

## AUTOLETTURA

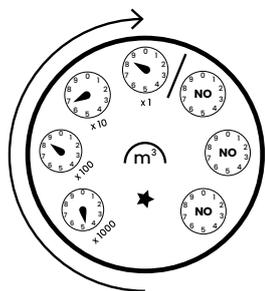
### PERCHÉ È IMPORTANTE COMUNICARE L'AUTOLETTURA

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.

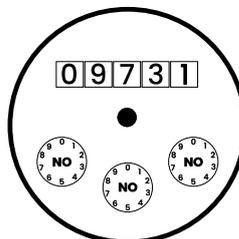
### COME LEGGERE IL CONTATORE DELL'ACQUA



#### 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 – ANNO 2023

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 2023.

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 | % Rispetto dello standard |
|--|--|------------------------------|----------------------|----------------------------------|---------------------------|
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo   | 20 giorni                              | 30 euro                      | 388                  | 3                                | 99,23%                    |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo   | 20 giorni                              | 30 euro                      | 451                  | 3                                | 99,33%                    |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo  | 20 giorni                              | 30 euro                      | 208                  | 0                                | 100,00%                   |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice                  | 15 giorni                              | 30 euro                      | 290                  | 8                                | 97,24%                    |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice                | 20 giorni                              | 30 euro                      | 49                   | 0                                | 100,00%                   |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici   | 10 giorni                              | 30 euro                      | 28                   | 2                                | 92,86%                    |
| Tempo di attivazione della fornitura   | 5 giorni                               | 30 euro                      | 738                  | 8                                | 98,92%                    |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 5 giorni                               | 30 euro                      | 578                  | 8                                | 98,62%                    |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità   | 1 giorno *                             | 30 euro                      | 17                   | 0                                | 100,00%                   |
| Tempo di disattivazione della fornitura  | 7 giorni                               | 30 euro                      | 624                  | 6                                | 99,04%                    |
| Tempo di esecuzione della voltura  | 5 giorni                               | 30 euro                      | 3.018                | 36                               | 98,81%                    |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti  | 3 ore                                  | 30 euro                      | 1.986                | 43                               | 97,83%                    |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore   | 10 giorni                              | 30 euro                      | 99                   | 2                                | 97,98%                    |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco                     | 10 giorni                              | 30 euro                      | 95                   | 5                                | 94,74%                    |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio              | 30 giorni                              | 30 euro                      | 0                    | 0                                |                           |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante  | 10 giorni                              | 30 euro                      | 43                   | 0                                | 100,00%                   |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione   | 10 giorni                              | 30 euro                      | 1                    | 0                                | 100,00%                   |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione                              | 10 giorni                              | 30 euro                      | 1                    | 0                                | 100,00%                   |
| Tempo per l'emissione della fattura  | 45 giorni solari                       | 30 euro                      | 223.651              | 14                               | 99,99%                    |
| Periodicità di fatturazione  | 2/anno se consumi <= 100 mc            | 30 euro                      | 28.066               | 1                                | 100,00%                   |
| Periodicità di fatturazione  | 3/anno se 100 mc < consumi <= 1000 mc  | 30 euro                      | 38.457               | 5                                | 99,99%                    |
| Periodicità di fatturazione  | 4/anno se 1000 mc < consumi <= 3000 mc | 30 euro                      | 998                  | 1                                | 99,90%                    |
| Periodicità di fatturazione  | 6/anno se consumi > 3000 mc            | 30 euro                      | 328                  | 0                                | 100,00%                   |
| Tempo di rettifica di fatturazione   | 60 giorni                              | 30 euro                      | 108                  | 98                               | 9,26%                     |
| Tempo per la risposta a reclami  | 20 giorni *                            | 30 euro                      | 178                  | 8                                | 95,51%                    |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni  | 30 giorni                              | 30 euro                      | 5.736                | 2                                | 99,97%                    |

TAB.2: LIVELLI DI QUALITÀ GENERALE

| 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 standard |
|--|------------------------------|------------------------------------|----------------------|----------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso                     | <= 30 giorni                 | 90% delle singole prestazioni      | 332                  | 8                                | 13,71                 | 97,59%                    |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso                   | <= 30 giorni                 | 90% delle singole prestazioni      | 148                  | 4                                | 8,79                  | 97,30%                    |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi                                | <= 30 giorni                 | 90% delle singole prestazioni      | 160                  | 2                                | 13,77                 | 98,75%                    |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato                            | 7 giorni                     | 90% delle singole prestazioni      | 1.977                | 0                                | 2,08                  | 100,00%                   |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato          | > 24 ore                     | 95% delle singole prestazioni      | 2                    | 0                                | 57                    | 100,00%                   |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | 30 giorni                    | 95% delle singole prestazioni      | 115                  | 108                              | 311,6                 | 6,09%                     |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli                                 | 60 minuti                    | 95% delle singole prestazioni      | 3.926                | 31                               | 4,41                  | 99,21%                    |
| Tempo medio di attesa agli sportelli                                   | 15 minuti *                  | Media sul totale delle prestazioni | 3.926                | 340                              | 4,41                  |                           |
| Accessibilità al servizio telefonico (AS)                              | AS > 90%                     | Rispettato in almeno 10 mesi su 12 | 30.195               |                                  | 100,00%               | 100,00%                   |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)                 | TMA <= 240 sec               | Rispettato in almeno 10 mesi su 12 | 30.195               |                                  | 112                   | 100,00%                   |
| Livello del servizio telefonico (LS)                                   | LS >= 80%                    | Rispettato in almeno 10 mesi su 12 | 30.195               |                                  | 94,56%                | 100,00%                   |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)             | CPI <= 120 secondi           | 90% delle singole prestazioni      | 6.578                | 342                              | 48                    | 94,80%                    |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento            | 3 ore                        | 90% delle singole prestazioni      | 433                  | 29                               | 3,13                  | 93,30%                    |

\* 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.