

**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 7

**RECLAMI SCRITTI
E INFORMAZIONI**

Racc. 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 DE GREGORIO 9 B
VIA MARCO DE GREGORIO 9B
80055 PORTICI NA

DATI FORNITURA

CONDOMINIO VIA DE GREGORIO 9 B

C.F. 94111780634

VIA DE GREGORIO 9 B

80055 PORTICI NA

TIPOLOGIA MISURATORE: *Misuratore*

Matricola Contatore: **1980534564**

Tipologia utenza	Uso diverso dal Domestico
Tariffa applicata	GORI - Uso Commerciale Artigianale Commerciale Artigianale

Utenza servita da impianto di depurazione attivo

Ulteriori informazioni saranno disponibili sul sito www.goriacqua.com

RIEPILOGO CONSUMI

Consumo medio annuo 2025 219 mc

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**

**Quanto devo pagare?**

entro il 02/09/2025

132,15 €

PER IL PAGAMENTO UTILIZZARE IL BOLLETTINO ALLEGATO

**Che cosa pago?****BOLLETTA-CONTRATTO**

Numero Fattura	9525011001370510
Emessa il	29/07/2025
Periodicità fatturazione	trimestrale
Periodo di riferimento	29/07/2025 - 29/07/2025

RIEPILOGO CORRISPETTIVI

EURO

Altri Addebiti/Accrediti legati alla fornitura	26,00
Addebiti Accrediti extra Fattura	105,15
Totale imponibile	131,15
Totale IVA	1,00
TOTALE FATTURA	132,15

QUADRO DI DETTAGLIO

ALTRI ADDEBITI/ACCREDITI LEGATI ALLA FORNITURA	dal	al	Prezzo Unitario	Q.tà	COD. iva	TOTALE IMPORTO
Bolli contrattuali	29/07/2025	29/07/2025	16,00 €	1	00	€ 26,00
ONERI PER ISTRUTTORIA PRATICA	29/07/2025	29/07/2025	10,00 €	1	1G	

ADDEBITI ACCREDITI EXTRA FATTURA	dal	al	Prezzo Unitario	Q.tà	COD. iva	TOTALE IMPORTO
Richiesta Deposito Cauzionale			105,15 €		00	€ 105,15

Totale Servizio Integrato 131,15

COD. iva	Descrizione	Aliquota	Imponibile	Imposta Euro	TOTALE IMPORTO
00	Fuori Campo vendita	0	121,15	0,00	€ 1,00
1G	Soggetti IVA 10%	10	10,00	1,00	

TOTALE FATTURA 132,15

TOTALE DA PAGARE 132,15



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.

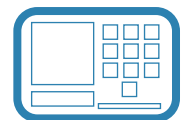


TABACCHERIE PUNTOLIS E RICEVITORIE E SISAL

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.



(415)8099999004818(8020)125704300143108948(3902)013215

Importo Euro 132,15



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.



Informazioni sulla tariffa

L'articolazione tariffaria applicata è quella approvata dal Commissario Straordinario ex Decreto Presidente Regione Campania 21 gennaio 2013, n. 14, con delibera commissariale n.40 del 17/07/2018 ai sensi della deliberazione ARERA 665/2017/R/Idr; le tariffe applicate, a partire dal 01/01/2025, sono state, da ultimo, adeguate ai sensi della deliberazione n. 47 del 30 ottobre 2024 del Comitato Esecutivo dell'Ente Idrico Campano con la quale è stato approvato lo schema regolatorio per il IV periodo regolatorio 2024-2029 per il gestore GORI S.p.A., in adempimento alla delibera ARERA 639/2023/R/IDR e del relativo allegato A (MTI-4). La struttura dei corrispettivi vigente ed applicata alle utenze per l'annualità 2025 è pubblicata sul sito www.goriacqua.com ed è di seguito riportata:

base	mc/anno	>0 ÷ 450	€/mc	2,479000
1° eccedenza	mc/anno	>450	€/mc	2,943812
fognatura	mc/anno		€/mc	0,229057
depurazione	mc/anno		€/mc	0,448454
quota fissa acquedotto			€/anno	100,290560
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 "Quota da recupero efficienza" ai sensi dell'Allegato A alla delibera ARERA 639/2023/R/Idr è destinata al "Conto per l'alimentazione del Fondo per la promozione dell'innovazione nel servizio idrico integrato" di cui all'articolo 36bis del MTI-3 (allegato A alla delibera 580/2019/R/Idr e s.m.i.), istituito presso la Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA). Tale componente, nel Piano Tariffario del quarto periodo regolatorio 2024-2029, è stata determinata e quantificata in 1,35 centesimi di euro metro/cubo per le annualità 2024 e in 1,53 centesimi di euro metro/cubo per le annualità 2025-2029 dall'Ente idrico Campano con deliberazione n. 47 del 30 ottobre 2024 del Comitato Esecutivo. GORI provvederà conseguentemente a conguagliare le competenze già fatturate e relative ai volumi a far data dal 01/01/2024.

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 può essere presentata anche mediante ulteriori modalità digitali, rese disponibili dal Gestore nell'apposita sezione 'Chiedi a Gori' del sito www.goriacqua.com cliccando su ["inizia la procedura guidata"](#).

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: **276D31200004967270**



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

CODICE IDENTIFICATIVO
125704300143108957

IMPORTO
Euro 132,15



Ecco il codice a barre per il pagamento



(415)8099999004818(8020)125704300143108948(3902)013215

Importo Euro 132,15

Paga online tramite Bancomat Pay

BancoPOSTA

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevuta di Accredito

BancoPOSTA

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevuta di Versamento



€ sul C/C n. **34315176**

di Euro **132,15**

CODICE IBAN ****

intestato a
G.O.R.I. SPA

eseguito da:

**CONDOMINIO VIA DE GREGORIO 9 B
VIA MARCO DE GREGORIO 9B
80055 PORTICI NA**

Codice Utenza: **200004967270**

N. Fattura: **9525011001370510**

Data Fattura: **29/07/2025**

Scadenza: **02/09/2025**

€ sul C/C n. **34315176**

di Euro **132,15**

CODICE IBAN ****

TD **896**

intestato a

G.O.R.I. SPA

125704300143108948

Codice Utenza: **200004967270**

N. Fattura: **9525011001370510**

Eseguito da: **CONDOMINIO VIA DE GREGORIO 9 B**

residente in: **VIA MARCO DE GREGORIO 9B**

80055 PORTICI NA



18125704300143108948120000343151761000000132153896

BOLLO DELL'UFF. POSTALE

codice cliente

IMPORTANTE NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE

importo in euro

td

<125704300143108948>

00000132+15>

000034315176<

896>

BOLLO DELL'UFF. POSTALE





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	4	9	6	7	2	7	0
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

CODICE SIATIPO CODICE
INDIVIDUALE**CODICE UTENZA**

Tutti i campi sono obbligatori.

NOME / RAGIONE SOCIALE

COGNOME _____

CODICE FISCALE

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

CITTA'	PROV.	CAP

PAESE	ANNO	VALORE
ITALIA	2019	100
ITALIA	2020	100
ITALIA	2021	100
ITALIA	2022	100
ITALIA	2023	100
ITALIA	2024	100
ITALIA	2025	100
ITALIA	2026	100
ITALIA	2027	100
ITALIA	2028	100
ITALIA	2029	100
ITALIA	2030	100
ITALIA	2031	100
ITALIA	2032	100
ITALIA	2033	100
ITALIA	2034	100
ITALIA	2035	100
ITALIA	2036	100
ITALIA	2037	100
ITALIA	2038	100
ITALIA	2039	100
ITALIA	2040	100
ITALIA	2041	100
ITALIA	2042	100
ITALIA	2043	100
ITALIA	2044	100
ITALIA	2045	100
ITALIA	2046	100
ITALIA	2047	100
ITALIA	2048	100
ITALIA	2049	100
ITALIA	2050	100
ITALIA	2051	100
ITALIA	2052	100
ITALIA	2053	100
ITALIA	2054	100
ITALIA	2055	100
ITALIA	2056	100
ITALIA	2057	100
ITALIA	2058	100
ITALIA	2059	100
ITALIA	2060	100
ITALIA	2061	100
ITALIA	2062	100
ITALIA	2063	100
ITALIA	2064	100
ITALIA	2065	100
ITALIA	2066	100
ITALIA	2067	100
ITALIA	2068	100
ITALIA	2069	100
ITALIA	2070	100
ITALIA	2071	100
ITALIA	2072	100
ITALIA	2073	100
ITALIA	2074	100
ITALIA	2075	100
ITALIA	2076	100
ITALIA	2077	100
ITALIA	2078	100
ITALIA	2079	100
ITALIA	2080	100
ITALIA	2081	100
ITALIA	2082	100
ITALIA	2083	100
ITALIA	2084	100
ITALIA	2085	100
ITALIA	2086	100
ITALIA	2087	100
ITALIA	2088	100
ITALIA	2089	100
ITALIA	2090	100
ITALIA	2091	100
ITALIA	2092	100
ITALIA	2093	100
ITALIA	2094	100
ITALIA	2095	100
ITALIA	2096	100
ITALIA	2097	100
ITALIA	2098	100
ITALIA	2099	100
ITALIA	2100	100

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 2024.

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 2024 (%)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	ART. 5	Specifico	20 giorni	30 euro	99,5%
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	n.d.**
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	ART. 8	Generale	30 giorni	90% singole prestazioni	91,0%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	ART. 9	Generale	30 giorni	90% singole prestazioni	90,7%
Tempo di attivazione, della fornitura	ART. 10	Specifico	5 giorni	30 euro	98,7%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	ART. 11	Specifico	5 giorni	30 euro	99,7%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	ART. 12/13	Specifico	2 giorni Feriali	30 euro	99,3%
Tempo di disattivazione della fornitura	ART. 14	Specifico	7 giorni	30 euro	99,9%
Tempo di esecuzione della voltura	ART. 17	Specifico	5 giorni	30 euro	100,0%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	ART. 19	Specifico	20 giorni	30 euro	99,8%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	ART. 23	Specifico	10 giorni	30 euro	95,6%
Tempo di esecuzione di lavori complessi (solo spostamento misuratore richiesto dall'utente)	ART. 23	Generale	30 giorni	90% singole prestazioni	91,8%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	ART. 26	Specifico	180 minuti	30 euro	98,8%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	ART. 24	Generale	7 giorni	90% singole prestazioni	99,7%

INDICATORE	Articolo	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo*	Grado di rispetto 2024 (%)
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ART. 25	Generale	24 ore	95% singole prestazioni	75,0%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	ART. 28	Specifico	10 giorni	30 euro	97,3%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	ART. 29	Specifico	30 giorni	30 euro	73,5% ***
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	95,2%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ART. 33	Generale	3 ore	90% singole prestazioni	96,6%
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	99,0%
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	99,4%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	ART. 47	Specifico	30 giorni	30 euro	99,8%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	ART. 48	Generale	30 giorni	95% singole prestazioni	99,4%
Tempo di rettifica di fatturazione	ART. 43	Specifico	60 giorni	30 euro	99,7%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	60 minuti	95% singole prestazioni	99,6%
Tempo medio di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	20 minuti	Media sul totale prestazioni	6,82 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	193 sec
Livello del servizio telefonico (LS)	ART. 59	Generale	LS >= 80%	Rispetto 10 mesi su 12	86,3%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	ART. 62	Generale	CPI <= 120 secondi	90% singole prestazioni	95,3%

* 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).

** Si intende che non sono state eseguite prestazioni nell'annualità 2024.

*** Si fa presente che GORI effettua le verifiche del misuratore in laboratorio avvalendosi di un laboratorio esterno accreditato.