Ambito Distrettuale
Sarnese-Vesuviano

GESTIONE OTTIMALE RISORSE IDRICHE

COMMERCIALE

Servizio di recapito a data ed ora certa con certificazione on line ed in tempo reale degli esiti di consegna delle fatture e plichi commerciali di GORI S.p.A.

Elaborato n.	Descrizione
002	**Relazione Tecnico-Illustrativa**

Revisioni	Data	
00	Marzo 2018	

Unità Commerciale
Il Responsabile

Ing. Vittorio Cuciniello

INDICE

1. LA FATTURAZIONE E LE ALTRE MISSIVE COMMERCIALI 2

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI 3

1. LA FATTURAZIONE E LE ALTRE MISSIVE COMMERCIALI

La G.O.R.I. S.p.A. (di seguito GORI) è una società mista a prevalente capitale pubblico operante nel settore del ciclo integrato dell'acqua, a cui è stata affidata mediante sottoscrizione di apposita Convenzione, la gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Distrettuale "Sarnese Vesuviano" della Regione Campania (già ATO 3), conformemente a quanto disposto dalla Legge Regionale della Campania.

Il territorio gestito da GORI comprende 76 Comuni situati nel territorio della Penisola Sorrentina e Isola di Capri, nell'area del Vesuvio (interno e costiero), nell'area dei Monti Lattari e nel bacino idrografico del fiume Sarno. Il territorio gestito si sviluppa su una superficie di 897 Kmq con una popolazione di circa 1,44 milioni di abitanti.

Tra le attività svolte, in qualità di gestore del SII, rientra il servizio di fatturazione dei corrispettivi ai circa 530.000 utenti serviti ed il relativo incasso delle stesse.

Il gestore del servizio idrico integrato è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità nel rispetto di quanto stabilito dalla delibera 655/2015/R/idr e recepito nel Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII (RQSII).

Nel rispetto degli standard, GORI emette circa 2.300.000 bollette in un anno indirizzate alle oltre 530.000 utenze attive.

Oltre alla bollettazione ordinaria e anche nel rispetto degli standard specifici di qualità contrattuale del SII, GORI comunica in forma scritta al cliente in merito:

- Alle richieste di preventivi;
- Alla richiesta di prestazione concernente l'attivazione, la disattivazione, la riattivazione, il subentro e la voltura della fornitura;
- Ai reclami, ad ogni richiesta scritta di informazioni e di rettifica di fatturazione;
- Alle richieste di appuntamento o sopralluogo che necessiti la presenza dell'utente finale;
- Alle richieste di verifica, sostituzione dei misuratori.
- Alle richieste di rateizzo;
- Alle richieste di rimborso.

Complessivamente si stima un invio di circa 30.000 comunicazioni all'anno che si aggiungono alla bollettazione ordinaria.

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

La G.O.R.I. S.p.A. intende affidare il servizio di recapito a data ed ora certa con certificazione on line degli esiti di consegna delle fatture e dei plichi commerciali, con la georeferenziazione dei punti di consegna.

Il servizio di recapito delle fatture mediante formula "a data e ora certa" dovrà realizzarsi attraverso un processo di lavorazione che prevede la consegna effettuata dai portalettere attraverso l'utilizzo di dispositivi portatili aventi caratteristiche tecnologiche per la rilevazione della posizione georeferenziata (GPS) e per la comunicazione con sistemi GSM/GPRS o analoghi. La certificazione del luogo e del momento in cui il plico viene recapitato o in cui è avvenuto il tentativo di recapito deve essere ottenuta in modalità on line e registrata su portale WEB.

Le fasi consequenziali per realizzare le attività sono le seguenti:

- Identificazione tramite codice a barre o data matrix del singolo plico da recapitare;
- Registrazione dei dati relativi al giro di consegna sui terminali portatili;
- Rilevazione automatica da parte del portalettere tramite terminale portatile del luogo (coordinate) e dell'orario di consegna o del tentativo di consegna con associazione al codice del plico corrispondente;
- Certificazione on line dell'evento su portale WEB;
- Rendicontazione on line dei recapiti effettuati e, per i recapiti non esitati, l'indicazione delle relative motivazioni.