

## AUTOLETTURA

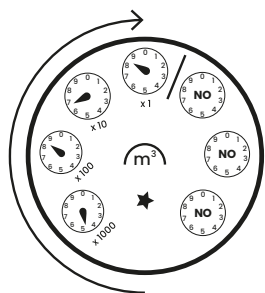
### PERCHÉ È IMPORTANTE COMUNICARE L'AUTOLETTURA

Comunicare l'autolettura fa sì che AGS possa formulare le bollette in modo coerente ai valori reali evitando che la stessa venga calcolata secondo delle stime. Se il calcolo della bolletta sulla base di consumi stimati si protrae per un lungo periodo di tempo (per diversi mesi e quindi per numerose bollette), la differenza tra consumi stimati e consumi effettivamente realizzati può diventare consistente. **Per evitarlo è sufficiente effettuare l'autolettura e comunicarla per tempo.** L'autolettura periodica del proprio contatore consente inoltre di monitorare e prendere consapevolezza dei propri consumi idrici e di prevenire eventuali emissioni di bollette con importi elevati dovuti a consumi anomali, perdite occulte o malfunzionamenti di impianti ed apparecchiature interne.

### COME COMUNICARE L'AUTOLETTURA

- Inviando un **SMS** al numero **344 0389 756**, inserendo nel testo del messaggio il codice servizio **seguito da uno spazio** e il valore della lettura (esclusi i numeri decimali) esempio: 11223344 **9731**. Il sistema risponderà in ogni caso con un sms validando o meno la lettura.
- Telefonando al **Numero Verde 800 547 444**, comunicando il codice servizio e la lettura del contatore (esclusi i numeri decimali) secondo gli step previsti dal risponditore automatico. Il sistema nel corso della telefonata comunicherà la validazione o meno la lettura.
- Accedendo al portale **sportello web** sul nostro sito e digitando la lettura nell'apposita sezione di registrazione di autolettura, il sistema fornirà esito sulla validazione entro 24 ore.

### COME LEGGERE IL CONTATORE DELL'ACQUA

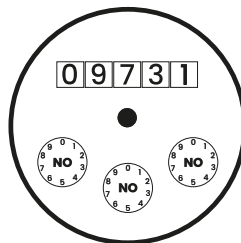


#### CONTATORE A LANCETTE

Leggere solo gli indicatori neri, non considerare quelli rossi.

Se la lancetta è tra due numeri, si considera il numero più basso.

La lettura nell'esempio è mc 4868.



#### CONTATORE A CIFRE

Leggere solo le cifre intere in nero, da sinistra verso destra. Le lancette degli orologi non sono da leggere.

La lettura nell'esempio è mc 9731.

## COMUNICAZIONE CANALI DI CONTATTO

AGS è tenuta a dare informazione preliminare del passaggio del personale incaricato per la raccolta delle letture agli utenti con contatori parzialmente o non accessibili comunicando il giorno e la fascia oraria. È possibile precisare la propria preferenza sul canale di contatto:

- inquadrando il QR qui accanto;
- accedendo al nostro sito internet: [www.ags.vr.it/richiesta-preavviso-lettura-contatore](http://www.ags.vr.it/richiesta-preavviso-lettura-contatore);
- contattando il **Numero Verde 800 905 559**.



## SERVIZIO BOLLETTA VIA E-MAIL

È possibile chiedere che le bollette vengano inviate per mezzo di una mail, anziché via posta ordinaria:

- inquadrando il QR qui accanto;
- compilando e inviando il modulo scaricabile al link [www.ags.vr.it/ciclo-integrato/modulistica](http://www.ags.vr.it/ciclo-integrato/modulistica);
- contattando il **Numero Verde 800 905 559**.



## INFORMATIVA LIVELLI DI QUALITÀ

In ottemperanza alla previsione della Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che all'articolo 78.1 dell'Allegato A della delibera 655/2015/R/IDR prevede l'obbligo di comunicazione all'utente finale degli "standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimenti, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente", si elencano di seguito i dati relativi alle prestazioni eseguite nel **2022**.

TAB.1: LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI

Prestazioni delibera Arera 655/2015/r/IDR	Tempi previsti dall'Autorità	Indennizzo o base di calcolo	Prestazioni eseguite	Prestazioni eseguite fuori tempo	Tempo medio effettivo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	30 euro	393	6	9,53
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	30 euro	503	14	10
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	30 euro	223	3	9,08
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	30 euro	338	11	4,85
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	30 euro	58	2	7,23
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	30 euro	48	13	9,50
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	30 euro	819	92	3,24
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	30 euro	643	49	2,96
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	<b>1 giorno *</b>	30 euro	0	0	0
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	30 euro	777	56	3,68
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	30 euro	3.286	455	2,59
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	30 euro	2.261	62	2,21
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	30 euro	144	5	4,09
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	30 euro	134	22	6,85
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	30 euro	0	0	0
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	30 euro	59	0	0,07
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	30 euro	0	0	0
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	30 euro	0	0	0
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	30 euro	223.634	25	17
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi <= 100 mc	30 euro	28.966	1	0
Periodicità di fatturazione	3/anno se 100 mc < consumi <= 1000 mc	30 euro	36.604	2	0
Periodicità di fatturazione	4/anno se 1000 mc < consumi <= 3000 mc	30 euro	1.158	0	0
Periodicità di fatturazione	6/anno se consumi > 3000 mc	30 euro	380	0	0
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	30 euro	3	2	133,33
Tempo per la risposta a reclami	<b>20 giorni *</b>	30 euro	141	25	15,38
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	30 euro	6.837	59	11,55

\* Standard più restrittivo rispetto i livelli previsti dall'Autorità come da Carta del Servizio Idrico Integrato approvata con deliberazione di Assemblea n.5 del 31/05/2016 e successivamente aggiornata con deliberazione n. 4 del 29/05/2018, n. 5 dell'08/10/2020 e n. 8 del 16/11/2022.

TAB.2: LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI

Prestazioni delibera Arera 655/2015/r/IDR	Tempi previsti dall'Autorità	Indennizzo o base di calcolo	Prestazioni eseguite	Prestazioni eseguite fuori tempo	Tempo medio effettivo	% rispetto dello std
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	<= 30 giorni	90% delle singole prestazioni	306	20	15,34	93,46
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	<= 30 giorni	90% delle singole prestazioni	171	6	8,63	96,49
Tempo di esecuzione di lavori complessi	<= 30 giorni	90% delle singole prestazioni	124	7	15,1	94,35
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	2.138	0	1,25	100
Tempo massimo per l'appuntamento concordato per verifica misuratore	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	0
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	1	0	98	100
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	459	36	2,71	92,16
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	4	3	340	25
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	2.863	1	3	99,97
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	2.863	79	3	
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 in ultimi 12 mesi	43.630			100
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA <= 250 sec	Rispetto in almeno 10 in ultimi 12 mesi	43.630		206	
Livello del servizio telefonico (LS)	LS >= 80%	Rispetto in almeno 10 in ultimi 12 mesi	43.630			87,45
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI <= 120 secondi	90% delle singole prestazioni	8.950	888	59	90,08