



SERVIZIO CLIENTI

numero verde
800 900 161 rete fissa e
081 020 6622 da mobile

AREA CLIENTI

MyGori
www.goriacqua.com

SEGNALAZIONE GUASTI

numero verde 800 218 270
gratuito da rete fissa e mobile
attivo H24 7 giorni su 7RECLAMI SCRITTI
E INFORMAZIONIRacc. A/R Via Trentola,
211 - 80056 Ercolano
reclami@cert.goriacqua.com

COMUNICAZIONE DELL'AUTORITÀ: Nella sezione "Comunicazioni ai Clienti" trovi: le eventuali Comunicazioni dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente; alla voce "Qualità dell'acqua e del servizio" il link per scoprire le caratteristiche dell'acqua della tua zona e alla voce "Perdite occulte" il link per conoscere le tutele applicabili in caso di perdite occulte.

CONDOMINIO VIA LIBERTA' II TR. DX N.37
C/O CUOMO GAETANO
VIA LIBERTA II TRAV. DX 37
80055 PORTICI NA

DATI FORNITURA

CONDOMINIO VIA LIBERTA' II TR. DX N.37 PORTICI
C.F. 94052270637VIA CASACONTE 39 PIANO T
80055 PORTICI NA

TIPOLOGIA MISURATORE: Misuratore

Matricola Contatore: 1774000012

Tipologia utenza	Uso Domestico
Tariffa applicata	GORI - Uso Condominiale Domestico,% Consumo Domestiche Residenti 100.00 n. medio Unità Imm. 3
Numero persone residenti	2.225,30 €
Deposito cauzionale	Unità Dom. Residenti 62
Numero unità immobiliari	

Utenza servita da impianto di depurazione attivo

Ulteriori informazioni saranno disponibili sul sito www.goriacqua.com

RIEPILOGO CONSUMI

Consumo medio annuo 2024	6.115 mc
Numero minimo tentativi di lettura annui	3

Tipologia lettura	da	del	a	del	consumo
Autolettura da Utente	43.872	16/03/2024	45.436	14/06/2024	1.564

Consumo fatturato 1.564 mc

Il consumo effettivo fatturato dal 16/03/2024 al 14/06/2024 è pari a 1.564 mc; il totale da pagare comprende consumi, quote fisse e altri addebiti/accrediti. La prossima fattura di periodo sarà calcolata sulla base della lettura effettiva del contatore eseguita da un nostro incaricato il giorno 13/09/2024 nella fascia oraria tra le 8:00 e le 16:00. Il letturista tenterà anche un passaggio nei giorni precedenti. Qualora non fosse possibile leggere il contatore sarà emessa una fattura calcolata in acconto sulla base dei tuoi consumi storici. Nel periodo dal 08/09/2024 al 13/09/2024 potrai comunque comunicare la lettura del contatore.

Vuoi ricevere bollette sempre in linea con i tuoi consumi reali?

Puoi comunicare l'autolettura registrandoti all'area clienti MyGori su www.goriacqua.com. Oppure chiamare il numero verde 800 900 161, o inviare un sms al numero 3399940031 inserendo i tuoi dati come segue **codiceutenza#codicecliente#autolettura**. Inoltre puoi utilizzare Telegram, digitando "Chiedi a Gori" e seguire le indicazioni.

TANTI MODI PER COMUNICARE
LA TUA AUTOLETTURA

COMUNICAZIONI DELL'AUTORITÀ: Nella sezione Comunicazioni ai Clienti trovi le eventuali Comunicazioni dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente.



Quanto devo pagare?

entro il 30/07/2024

4.030,25 €

PER IL PAGAMENTO UTILIZZARE IL BOLLETTINO ALLEGATO
Le fatture precedenti risultano pagate (salvo errori o omissioni).



Che cosa pago?

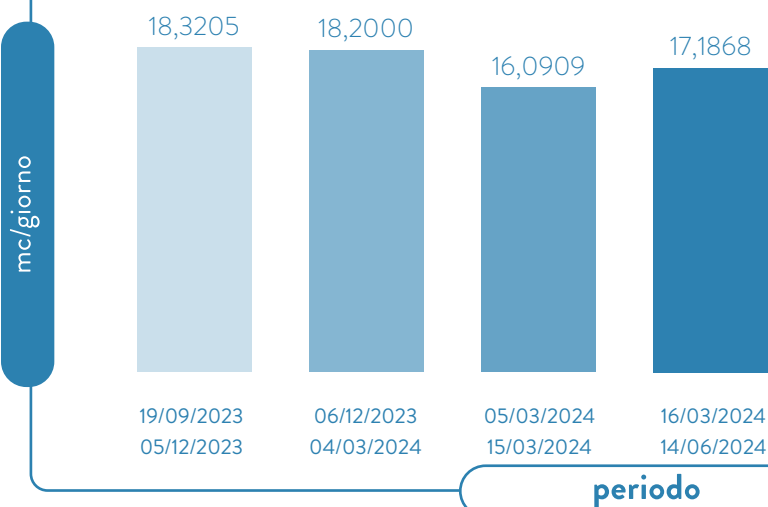
BOLLETTA PERIODICA PER LA FORNITURA IDRICA
PER CONSUMO A SALDO

Numero Fattura	9524011001132225
Emessa il	25/06/2024
Periodicità fatturazione	trimestrale
Periodo di riferimento	16/03/2024 - 14/06/2024
Periodo di conguaglio	16/03/2024 - 14/06/2024

RIEPILOGO CORRISPETTIVI

EURO

QUOTA FISSA	664,09
ACQUEDOTTO	1.748,63
FOGNATURA	358,25
DEPURAZIONE	701,38
ONERI PEREQUAZIONE	187,23
Altri Addebiti/Accrediti legati alla fornitura	4,71
Totale imponibile	3.664,29
Totale IVA	365,96
TOTALE FATTURA	4.030,25

Andamento dei **consumi effettivi**

Il tuo consumo medio giornaliero nell'ultimo periodo risulta pari a 17,1868 mc/giorno che equivalgono a circa 17.187 Litri/giorno.

I consumi medi annui degli utenti finali rilevati sul territorio gestito, suddivisi per tipologia di utenza, sono disponibili sul nostro sito al seguente link: <https://www.goriacqua.com/page/consumi-medi-annui>

NOTE CONSUMI



DETTAGLIO CONSUMI

PROSPETTO LETTURE E **CONSUMI**

Matricola contatore	dal	al	Tipo lettura	Da lettura	A lettura	Coefficiente	Consumo
1774000012	16/03/2024	14/06/2024	Autolettura da Utente	43.872	45.436	1	1.564

DETTAGLIO DEI **CONSUMI**

Tipo Periodo	dal	al	N°Giorni	Consumo Fatturato	Restituzione Acconti	Consumo Totale
Conguaglio	16/03/2024	14/06/2024	91	1.564		1.564

**GUARDIAMO MEGLIO**

UNA PERSONA CONSUMA MEDIAMENTE 237 LITRI AL GIORNO CHE CORRISPONDONO A CIRCA 86.000 LITRI ALL'ANNO.
CON PICCOLI GESTI QUOTIDIANI POSSIAMO RIDURRE GLI SPRECHI DI ACQUA.*

*nei comuni capoluoghi di provincia - Fonte Istat



Risparmi
5MILA LITRI L'ANNO.

NON SPRECARE
L'ACQUA FACENDOLA
SCORRERE A VUOTO



Risparmi
8\11MILA LITRI L'ANNO

AVVIA
GLI ELETTRODOMESTICI
SOLO A PIENO CARICO.



Risparmi
80\100 LITRI
PER DOCCIA

PREFERISCI
LA DOCCIA
AL BAGNO

I litri sono calcolati sulla base di valori medi.

Scopri di più su www.goriacqua.com

QUADRO DI DETTAGLIO

QUOTA FISSA	dal	al	Prezzo Unitario	Q.tà	COD. iva	TOTALE IMPORTO
Quota Fissa Acquedotto Domestico Residente Saldo	16/03/2024	14/06/2024	2,022,0928 €/anno	91 giorni	1G	€ 664,09
Quota Fissa Fognatura Domestico Residente Saldo	16/03/2024	14/06/2024	305,37728 €/anno	91 giorni	1G	
Quota Fissa Depurazione Domestico Residente Saldo	16/03/2024	14/06/2024	343,47008 €/anno	91 giorni	1G	
ACQUEDOTTO	dal	al	Prezzo Unitario	Q.tà	COD. iva	TOTALE IMPORTO
Tariffa Acqua Agevolata Domestico Residente Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,76694 €/mc	848 mc	1G	€ 1.748,63
Tariffa Acqua Base Domestico Residente Saldo	16/03/2024	14/06/2024	1,53388 €/mc	716 mc	1G	
FOGNATURA	dal	al	Prezzo Unitario	Q.tà	COD. iva	TOTALE IMPORTO
Quota Consumo Fognatura Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,229057 €/mc	1.564 mc	1G	€ 358,25
DEPURAZIONE	dal	al	Prezzo Unitario	Q.tà	COD. iva	TOTALE IMPORTO
Quota Consumo Depurazione Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,448454 €/mc	1.564 mc	1G	€ 701,38
ONERI PEREQUAZIONE	dal	al	Prezzo Unitario	Q.tà	COD. iva	TOTALE IMPORTO
Oneri Perequazione UI1 Acqua Domestico Res Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,006 €/mc	1.564 mc	1G	€ 187,23
Oneri Perequazione UI1 Dep Domestico Res Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,006 €/mc	1.564 mc	1G	
Oneri Perequazione UI1 Fog Domestico Res Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,006 €/mc	1.564 mc	1G	
Oneri Perequazione UI2 Dep Domestico Res Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,009 €/mc	1.564 mc	1G	
Oneri Perequazione UI2 Acquedotto Domestico Residente Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,009 €/mc	1.564 mc	1G	
Oneri Perequazione UI2 Fog Domestico Res Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,009 €/mc	1.564 mc	1G	
Oneri Perequazione UI3 Acqua Dom Res Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,0179 €/mc	1.564 mc	1G	
Oneri Perequazione UI3 Dep Domestico Res Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,0179 €/mc	1.564 mc	1G	
Oneri Perequazione UI3 Fog Domestico Res Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,0179 €/mc	1.564 mc	1G	
Oneri Perequazione UI2 Integrativa Acquedotto Domestico Residente Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,007 €/mc	1.564 mc	1G	
Oneri Perequazione UI2 Integrativa Dep Domestico Res Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,007 €/mc	1.564 mc	1G	
Oneri Perequazione UI2 Integrativa Fog Domestico Res Saldo	16/03/2024	14/06/2024	0,007 €/mc	1.564 mc	1G	
ALTRI ADDEBITI/ACCREDITI LEGATI ALLA FORNITURA	dal	al	Prezzo Unitario	Q.tà	COD. iva	TOTALE IMPORTO
Interessi di mora			4,71 €		9A	€ 4,71

Totale Servizio Integrato

3.664,29

COD. iva	Descrizione	Aliquota	Imponibile	Imposta Euro	TOTALE IMPORTO
1G	Soggetti IVA 10%	10	3.659,58	365,96	€ 365,96
9A	IVA vend.Escluso art 15 DPR 633/72	0	4,71	0,00	

TOTALE FATTURA

4.030,25

TOTALE DA PAGARE

4.030,25



Modalità di Pagamento



DOMICILIAZIONE BANCARIA O POSTALE

Attivando la domiciliazione su conto corrente bancario/postale (consultare la sezione "Modalità di pagamento" sul sito www.goriacqua.com).



ONLINE

Tramite la sezione "AREA CLIENTI" (con carte di credito VISA, MasterCard, Maestro, VISA Electron, V Pay e Bancomat Pay).



BOLLETTINO POSTALE PREMARCATO

Presso tutti gli uffici postali tramite il bollettino allegato alla presente bolletta.

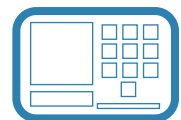


TABACCHERIE PUNTOLIS E RICEVITORIE E SISAL

E' possibile pagare le bollette presso tutti i punti SisalPay e presso le tabaccherie PUNTOLIS, edicole o bar convenzionati con CartaLIS IMEL S.p.A.*

Il pagamento può essere effettuato con carte di credito e prepagate VISA e Mastercard e con carte PagoBancomat per importi non superiori a 1.500€ e in contanti per un importo massimo pari a 999,99€ (ricordati di consegnare all'addetto del punto vendita il foglio della bolletta contenente il codice a barre dedicato al pagamento presso i PUNTOLIS e i punti SisalPay).

*Il servizio è fornito da CartaLIS IMEL S.p.A. Info, privacy e trasparenza su Cartalis.it



POS

Tramite POS presso tutti gli sportelli.



BONIFICO BANCARIO O POSTALE

Tramite bonifico bancario a favore di GORI S.p.A. su IBAN IT67J0306903496100000014768 presso Intesa Sanpaolo, Agenzia di Napoli - Via Toledo n.177-178 80134 Napoli. Inserire nella causale del bonifico il codice utenza ed il numero della fattura oggetto di pagamento.



Attivando la Domiciliazione Bancaria o Postale ti sarà restituito il deposito cauzionale, a suo tempo versato, con i relativi interessi maturati.

Fatturazione elettronica

Questo documento riporta i dati fiscali contenuti nella fattura elettronica originale che abbiamo trasmesso tramite Sistema di Interscambio (Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 07/03/2008). La fattura elettronica originale è disponibile nella tua area riservata sul sito web di Agenzia delle Entrate.

Qualità dell'acqua e del servizio

Sul sito www.goriacqua.com potrete trovare le informazioni relativamente alla composizione analitica dell'acqua, ai livelli di qualità garantiti dal gestore ed alle condizioni di fornitura. In particolare in merito alla qualità delle acque destinate al consumo umano di cui alla direttiva (UE) 2184/2020 come recepita dal d.lgs. 18/2023 all'articolo 18 e all'Allegato IV, potrete trovare informazioni sul nostro sito al seguente link <https://www.goriacqua.com/page/mappa-qualita-acqua>

Segnalazione guasti

Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Morosità

Dal 1 gennaio 2020 è entrata in vigore la Delibera ARERA n. 311/2019/R/ldr con la quale sono state definite le direttive per il contenimento e la gestione della morosità nel servizio idrico integrato. La bolletta deve essere pagata integralmente entro la data di scadenza. Se l'utente non provvede al pagamento entro tale data, decorsi 10 giorni solari dalla scadenza, in base alla delibera sopra richiamata, il Gestore avvia le comunicazioni e le azioni per il recupero del credito che, in base alla tipologia di utenza e, nell'ambito di un percorso temporale definito, possono causare - qualora la morosità persista - la limitazione del flusso idrico, la sospensione dell'erogazione, la disattivazione dell'utenza con rimozione del contatore e cessazione del contratto di fornitura. In tale ultima fattispecie, oltre al pagamento degli importi dovuti, l'utente è tenuto a stipulare un nuovo contratto con il Gestore. Le azioni per il recupero del credito comportano, di norma, l'addebito agli utenti interessati di costi ed interessi di mora nei limiti stabiliti dall'ARERA e previsti dalla normativa vigente, come peraltro disciplinato nel regolamento di utenza. Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito www.goriacqua.com. Si informa che il Regolamento del SII e la Carta del SII sono scaricabili dal sito internet aziendale, possono essere richiesti tramite il call center servizio commerciale oppure possono essere ritirati agli sportelli commerciali.



Termini di pagamento e interessi moratori

L'importo della bolletta deve essere pagato interamente entro il termine di scadenza indicato. Il pagamento può essere dimostrato inviando la copia della ricevuta di versamento o della disposizione del bonifico effettuato a pagamenti@goriacqua.com oppure a pagamenti@cert.goriacqua.com (PEC). In caso di mancato o parziale pagamento, gli interessi di mora saranno calcolati, come da regolamento, applicando il tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali. Si precisa che tali comunicazioni potranno subire aggiornamenti.



Riepilogo interessi di mora

La presente fattura contiene un addebito per interessi di mora nella sezione "Altri addebiti e accrediti" in quanto la sua situazione dei pagamenti non è regolare e sono scattate le procedure di messa in mora. Riportiamo di seguito una tabella di sintesi che riepiloga il dettaglio degli interessi applicati agli importi dovuti:

NUMERO DOCUMENTO	DATA INIZIO CALCOLO INTERESSI	DATA FINE CALCOLO INTERESSI	GIORNI DI RITARDO	IMPORTO DOCUMENTO	TASSO D'INTERESSE	IMPORTO INTERESSI
9523011000539014	01/01/2024	18/01/2024	18	4.507,48	8,00	3,95
000075008334 IT	30/03/2024	30/04/2024	32	693,08	8,00	0,76
TOTALE			0			4,71

Informazioni sulla tariffa

L'articolazione tariffaria applicata è quella definita con delibera commissariale n.40 del 17/07/2018, e le tariffe applicate, a partire dal 01/01/2022, sono state adeguate in adempimento alla deliberazione n. 36 del 10 agosto 2022 del Comitato Esecutivo dell'Ente Idrico Campano con il quale è stato approvato l'aggiornamento biennale dello "Schema Regolatorio 2022-2023" per il gestore GORI S.p.A. Sono pubblicate sul sito www.goriacqua.com e sono di seguito riportate:

Uso Domestico Residente

agevolata	mc/anno	0 ÷ 55	€/mc	0,766940
base	mc/anno	>55 ÷ 150	€/mc	1,533880
1° eccedenza	mc/anno	>150 ÷ 300	€/mc	2,664924
2° eccedenza	mc/anno	>300 ÷ 450	€/mc	3,656524
3° eccedenza	mc/anno	>450	€/mc	4,526592
fognatura	mc/anno		€/mc	0,229057
depurazione	mc/anno		€/mc	0,448454
quota fissa acquedotto			€/anno	32,614400
quota fissa fognatura			€/anno	4,925440
quota fissa depurazione			€/anno	5,539840

Uso Domestico NON Residente

base	mc/anno	>0 ÷ 150	€/mc	1,533880
1° eccedenza	mc/anno	>150 ÷ 300	€/mc	2,664924
2° eccedenza	mc/anno	>300 ÷ 450	€/mc	3,656524
3° eccedenza	mc/anno	>450	€/mc	4,526592
fognatura	mc/anno		€/mc	0,229057
depurazione	mc/anno		€/mc	0,448454
quota fissa acquedotto			€/anno	67,072000
quota fissa fognatura			€/anno	13,537280
quota fissa depurazione			€/anno	15,994880

Oneri perequazione

Con delibera ARERA n. 6/2013/R/COM, avente ad oggetto "Disposizioni in materia di agevolazioni tariffarie e rateizzazione dei pagamenti per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 20 maggio 2012 e successivi" l'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) ha istituito, a decorrere dal 1° gennaio 2013, la componente tariffaria denominata "UI1". Dal 01/01/2014 la componente tariffaria UI1 è pari a 0,4 centesimi di euro/metro cubo e viene applicata come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, fognatura e depurazione (art. 2.1 delibera ARERA n. 529/2013/R/COM). Ai sensi dell'art.11 della deliberazione 267/2023/R/COM, dal 01/07/2023 il valore della componente tariffaria UI1, è pari a 0,6 centesimi di euro/metro cubo e viene applicata come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, fognatura e depurazione. Tale componente è destinata alle agevolazioni per le popolazioni colpite dal terremoto del 20 maggio 2012 e successivi e a favore delle popolazioni colpite dagli eccezionali eventi meteorologici verificatisi a partire dal 1° maggio 2023.

A far data dal 01/01/2018 ed ai sensi della delibera ARERA n. 918/2017/R/IDR viene applicata a tutte le utenze del servizio idrico integrato, come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, di fognatura e di depurazione, la componente tariffaria UI2, istituita con Deliberazione del 28 Dicembre 2015 n. 664/2015/R/IDR (MTI-2), destinata prevalentemente alla promozione della qualità dei servizi di acquedotto, di fognatura e di depurazione e pari a 0,9 centesimi di euro/metro cubo.



A partire dal 01/01/2018 ed ai sensi della delibera ARERA n. 897/2017/R/IDR viene applicata a tutte le utenze del servizio idrico integrato diverse da quelle in condizioni di disagio economico sociale, come maggiorazione al corrispettivo di acquedotto, la componente tariffaria UI3, destinata all'erogazione del bonus sociale idrico per le utenze in situazione di disagio economico-sociale e quantificata, ai sensi della delibera ARERA n. 918/2017/R/IDR, in 0,5 centesimi di euro/metro cubo

A partire dal 01/01/2020, ai sensi della delibera ARERA n. 3/2020/R/IDR, la componente perequativa UI3, istituita con delibera ARERA n. 897/2017/R/IDR, viene applicata a tutte le utenze del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione, diverse da quelle dirette in condizioni di disagio economico sociale ovvero destinatarie del Rdc/Pdc e posta pari a 0,5 centesimi di euro/metro cubo.

A partire dal 01/01/2022 ai sensi della delibera ARERA n. 639/2021/R/IDR, la componente UI3 - applicata alle utenze del servizio idrico integrato diverse da quelle dirette in condizioni di disagio economico sociale ovvero destinatarie del Rdc/Pdc, come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, di fognatura e di depurazione - è posta pari a 1,79 centesimi di euro/metro cubo ed è destinata alla perequazione dei costi relativi all'erogazione automatica del bonus sociale idrico di cui all'articolo 15 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/COM.

A partire dal 01/01/2020 ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 580/2019/R/idr (recante il Metodo tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3) è istituita la componente perequativa UI4 volta all'alimentazione e alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'articolo 58 della legge 221/2015, espressa in centesimi di euro per metro cubo ed applicata a tutte le utenze del servizio idrico integrato, come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, di fognatura e di depurazione e posta pari a 0,4 centesimi di euro/metro cubo.

A partire dal 01/07/2023, ai sensi della delibera ARERA n. 239/2023/R/idr, la componente perequativa UI4 prevista dal comma 30.1 del MTI-3, volta all'alimentazione e alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'articolo 58 della legge 221/15, è posta pari a 0,0 centesimi di euro/metro cubo.

La componente perequativa UI2 integrativa, ai sensi della Delibera ARERA del 27 Dicembre 2019 n. 580/2019/R/IDR, è definita quale "quota ad integrazione del meccanismo nazionale per il miglioramento della qualità del servizio idrico integrato". Tale componente è stata determinata dall'Ente idrico Campano con deliberazione n. 35 del 12 agosto 2021 del Comitato Esecutivo e quantificata in 0,7 centesimi di euro metro/cubo e successivamente confermata per le annualità 2022-2023 con deliberazione del Comitato Esecutivo dell'Ente idrico Campano n. 36 del 10 agosto 2022.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il termine per la richiesta è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta. E' possibile rateizzare fatture, aventi per oggetto conguagli, con maggiorazione per interessi dilatori calcolati applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) per le singole rate e per la durata del piano di rateizzo. L'importo degli interessi dilatori sarà addebitato in un'unica soluzione nella prima fattura utile successiva alla data di scadenza dell'ultima rata.

Bonus Sociale Idrico

Bonus Sociale Idrico: si informa che con la Delibera ARERA n. 897/2017 e 227/2018 è stato istituito il Bonus Sociale Idrico.

Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico saranno riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda presso i Comuni o i CAF come stabilito dal decreto legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157. Sono in corso di definizione le modalità applicative per l'erogazione automatica delle agevolazioni, che saranno oggetto di appositi provvedimenti da parte delle autorità competenti.

Indipendentemente dai tempi necessari per la predisposizione degli strumenti informatici, il bonus 2021 sarà comunque riconosciuto agli aventi diritto per l'intero periodo di agevolazione, anche mediante il riconoscimento di eventuali quote di bonus già maturate.

Maggiori informazioni sul sito <https://www.arera.it/it/consumatori/bonus2021.htm>.

Comunicazioni dell'autorità

Non ci sono comunicazioni.

Reclami

Come previsto dall'art. 25 comma 4 del vigente Regolamento del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) può presentare reclamo e/o richiesta scritta di rettifica che riguardano i contenuti di una specifica fattura, entro e non oltre 30 giorni dalla data di scadenza della fattura medesima.

Un reclamo ovvero una richiesta scritta di rettifica può essere avanzato utilizzando l'apposito modulo (scaricabile nella sezione "Reclami" del sito www.goriacqua.com) ed inviato mediante i seguenti canali:

- a) Raccomandata A/R a: GORI S.p.A. - Via Trentola, 211 - 80056 Ercolano (NA);
- b) Mail certificata: reclami@cert.goriacqua.com (il mittente deve disporre di una casella PEC).

È comunque possibile inviare un reclamo scritto senza l'utilizzo dell'apposito modulo, purché contenga gli elementi minimi necessari per l'identificazione dell'utenza - codice utenza, nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso dall'indirizzo di fornitura o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (S.I.I. o singoli servizi che lo compongono).

Una richiesta scritta di informazioni, che non riguardi un reclamo e/o una richiesta scritta di rettifica, può essere avanzata attraverso l'indirizzo mail sportellotelefonico@goriacqua.com e/o sportellotelefonico@cert.goriacqua.com.



Glossario

Il Glossario è uno strumento rivolto agli utenti del Servizio idrico integrato utile a rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione. Lo consulti nell'apposita sezione del sito www.goriacqua.com.

Informativa Privacy

Vi invitiamo a prendere visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali, resa ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 pubblicata sul sito web www.goriacqua.com. Vi informiamo, altresì, che è possibile comunicare le richieste inerenti al trattamento dei propri dati personali, scrivendo all'indirizzo email dpo@goriacqua.com.

Perdite occulte

Nel caso si verificano perdite occulte all'impianto idraulico interno, è possibile accedere alle Tutele previste in adempimento alla delibera ARERA 609/2021/R/idr. Maggiori informazioni sono riportate sul nostro sito al seguente link: <https://www.goriacqua.com/page/perdite-occulte>

Comunicazioni generali

GORI S.p.A. è impegnata ad attuare le misure per la prevenzione della corruzione e a promuovere i valori dell'integrità e della trasparenza secondo i principi stabiliti dalla norma UNI ISO 37001:2016 (Anti-bribery Management Systems). Maggiori informazioni su www.goriacqua.com, nella sezione "Politica di prevenzione della corruzione".



registrati su

www.goriacqua.com

Il rapporto di utenza, ivi incluso le tariffe applicate e le relative articolazioni tariffarie, è disciplinato dalla Carta del Servizio Idrico Integrato ("S.I.I.") e dal vigente regolamento del S.I.I. - Parte Prima "Distribuzione e Fornitura dell'acqua" e Parte Seconda "Fognatura e Depurazione". La Carta del S.I.I. e il Regolamento sono disponibili sul sito www.goriacqua.com.

E' attiva la nuova applicazione gratuita di GORI per smartphone e tablet scaricabile da Play Store e App Store.

DOMICILIA LA TUA BOLLETTA
Ti restituiamo il deposito cauzionale

Domiciliando la tua bolletta su conto corrente bancario o postale, ti vengono restituiti i soldi del deposito cauzionale versato al momento della stipula del contratto.

È comodo
niente contante e niente file agli sportelli.

È puntuale
nessuna scadenza da ricordare, nessun rischio di ritardi nel pagamento.

È sicuro
l'addebito dell'importo è alla scadenza della bolletta: così hai sempre il tempo per controllare.

È pratico
con la domiciliazione, puoi registrarti al servizio di bolletta via email: risparmi carta e aiuti l'ambiente.

È vantaggioso
viene restituito per intero il deposito cauzionale.

Come si fa?
Semplice. Basta recarsi presso la propria banca o ufficio postale con questo modulo o annotando i seguenti codici:
- TIPO MANDATO: **SDD CORE**
- TIPO INCASSO: **RICORRENTE**
- Creditor identifier: **IT350010000007599620635**
Numero mandato: **276D31200003079258**



GORI S.p.A.
Cod. SIA 276D3

CODICE IDENTIFICATIVO **IMPORTO**
124703000171579070 **Euro 4.030,25**



Ecco il codice a barre per il pagamento

GORI sul C/C n. **34315176** di Euro **4.030,25**
CODICE IBAN

intestato a
G.O.R.I. SPA

eseguito da:

CONDOMINIO VIA LIBERTA' II TR. DX N.37
PIANO T
II TRAV. DX LIBERTA 3780055 PORTICI NAIT

Codice Utenza: **200003079258**
N. Fattura: **9524011001132225**
Data Fattura: **25/06/2024**
Scadenza: **30/07/2024**

BOLLO DELL'UFF. POSTALE



€ sul C/C n. **34315176** di Euro **4.030,25**
TD **896** CODICE IBAN
intestato a
G.O.R.I. SPA

124703000171579014

Codice Utenza: **200003079258**

N. Fattura: **9524011001132225**

Eseguito da: **CONDOMINIO VIA LIBERTA' II TR. DX N.37**
residente in: **PIANO T**
II TRAV. DX LIBERTA 3780055 PORTICI NAIT

Data Fattura: **25/06/2024**

Scadenza: **30/07/2024**



18124703000171579014120000343151761000004030253896

BOLLO DELL'UFF. POSTALE

importo in euro
numero conto

<124703000171579014>

00004030+25>

000034315176<

896>



Autorizzazione permanente di addebito in conto per richiesta di incasso utenza

I	T	3	5	0	0	1	0	0	0	0	0	7	5	9	9	6	2	0	6	3	5
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

2	7	6	D	3	1	2	0	0	0	0	3	0	7	9	2	5	8
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

CODICE SIATIPO CODICE
INDIVIDUALE**CODICE UTENZA**

Tutti i campi sono obbligatori.

NOME / RAGIONE SOCIALE

COGNOME _____

CODICE FISCALE

VIA / PIAZZA	N.
--------------	----

CITTA'	PROV.	CAP

PAESE _____

TELEFONO _____

EMAIL

[illegible]

NOME E COGNOME / RAGIONE SOCIALE

CODICE FISCALE

DATA

FIRMA

FIRMA

Standard specifici e generali di qualità contrattuale



Informativa ex art.78 dell'allegato A (RQSII) della Delibera ARERA n. 655/2015/R/IDR

Con la Delibera ARERA 655/2015/R/IDR sono stati introdotti, a partire dal 1 luglio 2016, standard di qualità contrattuale per i gestori idrici nazionali. Gli standard sono suddivisi in specifici (che danno luogo ad indennizzo automatico verso l'utente finale in caso di prestazione fuori standard) e generali (espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore). Di seguito sono illustrati **gli standard specifici e generali di qualità contrattuale di competenza di GORI** e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto nonché il grado di rispetto di tali standard con riferimento all'anno 2023.

STANDARD SPECIFICI E GENERALI

INDICATORE	Articolo	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo*	Grado di rispetto 2023 (%)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	ART. 5	Specifico	20 giorni	30 euro	98,6%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	ART. 6	Specifico	20 giorni	30 euro	99,8%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	ART. 8	Specifico	15 giorni	30 euro	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	ART. 9	Specifico	20 giorni	30 euro	85,7%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	ART. 8	Generale	30 giorni	90% singole prestazioni	76,2%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	ART. 9	Generale	30 giorni	90% singole prestazioni	76,7%
Tempo di attivazione, della fornitura	ART. 10	Specifico	5 giorni	30 euro	96,2%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	ART. 11	Specifico	5 giorni	30 euro	99,4%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	ART. 12/13	Specifico	2 giorni Feriali	30 euro	95,5%
Tempo di disattivazione della fornitura	ART. 14	Specifico	7 giorni	30 euro	99,6%
Tempo di esecuzione della voltura	ART. 17	Specifico	5 giorni	30 euro	99,4%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	ART. 19	Specifico	20 giorni	30 euro	99,3%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	ART. 23	Specifico	10 giorni	30 euro	79,5%
Tempo di esecuzione di lavori complessi (solo spostamento misuratore richiesto dall'utente)	ART. 23	Generale	30 giorni	90% singole prestazioni	74,6%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	ART. 26	Specifico	180 minuti	30 euro	98,4%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	ART. 24	Generale	7 giorni	90% singole prestazioni	99,4%

INDICATORE	Articolo	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo*	Grado di rispetto 2023 (%)
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ART. 25	Generale	24 ore	95% singole prestazioni	60,0%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	ART. 28	Specifico	10 giorni	30 euro	98,4%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	ART. 29	Specifico	30 giorni	30 euro	45,7%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	ART. 31	Specifico	10 giorni	30 euro	100,0%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	ART. 32	Specifico	10 giorni	30 euro	75,0%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ART. 33	Generale	3 ore	90% singole prestazioni	97,6%
Tempo per l'emissione della fattura	ART. 36	Specifico	45 giorni solari	30 euro	100,0%
Periodicità di fatturazione	ART. 38	Specifico	standard differenziati in base ai consumi	30 euro	99,8%
Termine per il pagamento della bolletta	ART. 40	Specifico	20 giorni solari	-	100,00%
Tempo per la risposta a reclami	ART. 46	Specifico	30 giorni	30 euro	97,2%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	ART. 47	Specifico	30 giorni	30 euro	98,5%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	ART. 48	Generale	30 giorni	95% singole prestazioni	98,9%
Tempo di rettifica di fatturazione	ART. 43	Specifico	60 giorni	30 euro	99,8%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	60 minuti	95% singole prestazioni	99,9%
Tempo medio di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	20 minuti	Media sul totale prestazioni	5,36 min
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	ART. 57	Generale	AS > 90%	Rispetto 10 mesi su 12	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	ART. 58	Generale	TMA <=240 secondi	Rispetto 10 mesi su 12	211 sec
Livello del servizio telefonico (LS)	ART. 59	Generale	LS >=80%	Rispetto 10 mesi su 12	85,4%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	ART. 62	Generale	CPI <=120 secondi	90% singole prestazioni	94,8%

*Gli indennizzi sono previsti per tutti gli indicatori con tipologia standard "specifico", ad esclusione del Termine per il pagamento della bolletta (art.40-RQSII). A partire dal 1° gennaio 2017 la Delibera prevede che gli indennizzi siano pari a:

- 30 € in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione maggiore dello standard ma inferiore al doppio dello standard;
- 60 € in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del doppio dello standard, ma inferiore al triplo dello standard;
- 90 € in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del triplo dello standard.

La maggiorazione dell'indennizzo è esclusa per la Fascia di puntualità appuntamenti (art.26 RQSII) e per la Periodicità di fatturazione (art.38 RQSII).