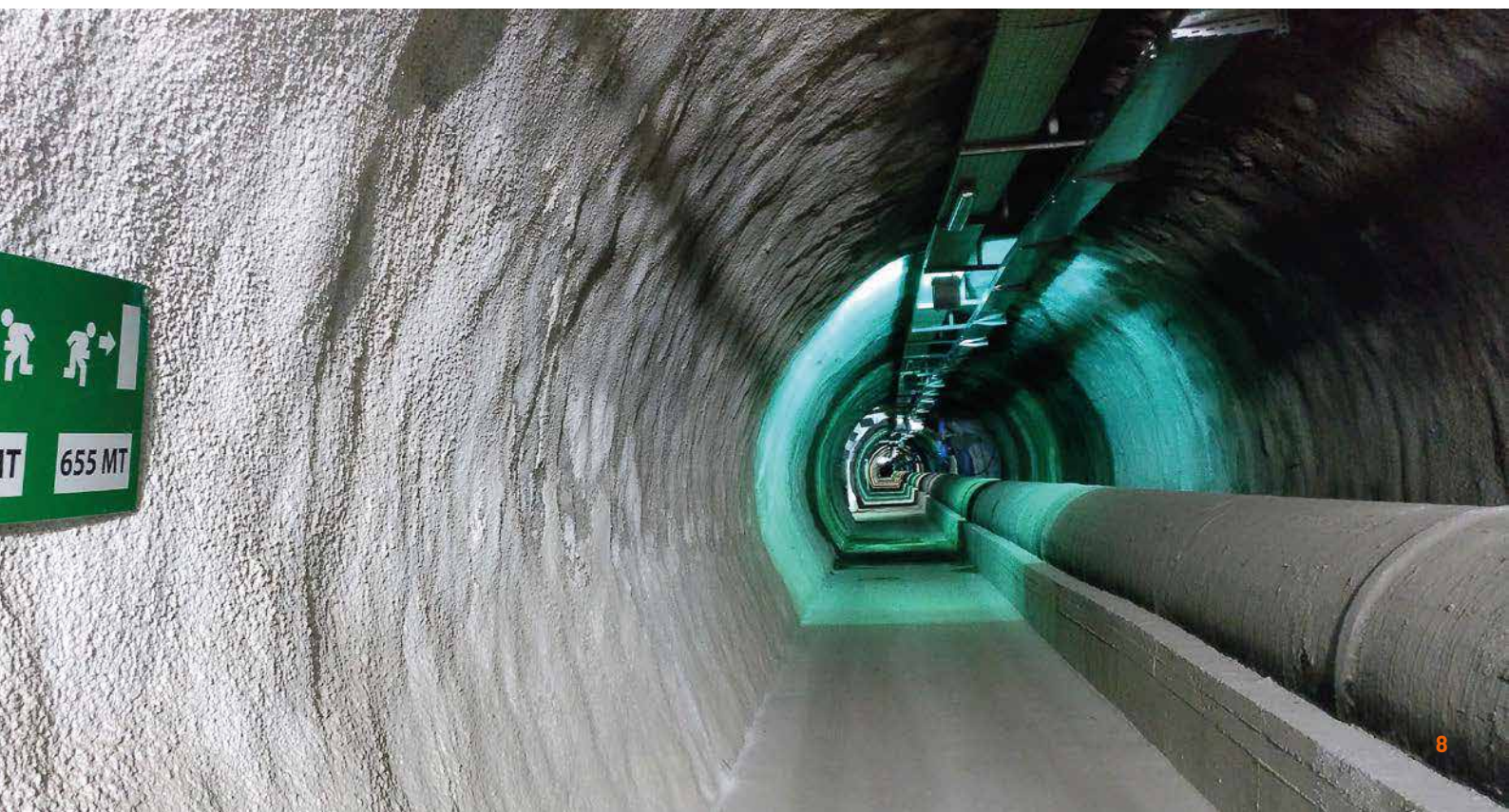
- fascia di puntualità per appuntamenti - 3 ore (standard specifico soggetto a indennizzo automatico);
- tempo massimo per l'appuntamento concordato - 7 gg. lavorativi (standard generale);
- preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato - 24 ore (standard generale).

#### **Tempi d'attesa agli sportelli**

Allo sportello fisico Gori garantisce i seguenti standard:

- tempo massimo di attesa agli sportelli = ≤ 60 minuti - 95% delle singole prestazioni (standard generale);
- tempo medio di attesa agli sportelli = ≤ 20 minuti - media sul complesso delle prestazioni (standard generale).

Tali tempi sono intesi come il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui il Cliente si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.



## **Tempi d'attesa e qualità per i servizi telefonici**

Gori dispone di un call-center per i servizi commerciali (800900161 gratuito da rete fissa e 0810206622 a pagamento da rete mobile) disponibile negli orari indicati sulle fatture e sul sito internet del Gestore ([www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com)).

La Gori per i servizi telefonici commerciali garantisce i seguenti standard:

### **Accessibilità al servizio telefonico (AS)**

Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100: > 90% (standard generale);

Tempo Medio di Attesa per il servizio telefonico (TMA): tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore: ≤ 240 secondi (standard generale).

### **Livello del Servizio telefonico (LS)**

Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100: ≥ 80% (standard generale).

## **Gestione delle richieste scritte dei Clienti**

Gori adotta criteri prudenziali nella classificazione delle segnalazioni scritte inviate dai Clienti, classificandole come reclami scritti in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se esse siano riferibili a un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

### **Tempo di risposta motivata ai reclami scritti**

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Gori del reclamo scritto del Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

Se la complessità del reclamo non con-

sente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente viene informato sullo stato d'avanzamento della pratica e sulla fissazione di un nuovo termine.

Il tempo di risposta garantito da Gori è pari a 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

### **Tempo di risposta alle richieste scritte di informazione**

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Gori della richiesta del Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta garantito da Gori è pari a 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

### **Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione**

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di rettifica di fatturazione del Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta garantito da GORI è pari a 30 gg. lavorativi - 95% delle singole prestazioni (standard generale).

## **Gestione del rapporto contrattuale**

### **Fatturazione**

Gori procede con la fatturazione e l'emissione della fattura sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento della fattura, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura del Cliente opportunamente validata dalla Gori, ovvero sulla base di consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi del Cliente, Gori rispetterà il seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di lettura utilizzerà i dati di autolettura;
- c) in assenza di dati effettivi utilizzerà i dati di consumo stimati.

Gori rende disponibile sul sito [www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com) un documento contenente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

## **Perdite occulte**

Il Gestore ha adeguato la disciplina delle perdite occulte alla regolazione<sup>1</sup> vigente. Il Cliente finale, nei casi di perdite occulte, può richiedere una rettifica delle fatture emesse in presenza di un consumo pari al doppio del consumo medio giornaliero<sup>2</sup> di riferimento antecedente la data in cui si è verificata la perdita, come definito dall'Autorità di Regolazione.

La richiesta di rettifica può essere presentata - attraverso i canali messi a disposizione dal Gestore (Call Center, e-mail dedicata, posta ordinaria, sportello on line, ecc.) - utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso tutti i punti di contatto e sul sito del Gestore.

Il Gestore, verificata la procedibilità dell'istanza, provvede all'emissione di una nuova fattura, relativa al periodo interessato dal consumo anomalo, secondo le seguenti modalità:

a) storno dell'importo precedentemente fatturato;

b) ricalcolo dell'importo fatturato, applicando i criteri di seguito stabiliti, ai consumi relativi al periodo interessato dal consumo anomalo - definito come il periodo intercorrente tra la data dell'ultima lettura rilevata e non oggetto di reclamo e la data di riparazione del guasto - che in ogni caso, dovrà avvenire entro tre mesi dalla data di emissione della fattura oggetto di perdita o dalla comunicazione di rilevazione di un consumo anomalo da parte del gestore.

Ai fini del ricalcolo di cui alla precedente lettera b), il Gestore adotta i seguenti criteri:

- applica la struttura dei corrispettivi vigente (per acquedotto, fogna e depurazione), nel periodo interessato dal consumo anomalo, al consumo medio giornaliero di riferimento;
- in merito al servizio di acquedotto, applica la metà della tariffa base (o la metà della fascia unica a consumo per le utenze per le quali non sono previste fasce di consumo), secondo la struttura dei corrispettivi vigente, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- prevede l'esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento,

1. Con deliberazione n. 609/2021/R/idr del 21 dicembre 2021 ARERA ha approvato le "Modifiche e integrazioni all'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/idr", introducendo le tutele previste in caso di perdite occulte.

2. Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza di riferimento.

laddove l'utente dimostri la perdita in ambiente.

Gori garantisce inoltre l'applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII).

Infine, il singolo utente può accedere nuovamente alla tutela prevista nel caso di perdite occulte decorsi almeno tre anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.

#### **Periodicità di fatturazione**

Gori emette un numero di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui.

In particolare, vengono emesse fatture trimestrali, bimestrali e mensili.

Gori in ogni caso garantisce nell'anno almeno un numero di fatture differenziato come segue:

a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;

b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;

c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;

d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Il numero di bollette annuo rappresenta uno standard specifico soggetto ad indennizzo automatico.

Gori può adottare una periodicità di fatturazione diversa purché sia almeno

mensile e migliorativa per l'utente finale.

#### **Prescrizione consumi risalenti a più di due anni**

Il Gestore, ricorrendone i presupposti, applica la normativa pro tempore vigente in materia di prescrizione del diritto del medesimo Gestore a riscuotere dagli utenti le somme maturate a titolo di corrispettivi per i servizi erogati e relativi a consumi risalenti a più di due anni.

Nell'ipotesi in cui l'operatore incaricato dal Gestore non ha potuto effettuare la lettura del misuratore idrico per impossibilità di accesso al misuratore in quanto posto in proprietà privata ovvero in altro luogo non accessibile, l'utente è tenuto a chiamare il call center aziendale ovvero utilizzare uno dei altri punti di contatto messi a disposizione dalla Gori indicati nel sito aziendale [www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com), per concordare un appuntamento con il Gestore al fine di consentire la rilevazione metrologica da parte dell'operatore allo scopo incaricato.

#### **Tempo per l'emissione della fattura**

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa da parte di Gori.

Gori garantisce un tempo di emissione della fattura pari a 45 gg. solari (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

#### **Termine per il pagamento della bolletta**

Il termine per il pagamento della bolletta è stabilito dalla Gori in almeno 20 gg.

solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

Il termine per il pagamento pari a 20 gg. solari rappresenta uno standard specifico non soggetto ad indennizzo.

#### **Rateizzazioni dei pagamenti**

Gori garantisce al Cliente la possibilità di rateizzare il pagamento, qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi secondo termini e modalità previste dall'Autorità di regolazione.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte del Cliente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate:

a) degli interessi di dilazione pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Nel caso in cui sia accertata la fattibilità della rateizzazione, gli interessi di dilazione definiti al precedente punto a) non saranno applicati qualora la soglia dell'80% sia superata a causa di:

- prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità in-



feriore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Inoltre, qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, il Gestore del SII provvede ad allegare al documento di fatturazione i bollettini per il pagamento rateale di quanto dovuto.

Nel caso di morosità dell'utente finale, Gori garantisce all'utente medesimo la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora avente durata minima di 12 mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva una differente pattuizione delle parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di un piano di rateizzazione personalizzato e di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore a 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o comunque in modo documentabile. L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora indicato nella medesima comunicazione di costituzione in mora. In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata; il relativo importo è maggiorato degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa nei termini di cui al precedente punto b. Decorso tale termine senza che l'utente finale abbia saldato e comunicato l'avvenuto pagamento con le modalità definite dall'Autorità di Regolazione, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato vigente e riportate sul sito internet del Gestore, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo.

In tutti gli altri casi, Gori può concedere, infine, il pagamento in maniera rateizzata, previa stipula di apposito piano di

rientro a cui saranno applicati interessi dilatori, come disciplinato dalla normativa vigente e dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

La richiesta di rateizzazione di più bollette può essere avanzata recandosi allo sportello Gori più vicino oppure inviando l'apposito modulo di richiesta secondo le modalità e le procedure riportate sul sito [www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com)

In ogni caso, è possibile procedere alla rateizzazione delle somme dovute a titolo di corrispettivi per i servizi prestati da Gori, in tutti i casi previsti dalla normativa pro tempore vigente.

#### **Rettifiche di fatturazione**

Gori effettua la fatturazione con sistemi informatici e la sottopone a controlli e verifiche.

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso di richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dal Cliente, Gori procede alla rettifica della fatturazione, previa verifica dell'attendibilità della richiesta.

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Gori della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal Cliente relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente punto, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

L'accredito della somma non dovuta avverrà, di norma, nell'emissione della prima bolletta utile.

Il tempo di rettifica di fatturazione garantito da Gori è pari a 60 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

#### **Tentativi di raccolta della misura**

Il Gestore di norma effettua almeno due letture all'anno, al fine di fatturare i consumi effettivi.

Il Cliente finale ha l'obbligo di garantire, in qualsiasi momento, al personale incaricato dal Gestore l'accesso al gruppo di misura per le attività di rilevazione dei consumi ovvero di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso

di impossibilità di raccolta della misura per causa non imputabile a Gori (quali il diniego accesso al luogo di installazione del misuratore; reiterata assenza e mancato invio autolettura; mancato rispetto dell'appuntamento concordato, etc.), Gori attesta i tentativi di raccolta della misura mediante la registrazione sui propri sistemi dell'ordine di lettura effettuato con data e ora.

Gori garantisce<sup>3</sup>, nel corso di un anno, il seguente numero di tentativi di raccolta della misura cui sono associati i seguenti standard specifici<sup>4</sup>:

- numero minimo tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (2/anno);
- numero minimo tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (3/anno).

Il Gestore riporta nel quadro di sintesi della bolletta il numero minimo di tentativi di lettura annui e il consumo medio annuo di riferimento, nel rispetto di quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione. Inoltre, laddove il Gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.

Le distanze temporali minime tra i tentativi consecutivi di raccolta della misura avvengono nel rispetto di quanto disciplinato dall'Autorità di Regolazione. Per le nuove attivazioni della fornitura, il Gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.

Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, Gori esegue un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi ed in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale. Gli obblighi di ripasso vengono assolti nel rispetto di quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione. Nel caso di utenti finali dotati di misuratore non accessibile

3. Tale obbligo si intende assolto qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

4. Al fine di consentire l'adeguamento dei sistemi gestionali per gestire l'automatismo dell'indennizzo, i presenti standard si applicano a partire dal 1° gennaio 2023, come previsto dall'Autorità di Regolazione.

o parzialmente accessibile, nell'ambito delle suddette attività programmate di raccolta della misura, il gestore fornisce informazione preliminare dei tentativi di raccolta della misura, comunicando il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione viene fornita con almeno 48 ore di preavviso rispetto al tentativo di raccolta attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente o, laddove non possibile, con altre modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, Gori lascia al Cliente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

All'informazione preliminare di cui sopra è associato il seguente standard specifico:

- tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (48 ore).

Il mancato rispetto degli standard specifici di cui al presente articolo implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dal Titolo X della RQSII.

#### **Autolettura**

Gori mette a disposizione degli utenti finali la possibilità di comunicare l'autolettura dei misuratori di utenza, contemplando le seguenti modalità: messaggio SMS, messaggio WhatsApp, mail, Telegram, telefonata e attraverso la sezione dedicata presente nell'area clienti del sito internet istituzionale

www.goriacqua.com e tramite App; tali canali sono disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

Gori consente agli utenti di comunicare l'autolettura anche presso gli sportelli del gestore.

Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale mediante autolettura e, in caso di mancata validazione del dato comunicato, il gestore fornisce riscontro all'utente finale nelle modalità e tempistiche previste dalla regolazione vigente.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura raccolto da personale incaricato dal gestore o tramite telelettura.

#### **Morosità - riattivazione della fornitura**

Gori ha adeguato le procedure per la gestione della morosità<sup>5</sup> alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione, prevedendo l'erogazione di indennizzi automatici, da corrispondere all'utente finale nelle modalità previste dall'Autorità, nelle fattispecie indicate nel presente paragrafo.

Il Gestore, in caso di morosità dell'utente finale - ossia di mancato pagamento degli importi dovuti al Gestore medesimo entro la scadenza indicata sulla fattura - trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura stessa, può inviare all'utente moroso un sollecito bonario di pagamento, nelle forme e modalità previste dall'Autorità di regolazione. Il sollecito bonario non può essere inviato nel caso in cui GORI abbia ricevuto una richiesta di rateizzazione dell'importo della fattura emessa secondo quanto previsto dall'Autorità di Regolazione.

Il Gestore, in caso di morosità dell'utente finale, può avviare la procedura di costituzione in mora solo successivamente all'invio del sollecito bonario di pagamento. La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'utente finale moroso, nelle forme e secondo le modalità previste dall'Autorità di Regolazione, decorsi almeno 25 (venticinque) giorni solari dalla scadenza della fattura. La procedura di costituzione in mora non può essere av-

viata in presenza di un reclamo scritto<sup>6</sup>, cui il Gestore non abbia ancora provveduto a fornire una risposta motivata. La comunicazione di costituzione in mora deve riportare, tra le altre cose, l'indicazione del termine ultimo entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti e, in particolare, tale termine ultimo non può essere inferiore a 40 giorni dalla data di ricevimento del sollecito bonario.

Gli importi, che il Gestore può chiedere agli utenti finali in aggiunta agli importi relativi alle bollette scadute, differenziati per tipologia di utenze e per livello di morosità, sono disciplinati nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato e riportati sul sito istituzionale del Gestore nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente e dall'Autorità di Regolazione.

Il Cliente finale moroso, al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al Gestore del SII tramite i canali di contatto disponibili al pubblico (servizio di assistenza telefonica, casella di posta elettronica dedicata, posta, sportelli presenti sul territorio), nelle modalità indicate sul sito internet aziendale, fatta salva la facoltà del Gestore del SII di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Le procedure che Gori adotta, successivamente all'invio del sollecito bonario e della comunicazione di costituzione in mora, sono differenziate in base alla tipologia di utenza morosa ed ai livelli di morosità e sono specificate nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato e riportati sul sito istituzionale del Gestore, in conformità a quanto disciplinato dall'Autorità di Regolazione.

Le utenze non disalimentabili non possono essere né sospese, né disattivate. Fanno parte di tale categoria le utenze pubbliche non disalimentabili (ad esempio scuole e ospedali) e le utenze beneficiarie di Bonus Sociale Idrico.

Le utenze disalimentabili possono essere limitate, sospese e/o disattivate solo se il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente e successivamente

5. L'Autorità, con deliberazione n. 311 del 16 luglio 2019 ed il relativo Allegato A (REMSI "Regolazione della morosità nel SII"), ha adottato disposizioni per il contenimento e la gestione della morosità nel servizio idrico integrato prevedendone l'applicazione a partire dal 01/01/2020. Le procedure per la gestione della morosità e i connessi indennizzi automatici da corrispondere agli utenti si applicano a partire dal 01/01/2020.

6. Il reclamo scritto deve essere presentato nei tempi indicati al successivo paragrafo "La gestione dei reclami e delle richieste scritte".

te all'escussione del deposito cauzionale, nonché decorsi i termini ultimi per il pagamento previsti nella costituzione in mora. Per i Clienti diretti domestici residenti, il Gestore è tenuto ad effettuare il tentativo di limitazione e, in caso di impossibilità tecnica, deve darne comunicazione prima di procedere alla sospensione. La stessa può essere eseguita solo se la morosità è superiore al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato. Inoltre, tali utenze non possono essere disattivate salvo il caso in cui dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso oppure le medesime utenze non abbiano provveduto ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

In ogni caso, la sospensione e la disattivazione della fornitura non possono essere eseguite nel caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII e nei giorni indicati come festivi dal calendario, il sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

Il Gestore deve corrispondere al Cliente finale un indennizzo automatico di dieci (10) euro, qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

1. in anticipo rispetto al termine indica-

to nella comunicazione di costituzione in mora.

2. l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dall'Autorità di Regolazione.
3. non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Il Gestore corrisponde al Cliente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

1. in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
2. in tutti i casi in cui, in relazione ad un utente finale domestico residente, il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo i casi di esclusione previsti all'art. 7.5 del REMSI;
3. qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
4. qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità successivamente indicate al paragrafo "Tempo per la riattivazione della fornitura in seguito a morosità".

Il Gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla

riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo Cliente.

#### **Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità**

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute (con contestuale stipula del nuovo contratto nel caso di disattivazione) e la data di riattivazione della fornitura.

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/disattivata per morosità del Cliente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. La comunicazione dell'avvenuto pagamento al Gestore può avvenire tramite i canali di contatto disponibili al pubblico (servizio di assistenza telefonica, casella di posta elettronica dedicata, posta, sportelli presenti sul territorio), nelle modalità indicate sul sito internet aziendale, fatta salva la facoltà del Gestore del SII di richiedere al Cliente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute oltre le ore 18 nei giorni lavorativi sono trattate da GORI come pervenute il giorno successivo. Gori garantisce un tempo di riattiva-



zione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità pari a 2 gg. feriali (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Nel caso di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, il Cliente finale è tenuto a stipulare un nuovo contratto di utenza con il Gestore, con la conseguenza che il tempo di riattivazione della fornitura, in seguito a disattivazione per morosità, decorre a partire dalla stipula del nuovo contratto da parte delle utenze finali interessate.

#### **Verifica del contatore**

Nel caso in cui il Cliente richieda il controllo del funzionamento del contatore, Gori esegue la verifica entro 10 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. Gori, in tali casi, interviene procedendo con la rimozione e sostituzione del misuratore, inviando il misuratore rimosso e oggetto di verifica presso un laboratorio autorizzato (prova da banco in laboratorio). Al Cliente o ad un suo delegato viene data la possibilità di presenziare alla prova. Gori comunica i risultati della verifica al Cliente, qualunque sia l'esito, entro 30 gg. lavorativi.

Qualora siano richiesti dal Cliente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 alla Camera di Commercio territorialmente competente, il Gestore, qualora sia richiesto il suo intervento ai fini della rimozione dello strumento di misura, garantisce il rispetto dello standard "Tempo di intervento per la verifica del misuratore", eseguendo la verifica entro 10 gg. lavorativi dalla richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio. In tale caso il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio e la data di intervento del Gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

In tutti i casi in cui la verifica rilevi il regolare funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza fissati dalla normativa metrologica vigente, le spese dell'intervento saranno a carico del Cliente. In tutti i casi in cui si accerti il cattivo funzionamento del contatore oltre la tolleranza di cui sopra, le relative spese e quelle della verifica sono a carico di GORI. In tali casi, Gori procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti ca-

ratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante. Gori provvede di propria iniziativa alla sostituzione degli apparecchi di misura che, seppur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica, della Società.

Tempo di intervento per la verifica del misuratore: tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente o della Camera di Commercio e la data di intervento sul misuratore da parte di Gori - 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore richiesta al Gestore effettuata in laboratorio: tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio allo stesso del relativo esito - 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Per le verifiche in contraddittorio richieste dall'utente ai sensi del D.M. 93/2017, effettuate presso la Camera di Commercio territorialmente competente, il Gestore è tenuto al rispetto dello standard "Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore richiesta alla Camera di Commercio": tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito della verifica dalla Camera di Commercio e la data di invio dell'esito dal Gestore all'utente finale - 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

#### **Verifica del livello di pressione**

Se il Cliente rileva un livello di pressione anomalo della rete nei pressi del punto di consegna rispetto alle condizioni abituali può richiedere per iscritto una verifica di pressione.

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la data di intervento da parte di Gori.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso il Cliente e la data di invio allo stesso del relativo esito.

Gori garantisce un tempo di intervento per la verifica del livello di pressione pari a 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico). Gori garantisce un tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di

pressione pari a 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, Gori può addebitare al cliente un importo corrispondente al costo sostenuto per l'esecuzione della verifica.

#### **Tempo di preventivazione per lavori**

Il Cliente può richiedere a Gori l'esecuzione di lavori.

Il tempo di preventivazione per lavori è calcolato come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Gori della richiesta da parte del Cliente e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Per ottenere un lavoro, il Cliente deve presentare e sottoscrivere una richiesta completa di tutta la documentazione necessaria.

Gori provvede, quindi, sempre ad effettuare un sopralluogo, ed a redigere un preventivo, vale a dire un documento che indica il tipo d'attività tecnica necessaria e la somma che il Cliente dovrà pagare per ottenere il servizio.

Gori garantisce l'invio del preventivo al richiedente entro 20 giorni lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

#### **Tempo di esecuzione dei lavori**

Il tempo di esecuzione dei lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione del lavoro stesso.

In particolare, un lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Clienti.

Un lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta del Cliente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

Gori esegue i lavori nei seguenti tempi:

- tempo esecuzione di lavori semplici:

10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico);

- tempo esecuzione di lavori complessi: ≤ 30 gg. lavorativi (standard generale).

Nel caso in cui per l'esecuzione dei lavori sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte di Gori e l'ottenimento della stessa, con la condizione che il primo atto autorizzativo è richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del Cliente.

Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

## Continuità del Servizio

### Continuità e servizio d'emergenza

Gori fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Per assicurare la regolarità del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, tutti i sistemi di captazione, adduzione, potabilizzazione, accumulo, distribuzione, fognatura e depurazione, vengono curati secondo rigorosi criteri di qualità tecnica.

L'eventuale mancanza del servizio può essere imputabile ad eventi di caso fortuito, forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio. Qualora ciò si dovesse verificare, i tempi di disservizio saranno limitati al minimo necessario, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Saranno fornite, in ogni caso, adeguate e tempestive informazioni alla Clientela. Alla continuità del servizio sono associati tre standard specifici soggetti ad indennizzo automatico<sup>7</sup>.

### Durata delle interruzioni

Gori assicura che la durata massima della singola sospensione programma-

ta non potrà essere superiore a 24 ore (standard specifico soggetto a indennizzo automatico). La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola sospensione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente interessato. La verifica del rispetto del suddetto standard nonché la determinazione delle utenze coinvolte e la quantificazione degli indennizzi da corrispondere, avviene secondo le modalità indicate dall'Autorità nell'ambito dei provvedimenti relativi alla qualità tecnica.

### Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

Nel caso dovessero avvenire, per i motivi sopra esposti, carenze o sospensioni del servizio per un tempo superiore alle 48 ore, Gori si impegna ad attivare un servizio sostitutivo idrico di emergenza.

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (pari a 48 ore, standard specifico soggetto a indennizzo automatico) in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Il servizio sostitutivo di emergenza sarà attivato con le seguenti modalità:

a) in caso di crisi qualitativa, sancita da ordinanza sindacale di non potabilità per superamento di uno o più dei parametri di legge per l'acqua destinata al consumo umano, ma non di interruzione del flusso, garantendo la disponibilità, con l'esclusione delle ore notturne 00:00 - 06:00, di acqua potabile in contenitori o a mezzo autobotte nelle zone interessate, in misura di 25 litri per giorno per utenza ovvero la disponibilità di risorsa conforme ai requisiti di legge presso uno o più fontanelli pubblici posti nell'ambito dello stesso centro o nucleo;

b) in caso di interruzione di flusso idrico, per un tempo superiore alle 48 ore, garantendo la disponibilità, con l'esclusione delle ore notturne 00:00 - 06:00,

della capacità potenziale di distribuzione nelle zone interessate a mezzo autobotte o contenitori di almeno 25 litri per giorno per utenza, ovvero, in alternativa, la rialimentazione di emergenza della rete o di parte della rete interessata da disservizio a pressione sufficiente ad alimentare almeno i piani terreni delle abitazioni per almeno 6 ore anche non continuative nell'intervallo 07:00 - 19:00 o in alternativa garantendo la disponibilità di risorsa conforme ai requisiti di legge presso uno o più fontanelli pubblici posti nell'ambito dello stesso centro o nucleo.

Sono escluse le cause di forza maggiore o quelle legate a crisi qualitative che risultano conclamate e riconosciute in deroga da parte degli enti competenti. È comunque escluso da ogni obbligo il rifornimento presso le singole utenze mediante riempimento dei serbatoi di accumulo.

Pur rimanendo l'obbligo del Gestore di attivare il servizio di emergenza, nei casi che dovessero interessare aree con un numero di utenze, dirette ed indirette (condomini) superiore a 5.000, il servizio di emergenza avverrà, in deroga a quanto previsto ai precedenti punti a) e b), nei limiti della oggettiva disponibilità di mezzi e delle risorse.

### Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

Le tecnologie impiegate ed i sistemi gestionali rendono limitate e brevi le sospensioni dell'erogazione idrica per interventi di manutenzione. Qualora sia comunque necessario interrompere il servizio per manutenzioni programmate, Gori informa i Clienti interessati con un minimo di 48 ore di preavviso mediante le seguenti modalità di comunicazione:

a) pubblicazione dell'informazione sul sito internet di Gori e/o su canali social;

b) comunicazione agli enti territorialmente competenti e alle amministrazioni comunali;

c) invio mail agli utenti che hanno fornito il proprio indirizzo.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (pari a 48 ore, standard specifico soggetto a indennizzo automatico) è il tempo, misu-

7. L'Autorità ha introdotto nell'ambito della deliberazione n. 917/2017/R/idr, Regolazione della qualità tecnica, tre standard specifici di qualità tecnica di continuità del servizio (S1-Durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (48 ore), tempo minimo di preavviso per gli interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore). Tali standard sono soggetti ad indennizzo automatico a partire dal 01/01/2018 secondo le modalità esplicitate dall'Autorità nella medesima deliberazione.

rato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

#### **Interruzioni del servizio per cause di forza maggiore**

Gori non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni del flusso o di diminuzione di pressione dovute a causa di forza maggiore o a necessità di lavori che rivestono carattere di urgenza. In particolare, per sopperire a fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, Gori avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici. Le utenze, che per loro natura richiedano un'assoluta continuità del servizio, dovranno munirsi di un adeguato impianto di accumulo.

#### **Pronto intervento**

Gori dispone di un servizio di segnalazione guasti (numero verde 800218270), attivo 24 ore su 24 anche nei giorni festivi, per ricevere le segnalazioni di guasti, per fornire informazioni e per dare le prime indicazioni di comportamento in caso di pericolo. Gori ha messo a disposizione degli utenti anche un'app per la segnalazione dei guasti.

Dal momento in cui è accolta la segnalazione, Gori garantisce il primo intervento di tecnici specializzati rispettando il seguente tempo di arrivo sul luogo di chiamata, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, inter-

corrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

Lo standard generale per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo è di 3 ore:

- a. fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b. alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c. guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d. avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti, che potrebbero determinare anche un inquinamento dell'acqua nocivo per la salute umana.

Per tutte le segnalazioni delle situazioni di pericolo sopra evidenziate, che siano verificate e confermate da parte di tecnici specializzati del Gestore all'esito del primo intervento, Gori garantisce la riparazione: entro 12 ore dalla segnalazione per guasti su impianti; entro 12 ore per guasti su tubazioni sino a DN 300; entro 24 ore per guasti su tubazioni di diametro superiore a DN 300.

Gori inoltre garantisce un Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI), definito come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione, inferiore a 120 secondi (standard generale).

#### **Livelli minimi dei servizi per le utenze domestiche**

Gori assicura ai Clienti, per le forniture ad uso domestico, il rispetto dei seguenti livelli minimi di servizio, salvo indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivanti da condizioni infrastrutturali preesistenti:

- dotazione giornaliera alla consegna per abitante = 150 litri, intesa come volume a disposizione del cliente nell'arco della giornata;
- portata minima assicurata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/sec. (litri secondo): il valore di portata è riferito al punto di consegna;
- carico idraulico minimo, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, in norma con gli strumenti urbanistici: m. 5;
- carico idraulico massimo misurato al punto di consegna riferito al piano stradale m. 70 nelle ore notturne.

#### **Livelli minimi dei servizi per le utenze con uso diverso dal domestico**

Alle utenze con uso diverso dal domestico, come scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, uffici, negozi, alberghi, ristoranti, Gori assicura una dotazione minima da definire nei contratti di utenza, non inferiore a:

- 200 l/giorno per posto letto negli ospedali;
- 200 l/giorno per posto alunno nelle scuole di ogni ordine e grado, sia pubbliche che private;



- 150 l/giorno per posto letto nelle residenze collettive, ivi comprese quelle alberghiere, le caserme, ecc.;
- 100 l/giorno per addetto per pubblici esercizi;
- 50 l/giorno per addetto negli uffici.

#### Livelli minimi in caso di reti separate

Dove siano previste reti separate (potabile/non potabile), le dotazioni unitarie giornaliere potranno essere ridotte fino ad un massimo del 30%.

#### Captazione e adduzione

La qualità delle acque alle opere di presa è salvaguardata mediante l'adozione delle misure di cui al Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n° 31 e ss. mm. e ii..

#### Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata a scopi potabili deve essere conforme a quanto previsto dal Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n. 31 e ss. mm. e ii..

#### Controllo della qualità delle acque

Per verificare la buona qualità delle acque destinate al consumo umano, Gori esercita controlli periodici, interni su tutto il territorio gestito, in applicazione delle disposizioni di cui agli artt. 6, 7 del Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n° 31 e ss. mm. e ii.

#### Potabilità dell'acqua distribuita

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami del De-

creto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 e ss. mm. e ii, Gori esegue sistematici controlli interni.

I punti di prelievo e la frequenza dei controlli interni sono concordati con l'Azienda Sanitaria Locale competenti per territorio (ASL) con piani di monitoraggio aggiornati con cadenza triennale.

Il giudizio di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano spetta all'ASL territorialmente competente.

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme a quanto stabilito dal Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 e ss. mm. e ii, Gori esegue sistematici controlli interni.

I punti di prelievo e la frequenza dei controlli interni sono concordati con le Aziende Sanitarie Locali competenti per territorio (ASL) con piani di monitoraggio aggiornati con cadenza triennale.

Il giudizio di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano spetta all'ASL territorialmente competente.

#### Laboratorio di analisi

Per l'effettuazione dei controlli Gori si avvale di laboratorio interno.

#### Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori imputabili all'uomo, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, Gori informa l'Ente Idrico Campano e propone le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito ai clienti al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- riduzione della pressione dell'acqua immessa nelle tubazioni allo scopo di limitare i consumi;
- turnazione delle utenze.

Gori applica, nei tempi previsti, tutte le modalità riguardanti le misure di risparmio idrico, le misure per il riutilizzo delle acque reflue, la campagna di ricerca delle perdite.

## 04

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Gori considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Clienti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale di Gori è tenuto pertanto a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un rapporto trasparente tra Gestore e Cliente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

Gori garantisce l'informazione alla Clientela attraverso i seguenti strumenti:

- sportello informazioni;
- Numero Verde per informazioni di carattere amministrativo;

Parametri caratteristici acqua potabile	U.M.	Valore rilevato	Limite D.Lgs 31/01
CONCENTRAZIONE IONI IDROGENO	u. di pH	7.4	≥ 6.5 e ≤ 9.5
RESIDUO FISSO A 180°C	mg/l	495	Non previsto
DUREZZA	°F	33	Non previsto
CONDUCIBILITÀ ELETTRICA A 20°C	µS/cm	644	2500
CALCIO	mg/l Ca	96	Non previsto
MAGNESIO	mg/l Mg	21	Non previsto
AMMONIO	mg/l NH4	<0.05	0.50
CLORURI	mg/l Cl	47	250
SOLFATI	mg/l SO4	19	250
POTASSIO	mg/l K	9	Non Previsto
SODIO	mg/l Na	31	200
ARSENICO	µg/l As	1.5	10
BICARBONATO	mg/l HCO3	447	Non Previsto
CORO RESIDUO	mg/l	0.15	Non Previsto
FLUORURI	mg/l F	0.33	1.50
NITRATI	mg/l NO3	10	50
NITRITI	mg/l NO2	<0.05	0.50
MANGANESE	µg/l Mn	<1.7	50

- uno spazio riservato alle informazioni all'interno delle bollette;
- organi di informazione;
- opuscoli informativi;
- Carta del Servizio e Regolamento del Servizio Idrico Integrato, disponibili presso gli sportelli e sul sito [www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com);
- sito internet di GORI [www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com);
- campagne promozionali;
- partecipazioni a fiere e convegni;
- corrispondenza, nel caso di richiesta pervenuta per iscritto.

Gori si impegna a rendere noti, con cadenza annuale, i principali dati qualitativi e quantitativi relativi al servizio erogato. Le informazioni potranno riguardare:

- le condizioni contrattuali e le tariffe applicate che disciplinano il rapporto di utenza;
- le informazioni relative alla qualità della risorsa idrica erogata, in conformità alla normativa vigente.

In particolare, Gori fornirà, con cadenza semestrale, i valori caratteristici dei parametri relativi all'acqua distribuita per zone omogenee di fornitura, in genere coincidenti con il Comune di fornitura.

Tali informazioni saranno rese disponibili sul sito [www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com) e in tutti gli sportelli.

Attraverso i canali informativi sopra elencati, Gori fornirà inoltre:

- le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le due parti (tramite appositi opuscoli);

- le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura dei contatori;
- il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché ogni variazione della medesima;
- le procedure per la presentazione di eventuali reclami, esposte nei locali accessibili ai Clienti o descritte nelle comunicazioni periodiche;
- la predisposizione di procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, con lo scopo di suggerire ai Clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- l'organizzazione di servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, vulture, bollette, allacciamenti, ecc.);
- le informazioni relative al Gestore ed alla generalità del Servizio Idrico Integrato;
- i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle condutture, in caso di richiesta presentata in forma scritta dal Cliente;
- informazioni sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale.

Gori effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali, ulteriori esigenze del Cliente in questo campo. Gori, inoltre, si impegna a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica.

## 05

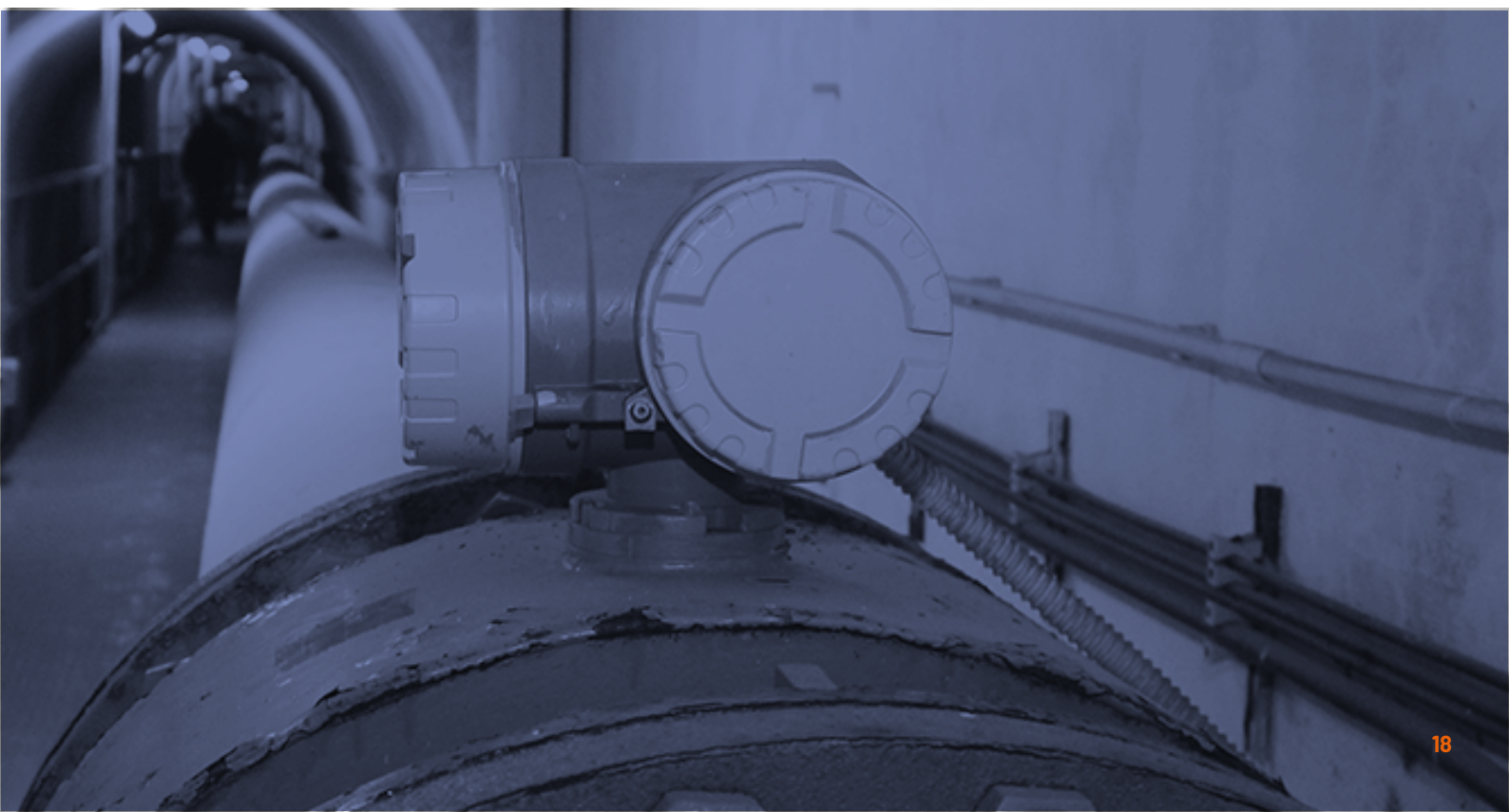
### LA TUTELA DEL CLIENTE

#### La gestione dei reclami e delle richieste scritte

Le informazioni fornite dalla raccolta dei reclami sono finalizzate al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Il Cliente può inviare a Gori, mediante i canali prestabiliti (posta raccomandata; posta elettronica certificata) un reclamo o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, al fine di segnalare eventuali disservizi, violazioni dei principi normativi, della Carta dei Servizi o del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. La richiesta scritta di informazioni - che non riguardi un reclamo o una richiesta di rettifica fatturazione - può essere presentata anche mediante posta elettronica non certificata. I recapiti per avanzare un reclamo, una richiesta scritta di rettifica di fatturazione o una richiesta scritta informazioni sono riportati sul sito internet aziendale e nei documenti di fatturazione.

Al momento della presentazione della richiesta, il Cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso (dati anagrafici, codice utenza, recapiti telefonici, indirizzo di fornitura, chiara esposizione della problematica con indicazione del servizio a cui si riferisce il reclamo scritto, per il SII o per i singoli servizi che lo compongono), affinché



Gori possa individuare l'utenza e provvedere alla ricostruzione degli avvenimenti ed alla risoluzione della problematica.

Nel caso in cui il Cliente intenda formulare un reclamo, può utilizzare il modulo disponibile sul sito istituzionale o presso gli sportelli dislocati sul territorio, al fine di inviare una richiesta più dettagliata e completa.

Una volta pervenuta la richiesta, Gori provvede in via preliminare alla categorizzazione del flusso delle richieste, classificandole come "richieste scritte di informazioni", "richieste di rettifica fatturazione" e "reclami" e a sospendere - nelle le ultime due casistiche - le azioni perviste per il recupero della morosità, nelle more della definizione della problematica.

La predisposizione della risposta è preceduta da un'accurata analisi della problematica e dall'individuazione delle eventuali azioni correttive da intraprendere.

Entro trenta giorni dalla data di ricevimento della richiesta, Gori invia una documentata risposta, utilizzando una terminologia di uso comune ed in linea con i contenuti minimi prescritti dalla normativa e dai provvedimenti vigenti.

I reclami e/o le richieste scritte di rettifica di fatturazione che riguardano i contenuti di una specifica fattura devono essere presentati, con le modalità sopra indicate, entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura medesima.

In caso di morosità dell'utenza finale, il Gestore del SII non può procedere all'inizio della comunicazione di costituzione in mora in presenza di un reclamo a cui non sia stata fornita risposta, purché inviato dall'utente finale entro il decimo giorno solare successivo al termine fissato per il pagamento della fattura. Non saranno presi in considerazione i reclami presentati oltre tale termine.

Nella risposta ai reclami, il Gestore fornisce all'utente finale le informazioni per avviare le ulteriori azioni previste in caso di risposta ritenuta non soddisfacente dall'utente finale, indicando le modalità di attivazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le modalità per adire alle procedure conciliative di cui al successivo paragrafo.

### **La conciliazione paritetica e Servizio Conciliazione dell'Autorità**

In caso di mancata o insoddisfacente risposta, il Cliente può attivare il procedimento di Conciliazione Paritetica. L'attività consiste nell'attuazione delle

previsioni del Regolamento di Conciliazione della Gori, disponibile sul sito istituzionale, approvato con protocollo d'intesa con le associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative sul territorio.

Il procedimento di Conciliazione è attivato, quindi, in epoca successiva alla presentazione di un reclamo scritto, la cui risposta è ritenuta non soddisfacente per le contestazioni che hanno ad oggetto:

- ricostruzione dei consumi da accertato malfunzionamento del misuratore;
- fatture a calcolo con importi anomali rispetto a quelli medi del periodo non dovuti a conguagli;
- sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente;
- ulteriori questioni sollevate in merito all'applicazione della Carta dei Servizi, del vigente Regolamento del Servizio Idrico Integrato e dei provvedimenti vigenti.

La Segreteria di Conciliazione raccoglie, istruisce ed archivia tutte le richieste di conciliazione ed i relativi verbali, gestendo i rapporti con i rappresentanti delle associazioni.

In particolare, il procedimento si avvia mediante la spedizione dell'avviso di convocazione agli interessati entro 10 giorni dalla ricezione della domanda, il cui modello è disponibile sul sito istituzionale.

Di seguito, viene indetta la seduta per l'esame congiunto della tematica da parte dei conciliatori (uno per Gori; uno per l'utente) e redatto apposito verbale, contenente l'eventuale rinvio o la proposta formulata.

L'Associazione dei Consumatori prescelta è incaricata di comunicare alla Gori l'accettazione o il rifiuto della proposta da parte del Cliente, entro 15 giorni dalla redazione della medesima proposta.

In caso di accettazione della proposta da parte del Cliente, Gori provvede in tempi rapidi a porre in essere tutte le attività consequenziali all'accordo raggiunto, quali ad esempio rettifiche di fatturazione, piani di rateizzo, attività operative ed attività varie.

Inoltre, in alternativa alla conciliazione paritetica, l'utente finale può attivare il Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione, secondo le modalità descritte nel sito [www.arera.it](http://www.arera.it), oppure presentare istanza di "reclamo di secondo livello" attraverso lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente (modalità disponibili sul sito [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it)) nelle casistiche previste dall'Autorità di Regolazione

### **L'accesso agli atti**

Nel caso in cui il Cliente o persona delegata, intenda prendere visione e/o estrarre copia di documenti - materialmente esistenti al momento della richiesta, formati o stabilmente detenuti dalla Gori - al fine di far valere un interesse specifico, concreto, attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata, può formulare apposita richiesta di accesso agli atti, secondo termini e modalità previste dal "Regolamento per l'accesso ai documenti amministrativi detenuti stabilmente dalla Gori", redatto nel rispetto della normativa vigente in materia.

Una volta accertata la sussistenza dei requisiti della richiesta di accesso agli atti e la detenzione della documentazione, Gori provvede entro trenta giorni dalla data di ricevimento della richiesta - o in tempi più lunghi, dandone debita informativa al richiedente in merito alle difficoltà di reperimento - alla spedizione della documentazione, addebitando i costi di riproduzione e visura dei documenti, come da tabella allegata al Regolamento o, in caso contrario, invita il cliente all'esame dei documenti presso l'ufficio in una data e orario stabiliti, rilasciando in quella circostanza apposito verbale di consegna e/o presa visione controfirmato dal richiedente.

## **06**

### **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Per effettuare la valutazione della qualità del servizio erogato, il Gestore adotta un sistema di monitoraggio attraverso il quale vengono periodicamente rilevati i giudizi dei Clienti sul servizio fornito (qualità percepita e attesa). Per rilevarlo ogni anno, Gori (o una società incaricata specializzata), esegue approfondite interviste su campioni statisticamente rappresentativi della Clientela. Sulla base dei risultati di dette rilevazioni, comparate con quelle di periodi precedenti, Gori individua e definisce i miglioramenti da apportare nella gestione del Servizio Idrico Integrato.

I Clienti che ritengano opportuno far pervenire dei suggerimenti utili al miglioramento della qualità del servizio possono presentarli a Gori.

Periodicamente Gori pubblica una sin-

tesi dei risultati di dette rilevazioni sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione della Clientela sul sito [www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com).

## 07

### SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI

Gori promuove campagne finalizzate all'utilizzazione razionale delle risorse idriche, coinvolgendo le Associazioni dei Consumatori, quelle ambientaliste e le istituzioni scolastiche

## 08

### RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

#### Standard soggetti a rimborso

Gori corrisponde ai Clienti, secondo le modalità e tempi definiti dall'Autorità, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, come tassativamente indicati negli Allegati alla presente Carta dei Servizi.

L'indennizzo automatico base - ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati - è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Gori non procederà ad accreditare l'indennizzo automatico nei seguenti casi:

- qualora il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a causa di forza maggiore (atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi indetti senza preavviso, mancato ottenimento atti autorizzativi, etc.);
- qualora il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause imputabili al Cliente (impossibilità accesso al misuratore) ovvero da cause o danni provocati da terzi;
- nel caso in cui al Cliente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- per gli standard specifici di continu-

ità del servizio introdotti dall'ARERA nell'ambito della qualità tecnica nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto due volte nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;

- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare il Cliente perché non contengono le informazioni minime previste;
- nel caso in cui l'Utente non sia contrattualizzato, salvo quanto precisato al paragrafo "Avvio del rapporto contrattuale" in adempimento alle disposizioni dalla deliberazione ARERA.

Gori accredita al Cliente l'indennizzo automatico, attraverso detrazione dall'importo addebitato in bolletta entro la tempistica di seguito indicata. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata al Cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura evidenzierà un credito a favore del Cliente, che sarà detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà comunque corrisposto al Cliente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo a Gori di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

Gori indica espressamente nella bolletta la causale della detrazione, mediante la dicitura "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente", al fine di rendere chiaro e



comprensibile ai Clienti le modalità di accredito del relativo indennizzo.

Per gli standard specifici di continuità del servizio acquedotto, le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard sono esplicitate nell'Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/idr.

Il Gestore, nei casi in cui il Cliente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute

## 09

### QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Gestore deve garantire la qualità del servizio in accordo alla domanda delle popolazioni servite ed all'esigenza della tutela ambientale.

## 10

### VALIDITA' ED ENTRATA IN VIGORE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato adottata dal Gestore entra in vigore - ad ogni effetto di legge - dalla data della sua pubblicazione sul sito istituzionale della Gori [www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com). Pertanto, dalla data della sua pubblicazione ai sensi del precedente comma 1, la presente Carta annulla e sostituisce, ad ogni effetto, la precedente Carta del servizio Idrico Integrato adottata dal Gestore.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato recepisce le direttive e le di-

sposizioni della normativa pro tempore vigente, incluse le disposizioni emanate dall'Autorità di Regolazione, e, pertanto, la presente Carta si intende - anche ai sensi degli articoli 1339 e 1374 del codice civile - automaticamente etero-integrata e modificata di diritto mediante l'inserimento delle disposizioni introdotte dalla normativa di volta in volta applicabile (incluse le disposizioni che la stessa Autorità di Regolazione potrà successivamente emanare), nel caso in cui tali disposizioni abbiano valore di norma imperativa.

Il Gestore provvede, altresì, a dare pubblicità alla presente Carta con le modalità indicate al paragrafo 4 "INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA".

La presente Carta sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai clienti. Anche tali revisioni sono comunicate ai Clienti attraverso gli strumenti di informazione indicati al paragrafo 4 "INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA".



## ALLEGATO 1

### Avvio del rapporto contrattuale

Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo <sup>1</sup> o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo, stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	id. c. s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del Cliente	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto o, in caso di realizzazione di nuovo allacciamento, tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte del Cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della volta	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di volta e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Cliente	30 euro

1. Indennizzo: gli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici sono regolamentati all'art. 72 dell'allegato A alla deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR.

## ALLEGATO 2

### Accessibilità al servizio

Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo <sup>1</sup> o base di calcolo
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta del Cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata al Cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il Cliente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il Cliente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS) <sup>2</sup>	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) <sup>2</sup>	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS) <sup>2</sup>	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo del Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di rettifica di fatturazione del Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni

1. Indennizzo: gli indennizzi per il mancato rispetto degli standard specifici sono regolamentati all'art. 72 dell'allegato A alla deliberazione ARERA n. 655/2015R/IDR.

2. L'applicazione di tali standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017

## ALLEGATO 3

### Gestione del rapporto contrattuale

Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo <sup>1</sup> o base di calcolo
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo del Cliente e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Periodicità di fatturazione	Specifico	almeno 2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		almeno 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		almeno 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		almeno 6/anno se consumi > 3000 mc		
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal Cliente, relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore <sup>3</sup>	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore richiesta alla Camera di Commercio <sup>4</sup>	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso alla Camera di Commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito del medesimo	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al Cliente del relativo esito	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al Cliente del relativo esito	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura <sup>5</sup>	Specifico	relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (2/anno)	Numero minimo tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	30 euro
		relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (3/anno)	Numero minimo tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	30 euro
Preavviso minimo per i tentativi di raccolta della misura <sup>5</sup>	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	30 euro

1. Indennizzo: gli indennizzi per il mancato rispetto degli standard specifici sono regolamentati all'art. 72 dell'allegato A alla deliberazione ARERA n. 655/2015R/IDR.

2. Qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale o lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorrerà dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

3. A partire dal 01/01/2020 la delibera ARERA n. 547/2019/R/idr del 17 dicembre 2019, ha esteso tale standard anche alle verifiche richieste dall'utente finale in contraddittorio ai sensi dell'art. 5, comma 2, del D.M. 93/17.

4. Introdotto nella Carta del servizio GORI, ai sensi della delibera 547/2019/R/idr del 17 dicembre 2019, per le verifiche richieste dall'utente finale in contraddittorio ai sensi dell'art. 5, comma 2, del D.M. 93/17, a partire dal 01/01/2020.

5. Al fine di consentire l'adeguamento dei sistemi gestionali per gestire l'automatismo dell'indennizzo, tali standard si applicano a partire dal 1 gennaio 2023, come previsto dall'Allegato A alla delibera ARERA 109/2021/R/IDR (MODIFICHE E INTEGRAZIONI ALL'ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE 5 MAGGIO 2016, 218/2016/R/IDR)

## ALLEGATO 4

### Continuità del servizio

Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo base di calcolo
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) <sup>1</sup>	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	180 minuti	Tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Modalità di accesso al servizio di pronto intervento	Generale	24 h/24h	-	-
Durata massima della singola sospensione programmata <sup>2</sup>	Specifico	24 ore	Il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile <sup>2</sup>	Specifico	48 ore	Il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura <sup>2</sup>	Specifico	48 ore	<b>Il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso</b>	30 euro

1. L'applicazione di tale standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017.

2. L'applicazione di tale standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 917/2017/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2018.

---

## GLOSSARIO

### **Allacciamento idrico**

È l'insieme costituito dalla condotta idrica derivata dalla condotta di distribuzione, per una lunghezza non superiore ai 20 metri, e dai relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, esclusivamente dedicati all'erogazione del servizio idrico ad uno o più utenti. Di norma, ha inizio dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al misuratore (questo escluso).

### **Allacciamento fognario**

Insieme delle opere e degli impianti fognari a servizio di una utenza o di più utenze, insistenti su suolo pubblico, per una lunghezza non superiore ai 20 metri. Ha inizio dal limite della proprietà privata o di enti pubblici e termina al punto di consegna del servizio fognario.

### **Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano**

Porzione dell'Ambito Territoriale Ottimale della Regione Campania (esattamente coincidente con il precedente Ambito Territoriale Ottimale n. 3 costituito ai sensi dell'allora vigente Legge Regione Campania n. 14/1997), comprendente 59 comuni della Città Metropolitana di Napoli e 17 della Provincia di Salerno, definito ai sensi dell'art. 6 dalla legge Regione Campania 2 dicembre 2015, n. 15 "Riordino del Servizio Idrico Integrato ed istituzione dell'Ente Idrico Campano" ed al cui livello sono individuati i soggetti gestori ai sensi dell'articolo 147, comma 2-bis, del decreto legislativo 152/2006.

### **Ambito Territoriale Ottimale o ATO**

L'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) del servizio idrico integrato, di cui all'articolo 147 del decreto legislativo 152/2006, coincidente, ai sensi dell'art. 5 della legge regionale 15/2015 con l'intero territorio Regionale ed è suddiviso in 5 Ambiti distrettuali, così come definiti dall'art. 6 della medesima legge regionale. A tale dimensione territoriale regionale sono riferite le funzioni di governo attribuite all'Ente Idrico Campano (EIC) istituito con la medesima legge regionale 15/2015.

### **Attivazione della fornitura**

Avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura.

### **Autolettura**

Modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

### **Autorità di Regolazione**

È l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ("ARERA", "Autorità di Regolazione", "Autorità"), istituita ai sensi della legge 481/1995 ed alla quale sono state attribuite anche le competenze e le funzioni regolatorie in materia di servizi idrici, ai sensi del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201. L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è un organismo indipendente con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.

### **Bolletta o documento di fatturazione o fattura**

Documento che il Gestore del SII trasmette periodicamente al Cliente finale al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi forniti direttamente o indirettamente.

### **Bolletta di conguaglio**

Bolletta che fattura i consumi sulla base di letture rilevate.

### **Bolletta mista**

Bolletta che fattura sia consumi effettivi che consumi stimati calcolati fino alla data di emissione della bolletta.

### **Bonus Idrico Integrativo**

Bonus Idrico riconosciuto eventualmente su base locale dal Gestore del SII, ove approvato dall'Ente di governo dell'Ambito, ad integrazione del Bonus Sociale Idrico.

### **Bonus Sociale Idrico**

Bonus Idrico istituito dall'ARERA con la deliberazione 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017 e successive modifiche e integrazioni.

### **Carenza di risorsa idrica**

Situazione di emergenza causata da un deficit della risorsa idrica che può essere dovuta ad un eccesso di domanda e/o a carenze di natura infrastrutturale.

---

## GLOSSARIO

### **Carta dei Servizi**

Documento adottato in conformità alla normativa pro tempore vigente, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Clienti e Gestore del SII.

### **Cessazione**

Richiesta di conclusione/disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale cui segue la chiusura del rapporto di utenza con il titolare del contratto medesimo con sigillatura o rimozione del misuratore.

### **Condotta di distribuzione**

Tratto finale della rete idrica da cui, di norma, ha origine l'allacciamento con l'opera di presa.

### **Conguaglio**

Procedimento contabile attraverso il quale è garantita una corretta individuazione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo e una corretta applicazione delle relative tariffe.

### **Consumo medio annuo (Ca)**

Il consumo definito per ciascun utente finale prendendo a riferimento i consumi ottenuti da due misure effettive (mis1 e mis2) raccolte o derivanti da autoletture disponibili al Gestore in un periodo pari ad almeno 300 giorni solari (Ng). In particolare, mis2 rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al Gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura) e mis1 rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al Gestore antecedente a mis2, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che Ng sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari. La differenza tra i dati di misura effettivi (mis2 e mis1) viene divisa per i giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta delle misure, moltiplicato per i giorni dell'anno (365) -  $Ca = \text{mis2} - \text{mis1} / \text{Ng} \times 365$ .

### **Consumo stimato (Cs)**

Stima dei dati di misura effettuata dal Gestore in caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolte da parte del personale incaricato dal Gestore e/o da autoletture relativamente ad un intervallo temporale. Il consumo stimato si ottiene dividendo il Consumo medio annuo (Ca) per i giorni dell'anno (365) e moltiplicando per l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima (Ns);  $Cs = Ca / 365 \times Ns$ .

### **Consumo storico**

Consumo del Cliente finale riferito all'anno solare precedente; ai fini del calcolo del deposito cauzionale è posto pari al consumo medio annuo.

### **Contatore o Misuratore**

Dispositivo, posto di norma al punto di consegna del Cliente finale, atto alla intercettazione e misura dei volumi consegnati o scaricati in pubblica fognatura e, in generale, dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII, inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura.

### **Convenzione**

Contratto che regola i rapporti tra gli Enti di governo dell'Ambito affidanti ed i Gestori del Servizio Idrico Integrato.

### **Contratto di fornitura**

Contratto di somministrazione a forma libera tra il Cliente finale ed il Gestore del SII (le "Parti") - disciplinato dagli articoli 1559 e seguenti del codice civile, dalle disposizioni in materia adottate dall'ARERA nonché dalle specifiche disposizioni accettate dalle Parti - che prevede l'erogazione del Servizio Idrico Integrato o di alcuni servizi del SII, a fronte del pagamento dei corrispettivi da parte dei Clienti.

### **Cassa per i servizi energetici e ambientali o CSEA**

È un ente pubblico economico che opera nei settori dell'elettricità, del gas e dell'acqua, a cui sono destinate alcune componenti tariffarie riscosse dagli operatori; tali componenti vengono raccolte nei conti di gestione dedicati e successivamente erogati a favore delle imprese secondo regole emanate dall'Autorità di Regolazione.

### **Data di invio**

Si intende:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;

---

## GLOSSARIO

- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.

### **Data di ricevimento**

È per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore.

### **Deposito cauzionale**

Importo versato dall'Utente finale a garanzia del regolare adempimento dei pagamenti dovuti a fronte del consumo effettuato dallo stesso.

### **D.lgs. 152/2006**

Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 recante "Norme in materia Ambientale" e successive modifiche e integrazioni.

### **Direttiva trasparenza**

è l'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/idr, recante la "Prima direttiva sulla trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio idrico integrato".

### **Disagio economico sociale**

Condizione di vulnerabilità in cui versa il Cliente diretto, così come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2016 "Riforma del bonus elettrico" e successive modifiche e integrazioni e all'articolo 3, commi 9 e 9-bis, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, legge 28 gennaio 2009, n. 2.

### **Disattivazione della fornitura**

È l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale.

### **Domiciliazione bancaria o postale**

Pagamento delle bollette attraverso addebito automatico continuativo su conto corrente bancario o postale.

### **D.P.C.M. 29.04.1999**

È il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 riportante lo "Schema generale per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

### **Ente Idrico Campano o EIC**

Ente di governo dell'Ambito dell'ATO della Campania, istituito con la legge Regione Campania 2 dicembre 2015, n. 15, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, autonomia organizzata, amministrativa e contabile, al quale partecipano obbligatoriamente tutti i comuni del territorio regionale campano.

### **Ente di governo dell'Ambito**

È la struttura/ente individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle funzioni e competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'articolo 147, comma 1, del d.lgs. 152/2006.

### **Fascia agevolata o fascia di consumo annuo agevolato**

Indica il primo scaglione di consumo in cui, ai sensi dell'allegato A alla delibera dell'Autorità n. 665/2017/R/idr (TIC-SI), deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente al fine di assicurare il quantitativo essenziale di acqua a tariffa agevolata.

### **Fascia base**

Indica lo scaglione di consumo che precede quelli di eccedenza, nell'ambito della quota variabile del servizio di acquedotto, a cui viene applicata la tariffa base.

### **Fasce di eccedenza**

Con riferimento alla quota variabile del servizio di acquedotto, sono gli scaglioni di consumo, fino ad un massimo di tre, eccedenti quello base, a cui applicare tariffe unitarie crescenti.

Gestore del Servizio Idrico Integrato o Gestore del S.I.I. o Gestore o Gori: Gori S.p.A. è soggetto affidatario della gestione del SII nel territorio dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano, ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 152/2006 e della legge Regione Campania n. 15/2015.

---

## GLOSSARIO

### **Giorno feriale**

è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi.

### **Giorno lavorativo**

è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

### **Gruppo di misura**

Apparecchiature installate sull'allacciamento idrico del singolo utente comprensivo di valvola di intercettazione, misuratore, rubinetto di arresto unidirezionale, sistemi di telelettura e/o di telegestione e sigilli.

### **Gruppo di presa in carico**

Insieme delle opere e delle apparecchiature idrauliche necessarie alla derivazione dalla condotta idrica di distribuzione per l'alimentazione degli allacciamenti idrici.

### **Interruzione del servizio di acquedotto**

È la temporanea mancata fornitura del servizio per un utente finale. Le interruzioni del servizio possono essere programmate o non programmate secondo quanto disciplinato dall'Autorità di Regolazione nel RQTI.

### **Impianto idrico interno**

Impianto posto tra il punto di consegna del servizio idrico e l'utenza, la cui manutenzione è a completo carico dell'Utente finale, con l'unica esclusione del gruppo di misura, ancorché eventualmente installato in aree private.

### **Impianto fognario interno**

Impianto posto tra il punto di consegna del servizio fognario e l'utenza, la cui manutenzione è a completo carico dell'Utente finale, con l'unica esclusione del gruppo di misura, ove presente se installato dal soggetto Gestore.

### **Indennizzo automatico**

è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti gli standard specifici di qualità.

### **Limitazione della fornitura**

È la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti (50 litri/abitante/giorno).

### **Livello di pressione**

Misura della forza unitaria esercitata dall'acqua all'interno della condotta, espressa in atmosfere.

### **Livello di qualità o standard di qualità**

È il livello del servizio garantito dal Gestore sulla base di quanto stabilito da ARERA, o eventualmente definiti dall'EGA, anche su proposta del Gestore.

### **Livello generale di qualità o standard generale di qualità**

È il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali.

### **Livello specifico di qualità o standard specifico di qualità**

È il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale.

### **Metro cubo**

Unità di misura utilizzata per la quantificazione della risorsa idrica fornita o scaricata. È equivalente a 1.000 litri.

### **Misura di utenza**

Insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni pro tempore vigenti, installati presso gli utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione.

### **Misuratore accessibile**

Misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica.

### **Misuratore non accessibile**

Misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata.

### **Misuratore parzialmente accessibile**

Misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Gestore può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato.

---

## GLOSSARIO

### **Misuratore non funzionante**

Misuratore per il quale il totalizzatore numerico risulti illeggibile.

### **Misure**

Sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura telematica (telelettura di prossimità o da remoto) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura).

### **Morosità dell'utente finale o Morosità**

Inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dal Cliente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura.

### **Programma degli interventi o Pdl**

È il documento di cui all'art. 149, comma 3, del d.lgs. 152/2006, che individua le opere di manutenzione straordinaria e le nuove opere da realizzare, compresi gli interventi di adeguamento di infrastrutture già esistenti, necessarie al raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché al soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza. Il Pdl, commisurato all'intera gestione, specifica gli obiettivi da realizzare, indicando le infrastrutture a tal fine programmate e i tempi di realizzazione.

### **Perdita occulta**

Sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità del Cliente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà.

### **Portata**

Misura della quantità d'acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo.

### **Prestazione di lavori semplici**

Prestazione di lavoro richiesta dal Cliente finale, da eseguire in area servita da rete di acquedotto e/o di fognatura e che non coinvolga queste ultime, che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori stradali per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi.

### **Prestazione di lavori complessi**

Prestazione di lavoro non riconducibile alla prestazione di lavoro semplice, da eseguire su richiesta dell'utente finale ad esclusione degli estendimenti e potenziamenti delle reti del SII.

### **Pubblica fognatura**

Il sistema di condotte per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane. Sono escluse le condotte di allacciamento nelle aree interne poste in proprietà privata, incluse le aree interne ai singoli fabbricati di proprietà pubblica o privata ovvero nella disponibilità di soggetti pubblici o privati.

### **Punto di consegna del servizio idrico**

Punto dell'allacciamento idrico posto al limite tra il suolo pubblico e la proprietà privata o di enti pubblici e coincidente, di norma, con il punto di installazione del misuratore o di un gruppo di misura.

### **Punto di consegna del servizio fognario**

Punto dell'allacciamento fognario posto al limite tra il suolo pubblico e la proprietà privata o di enti pubblici e coincidente, di norma, con il pozzetto di ispezione.

### **Quantitativo essenziale di acqua**

È il quantitativo minimo vitale in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), fissato dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016 "Tariffa sociale del Servizio Idrico Integrato", necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali.

### **Reclamo scritto**

È ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, con la quale il Cliente finale esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il Cliente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del SII, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Cliente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

---

## GLOSSARIO

### **Reclamo per la fatturazione di importi anomali**

È il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali il Cliente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII.

### **Regolamento di utenza del Servizio Idrico Integrato o Regolamento del Servizio Idrico Integrato o Regolamento del SII**

È il documento che disciplina le modalità di erogazione del Servizio Idrico Integrato ed i rapporti tra il Gestore del SII e il Clientefinale, in conformità alla normativa pro tempore vigente. Il Regolamento del SII è parte integrante e sostanziale di ogni Contratto di fornitura, ancorché non riportato e trascritto nel medesimo contratto di fornitura, per cui le disposizioni del Regolamento del SII si considerano riportate ed automaticamente inserite nel Contratto di fornitura, anche ai sensi e per gli effetti degli articoli 1339 e 1374 del codice civile.

### **REMSI**

Testo integrato per la regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato di cui all'Allegato A della deliberazione ARERA 311/2019/R/idr del 16 luglio 2019 e successive modifiche e integrazioni.

### **Richiesta scritta di informazioni**

È ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito.

### **Richiesta scritta di rettifica di fatturazione**

È ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, con la quale il Cliente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

### **Rete**

È il sistema di distribuzione, esclusi i misuratori, che alimenta più forniture.

### **Riattivazione**

È il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa.

### **Richiesta di attivazione della fornitura**

Richiesta con cui si inizia la procedura per l'effettuazione dei lavori necessari all'erogazione del servizio idrico e per la successiva stipula del contratto di fornitura.

### **Ricostruzione del dato di misura**

Attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante.

### **RQSII**

Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A della deliberazione ARERA 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015 e successive modifiche e integrazioni.

### **RQTI**

Testo integrato per la regolazione della qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A della deliberazione ARERA 917/2017/R/idr e 27 dicembre 2015 e successive modifiche e integrazioni.

### **Sospensione del servizio**

È l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore.

### **Scarico**

Qualsiasi immissione di acque reflue in acque superficiali, sul suolo, nel sottosuolo e in rete fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a preventivo trattamento di depurazione.

### **Servizio Conciliazione**

È l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del TICO per la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o Utenti finali e operatori o Gestori nei settori regolati dall'Autorità.

---

## GLOSSARIO

### **Servizio Idrico Integrato o S.I.I. o SII**

È l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali.

### **Sigillo**

Matrice che si appone sulle apparecchiature al fine di impedirne ed evidenziarne eventuali manomissioni.

### **Sportello digitale**

Si tratta di una modalità di contatto diretto tramite il quale, grazie ad un appuntamento personalizzato, il Cliente può interagire da remoto con il Gestore per richieste di informazioni e prestazioni.

### **Sportello fisico**

È un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi.

### **Stima del dato di misura**

Attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici.

### **Struttura dei corrispettivi o Articolazione tariffaria**

Ripartizione dei consumi secondo fasce di utenza e fasce di consumo.

### **Subentro**

È la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione dei dati identificativi del titolare, di un punto di consegna disattivo.

### **Tariffa agevolata**

Corrispettivo da applicare ai consumi ricompresi nella fascia agevolata per la tipologia d'uso "Domestico residente".

### **Telelettura**

È il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore. Si distingue tra:

- telelettura di prossimità (walk-by/drive-by o similari), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità semi-smart);
- telelettura da remoto, in cui la misura è rilevata senza l'ausilio di un operatore in campo per la raccolta del dato, tramite una rete di telecomunicazioni (pubblica o privata) collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata o al sistema di gestione delle misure (smart metering).

### **TIBSI**

Testo integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura d'acqua ai Clienti domestici economicamente disagiati, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017.

### **TICO**

Testo integrato di conciliazione in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/COM del 5 maggio 2016.

### **TICSI**

È il Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti, approvato con la deliberazione dell'ARERA 665/2017/R/idr del 28 settembre 2017 e ss. mm. e ii.

### **TIMSII**

Testo integrato per la regolazione del servizio di misura relativamente al Servizio Idrico Integrato, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 218/2016/R/idr del 5 maggio 2016 e ss.mm. e ii.

### **TUIC**

Testo integrato unbundling contabile (TIUC) che tiene conto anche delle disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile (unbundling) per il settore idrico, ai sensi della deliberazione ARERA 137/2016/R/com del 24 marzo 2016.

### **Tipologia d'uso o Uso o Tipologia di fornitura o Tipologia di utenza**

Sono gli usi ricompresi nel Servizio Idrico Integrato, ovvero la categoria attribuita ad ogni contratto di fornitura in relazione all'utilizzo che si intende effettuare della risorsa idrica. Le tipologie d'uso previste dall'Autorità di Regolazione competente, a partire dal 01/01/2018 e valide su tutto il territorio nazionale, sono la tipologia

---

## GLOSSARIO

“uso domestico” (riconducibile alle utenze domestiche di cui all’articolo 2 del TICS) e la tipologia “uso diverso dal domestico” (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all’articolo 8 del TICS), come individuate nell’articolazione tariffaria di Gori S.p.A..

### **Unità immobiliare**

Singola unità immobiliare adibita ad abitazione o a luogo in cui si svolge attività economica, all’interno di un immobile, così come stabilito nei regolamenti edilizi.

### **Utenza condominiale**

L’utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d’uso.

### **Utenza diretto**

È l’utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente.

### **Utenza finale o cliente**

È la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.

### **Utenza finale disalimentabile**

È l’utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura.

### **Utenza finale non disalimentabile**

È l’utente finale per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura, come definito all’Articolo 2 dell’Allegato A alla deliberazione ARERA 311/2019/R/idr (REMSI).  
Validazione delle misure: è l’attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura (fisica o telematica) o dall’autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l’ammissibilità all’uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del Gestore.

### **Voltura**

È la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo (misuratore aperto).

### **Zona servita da pubblica fognatura**

Zona ove la pubblica rete fognaria sia ubicata ad una distanza massima (calcolata dalla fognatura fino al limite della proprietà privata dell’unità immobiliare attraverso pubbliche vie o servitù tecnicamente attivabili) dalla singola unità abitativa o commerciale, pari a 20 metri.



**GORI**

---

**Gori S.p.A.**

**Sede Legale**

80056 Ercolano (NA) Via Trentola, 211

[www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com)



Documento adottato dal Consiglio  
di Amministrazione di Gori nella  
seduta del 26 luglio 2022