



GORI S.p.A. - Gestione Ottimale Risorse Idriche

Sede Legale

Via Trentola, 211

80056 ERCOLANO (NA)

Capitale Sociale euro 44.999.971 i.v.

Edizione a cura di GORI - Tutti i diritti riservati

Impaginazione e grafica: Luciano Statunato

Carta del Servizio Idrico Integrato

ENTE D'AMBITO
SARNESE VESUVIANO

Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano - ATO 3
REGIONE CAMPANIA

Sommario

1

7 **Presentazione**

- 7 Cos'è la Carta del Servizio Idrico Integrato
- 7 Come ottenerla
- 7 Riferimenti normativi
- 8 G.O.R.I. S.p.A.

2

8 **I principi fondamentali**

- 8 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento
- 9 Continuità
- 9 Partecipazione
- 9 Comportamento del personale
- 9 Efficacia ed efficienza
- 9 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 9 Condizioni principali di fornitura
- 9 Riservatezza

3

10 **Fattori ed indicatori di qualità del servizio e standard**

- 10 Gli standard del Servizio
- 10 Calcolo dei tempi degli standard
- 10 Avvio del rapporto contrattuale
 - 10 Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario
 - 11 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica o allaccio fognario
 - 11 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ovvero subentro e voltura della fornitura idrica
 - 12 Tempo per la disattivazione della fornitura idrica su richiesta del cliente
 - 12 Permesso di allacciamento alla pubblica fognatura
- 12 Accessibilità al servizio
 - 12 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
 - 12 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o telematica
 - 12 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
 - 12 Facilitazioni per alcune categorie di Clienti
 - 13 Rispetto degli appuntamenti concordati
 - 13 Tempi d'attesa e qualità per i servizi telefonici
 - 13 Gestione delle richieste scritte dei Clienti
 - 13 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti
 - 14 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazione
 - 14 Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione
- 14 Gestione del rapporto contrattuale
 - 14 Fatturazione
 - 14 Periodicità di fatturazione
 - 14 Tempo per l'emissione della fattura
 - 14 Termine per il pagamento della bolletta
 - 15 Rateizzazioni dei pagamenti
 - 15 Rettifiche di fatturazione
 - 15 Tentativi di raccolta della misura
 - 15 Morosità - riattivazione della fornitura
 - 16 Verifica del contatore
 - 16 Verifica del livello di pressione
 - 17 Tempo di preventivazione per lavori
 - 17 Tempo di esecuzione dei lavori

17	Continuità del servizio
17	Continuità e servizio d'emergenza
18	Tempi di preavviso per interventi programmati - Durata delle interruzioni
18	Interruzioni del servizio per cause di forza maggiore
18	Pronto intervento
18	Livelli minimi dei servizi per le utenze domestiche
19	Livelli minimi dei servizi per le utenze non domestiche
19	Livelli minimi in caso di reti separate
19	Captazione e adduzione
19	Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata
19	Controllo della qualità delle acque
19	Potabilità dell'acqua distribuita
19	Laboratorio di analisi
19	Crisi idrica da scarsità

4

20 **Informazione alla clientela**

5

21 **La tutela dell'ambiente**

21	La gestione dei reclami e delle richieste scritte
21	La conciliazione paritetica
22	L'accesso agli atti

6

22 **Valutazione della soddisfazione del cliente**

7

23 **Servizi di consulenza ai clienti**

8

23 **Rimborso Forfettario per il Mancato Rispetto degli Impieghi**

23	Standard soggetti a rimborso
----	------------------------------

9

23 **Qualità del servizio**

10

24 **Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato**

25 **Allegati**

25	Allegato 1 - Avvio del rapporto contrattuale
26	Allegato 2 - Accessibilità al servizio
27	Allegato 3 - Gestione del rapporto contrattuale
29	Allegato 4 - Continuità del servizio

29 **Glossario**

Carta del Servizio Idrico Integrato



1 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. - Gestione Ottimale Risorse Idriche (di seguito denominata "GORI" o "Gestore" o "Società") - si impegna a garantire i diritti dei Clienti del Servizio Idrico Integrato (di seguito SII o S.I.I.). 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, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche 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 800-900161. È inoltre scaricabile dal sito internet www.goriacqua.com ed è sempre a disposizione di tutti i Clienti presso gli sportelli aziendali in qualsiasi momento.

La Carta del S.I.I. stabilisce:

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

La Carta del S.I.I. 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:

- Legge 5 gennaio 1994, n° 36 "Disposizioni in materia di risorse idriche" ("Legge Galli");
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- D.P.C.M. 12 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";
- D.L. n° 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n° 273: "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni, che regola l'adozione da parte degli enti erogatori di servizi pubblici, delle rispettive carte dei servizi, basate sui principi indicati dalla direttiva e dallo schema generale di riferimento";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 riguardante le "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- Direttiva 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, come modificato dal D.lgs. 27/2002;
- 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 con modifiche in Legge 22 dicembre 2011, n. 214;

- Decreto Legge 28 marzo 2014, n° 47 (art. 5), come convertito nella Legge 23 maggio 2014, n. 80 (cd. Piano Casa);

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata dal Gestore in conformità allo schema del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente ai più recenti richiami normativi precedentemente elencati. La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

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.

G.O.R.I. S.p.A.

GORI S.p.A. - Gestione Ottimale Risorse Idriche - è il SOGGETTO GESTORE del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO nei 76 comuni ricadenti nell'Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano - A.T.O. 3 della Regione Campania. GORI ha avviato la propria attività nell'ottobre del 2002 in seguito all'attuazione della Legge 36/94, nota come "Legge Galli", che prevede l'affidamento del servizio idrico integrato ad un unico Gestore in ciascun Ambito Territoriale Ottimale. La compagine societaria di GORI S.p.A. è di tipo misto, con capitale sociale a maggioranza pubblica.

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 rifunzionalizzazione 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 4.400

Utenze: circa 520.000

Km di rete fognaria: circa 2300

2

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 di forza maggiore e/o manutenzione, GORI si impegna a ridurre al minimo i disagi per i Clienti istituendo, in caso necessario e ove tecnicamente possibile, servizi sostitutivi di emergenza.

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, nei termini previsti dal regolamento del diritto di accesso ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n° 241.

Così come previsto dal D.P.C.M. 29.04.1999 - schema generale per la predisposizione della Carta del S.I.I., parte I, aspetti generali - 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 - 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 e fotografia.

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 utilizza i dati personali necessari all'esercizio della sua attività nel pieno rispetto dell'esigenza di riservatezza, in conformità con la normativa vigente e, in particolare, con la Legge 31.12.1996, n° 675. Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 135/99 e ss. mm. e ii. 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 diffusione 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.

3

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 indicazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) ed ai quali l'Utente 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 31 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 per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico n. 655/2015/R/Idr.

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, e del 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 18:00 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo; inoltre il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

Avvio del rapporto contrattuale

I tempi delle prestazioni di seguito 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 dell'Utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabile a terzi, insorgano difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, GORI comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

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 presenta 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 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 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 ovvero subentro è la richiesta di ripristino dell'erogazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo (misuratore chiuso);
- 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.

GORI esegue le attività di cui sopra nei seguenti tempi:

Tempo per l'attivazione, riattivazione ovvero subentro fornitura senza modifiche 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) della fornitura in 7 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Permesso di allacciamento alla pubblica fognatura

Il tempo di permesso di allacciamento fognario è il tempo intercorrente tra la data di richiesta documentata da parte del Cliente e il momento del rilascio del permesso di allacciamento, nel rispetto delle disposizioni previste dal regolamento.

GORI rilascia il permesso di allacciamento alla fognatura pubblica in 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo su richiesta del Cliente).

Accessibilità al servizio

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

I Clienti possono effettuare tutte le operazioni e richiedere informazioni presso gli sportelli aziendali agli indirizzi e negli orari indicati sulle fatture e sul sito internet www.goriacqua.com.

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 199482148, 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 reclami, 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, 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 fognatura, 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;
- mediante bonifico;
- senza oneri tramite sito www.goriacqua.com, bancomat o carta di credito presso gli sportelli.

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 fisi-

che per le quali sono controindicate attese. Agevolazioni commerciali sono adottate per le cosiddette utenze della “fascia debole” anche sulla base dell’Indicatore di Situazione Economica Equivalente.

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 199482148 a pagamento da rete mobile) disponibile negli orari indicati sulle fatture e sul sito internet 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: $\geq 80\%$ (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 consente 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 un documento contenente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Periodicità di fatturazione

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

In particolare vengono emesse fatturazioni trimestrali, bimestrali e mensili.

GORI in ogni caso garantisce nell'anno almeno un numero di fatturazioni 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.

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

Ai Clienti con più di una bolletta non pagata, GORI concede la possibilità di procedere al pagamento in maniera rateizzata previa stipula di apposito piano di rientro a cui saranno applicati interessi dilatori per le singole rate e per la durata dell'accordo, addebitandoli in un'unica soluzione nella prima fattura utile successiva alla data di scadenza dell'ultima rata dell'accordo.

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

Inoltre GORI garantisce al Cliente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

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.

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.

In caso di impossibilità di raccolta della misura per causa non imputabile a GORI (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, nel corso di un anno, il seguente numero di tentativi:

- due tentativi di raccolta della misura in caso di consumi medi annui uguali ovvero inferiori a 3.000 metri cubi;
- tre tentativi di raccolta della misura, in caso di consumi medi annui superiori a 3.000 metri cubi.

Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, GORI esegue un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di 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.

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.

Morosità - riattivazione della fornitura

Il pagamento della fattura deve essere effettuato integralmente entro la scadenza indicata sulla fattura stessa. In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

GORI, comunque, prima di procedere alla sospensione sollecita il Cliente alla regolarizzazione della sua posizione nei seguenti modi:

- informa il Cliente del mancato pagamento utilizzando le fatture successive. Sulla fattura sono anche indicate le modalità con cui il Cliente può comunicare l'avvenuto pagamento;
- invia un sollecito di pagamento nel quale sono indicate le modalità ed il termine ultimo per evitare la sospensione ed il costo dell'eventuale intervento tecnico per le operazioni di distacco e di riallaccio. Allega inoltre il relativo bollettino di c/c postale da utilizzare per il pagamento delle fatture insolute;
- comunica i tempi e le modalità per il riallaccio nel caso di sospensione della fornitura.

Trascorsi almeno 20 giorni dall'invio del preavviso di distacco, GORI potrà sospendere la fornitura e/o attivare idonei mezzi legali per il recupero del credito.

Nei casi di sospensione della fornitura, il Cliente per poter ottenere la riattivazione dovrà presentare copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento di quanto dovuto, secondo le procedure indicate sul sito www.goriacqua.com, e sostenere i costi indicati nel sollecito.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

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

Verifica del contatore

Nel caso in cui il Cliente richieda il controllo del funzionamento del contatore, GORI esegue la verifica entro 10 giorni 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 a 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 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.

Nel caso 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 caratterizzati 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 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 effettuata in laboratorio: tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso il Cliente e la data di invio allo stesso del relativo esito: 30 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 lo svolgimento dell'attività di preventivazione in 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 utenti.

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).

Qualora per l'esecuzione dei lavori sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni verrà 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.

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 forza maggiore, a guasti o a manuten-

zioni 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. 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, ove possibile, un servizio sostitutivo idrico di emergenza.

Tempi di preavviso per interventi programmati - Durata delle interruzioni

Le tecnologie impiegate ed i sistemi gestionali rendono limitate e brevi le sospensioni dell'erogazione dell'acqua per interventi di manutenzione. Qualora sia comunque necessario interrompere il servizio, GORI preavvisa i Clienti interessati almeno 2 giorni prima dell'interruzione mediante annunci, affissioni o altri strumenti di informazione.

Nel caso in cui il numero delle utenze interessate all'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi, comunicazioni sonore e pubblicazione sul sito internet di GORI. GORI informerà la Clientela della durata massima delle interruzioni programmate, che comunque di norma non devono essere superiori a 24 ore.

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. 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.

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, 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:

3 ore (standard generale) per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- 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.

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 con l'operatore 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 derivante 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 (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione di competenza del Gestore all'impianto del Cliente);
- carico idraulico minimo, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abita-

- bile 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 non domestiche

Alle utenze civili non domestiche, 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, così come modificato dal D.lgs. 27/2002.

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, in applicazione delle disposizioni di cui agli artt. 6, 7 e 8 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 Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n° 31, GORI esegue sistematici controlli interni.

I punti di prelievo e la frequenza dei controlli interni sono concordati con l'Azienda Sanitaria Locale (ASL). 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 laboratori interni.

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 d'Ambito 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.

4 Informazione 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;
- uno spazio riservato alle informazioni all'interno delle bollette;
- organi di informazione;
- opuscoli informativi;
- carta del servizio e regolamento di fornitura, disponibili presso gli sportelli e sul sito www.goriacqua.com;
- sito internet di GORI 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 - quantitativi relativi al servizio erogato.

Le informazioni potranno riguardare:

- i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e le loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio;
- la garanzia che l'acqua erogata corrisponda ai vigenti standard di legge.

In particolare, GORI fornirà, con cadenza semestrale, i valori caratteristici dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti omogenei, in genere coincidenti con il Comune di fornitura:

Parametri caratteristici acqua potabile	U.M.	Valore rilevato	Limite D.Lgs 31/01
CONCENTRAZIONE IONI IDROGENO	u. di pH	7.5	≥ 6.5 e ≤ 9.5
RESIDUO FISSO A 180°C	mg/l	595	Non previsto
DUREZZA	°F	46	Non previsto
CONDUCIBILITÀ ELETTRICA A 20°C	µS/cm	826	2500
CALCIO	mg/l Ca	130	Non previsto
MAGNESIO	mg/l Mg	33	Non previsto
AMMONIO	mg/l NH ₄	<0.05	0.50
CLORURI	mg/l Cl	31	250
SOLFATI	mg/l SO ₄	17	250
POTASSIO	mg/l K	11	Non previsto
SODIO	mg/l Na	19	200
ARSENICO	µg/l As	1.2	10
BICARBONATO	mg/l HCO ₃	599	Non previsto
CORO RESIDUO	mg/l	0.12	Non previsto
FLUORURI	mg/l F	0.25	1.50
NITRATI	mg/l NO ₃	22	50
NITRITI	mg/l NO ₂	<0.05	0.50
MANGANESE	µg/l Mn	<1.3	50

Tali informazioni saranno rese disponibili sul sito 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, volture, 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.

5 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) una richiesta scritta, al fine di ricevere informazioni ovvero segnalare eventuali disservizi, violazioni dei principi normativi, della Carta dei Servizi o del Regolamento.

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), 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", nonché alla collocazione delle utenze su un cd. "Ciclo bloccante", al fine di sospendere qualsiasi azione di distacco o recupero del credito, 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 (ivi inclusi gli eventuali indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi).

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.

La conciliazione paritetica

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 maggior-

mente 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 controversie che hanno ad oggetto:

- ricostruzione dei consumi da accertato mal funzionamento 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.

L'accesso agli atti

Nel caso in cui il Cliente - o persona incaricata - 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.

6

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 (su incarico di GORI), 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 un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione della Clientela che sarà trasmesso alle Autorità competenti e messo a disposizione dei Clienti sul sito www.goriacqua.com.

7 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.

8 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;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare il Cliente perché non contengono le informazioni minime previste.

GORI accredita al Cliente l'indennizzo automatico, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. 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 per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico", al fine di rendere chiaro e comprensibile ai Clienti le modalità di accredito del relativo indennizzo.

9 Qualità del servizio

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

10 Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

La presente Carta del Servizio entra in vigore trascorsi 90 giorni dalla data di esecutività della delibera di approvazione da parte dell'Ente d'Ambito Sarnese Vesuviano.

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

Allegati

Allegato 1 - Avvio del rapporto contrattuale

Carta del Servizio Idrico Integrato				
Allegato 1- Avvio del rapporto contrattuale				
Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo ¹ 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 voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Cliente	30 euro
Tempo di rilascio del permesso di allacciamento alla pubblica fognatura	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricezione della richiesta documentata e il rilascio del permesso.	a richiesta ² 30 euro

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

2) Indennizzo: agli indennizzi a richiesta dell'utente non si applicano incrementi crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione

Allegato 2 - Accessibilità al servizio

Carta del Servizio Idrico Integrato				
Allegato 2 - Accessibilità al servizio				
Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo ¹ 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) ²	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 <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) ²	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) ²	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 AEEGSI 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

Carta del Servizio Idrico Integrato				
Allegato 3 - Gestione del rapporto contrattuale				
Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo ¹ 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
Tentativi di raccolta della misura	-	2/anno se consumi ≤ 3000 mc	N. tentativi di raccolta misura nell'anno in base ai consumi	-
		3/anno se consumi > 3000 mc		

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	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 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

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

Allegato 4 - Continuità del servizio

Carta del Servizio Idrico Integrato				
Allegato 4 - Continuità del servizio				
Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) ¹	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		-
Tempo minimo e modalità di preavviso di una sospensione programmata della fornitura	Generale	gg.2 min. mediante annunci, affissioni o altri strumenti di informazione		-
Durata delle sospensioni e/o riduzione di pressione	Specifico	ore 24 MAX		-

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

Glossario

Al fine di non appesantire la presente Carta, e di consentirne in tempi rapidi l'aggiornamento ad eventuali modifiche e/o integrazioni, derivanti dall'evoluzione della regolazione dell'AEEGSI o da nuovi riferimenti normativi, l'elenco delle definizioni utilizzate nella presente Carta, è consultabile sul sito internet di GORI www.goriacqua.com e ritirabile presso sportelli presenti sul territorio e potrà, altresì, essere richiesto, per iscritto all'indirizzo GORI S.p.A. - Via Trentola, 211 - 80056 - Ercolano (NA) o telefonando al Numero Verde 800-218270.

GORI S.p.A. - Gestione Ottimale Risorse Idriche

Sede Legale

Via Trentola, 211

80056 ERCOLANO (NA)

Capitale Sociale euro 44.999.971 i.v.

Edizione a cura di GORI - Tutti i diritti riservati

Impaginazione e grafica: Luciano Statunato

