

# **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELLA PROVINCIA DI MILANO**

Milano, 20 dicembre 2013

## INDICE

AMBITO DI APPLICAZIONE .....	5
INQUADRAMENTO NORMATIVO .....	5
PRESENTAZIONE DEL GESTORE – IL GRUPPO CAP.....	6
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	7
Eguaglianza e Imparzialità.....	7
Continuità e qualità.....	7
Partecipazione e trasparenza .....	8
Efficienza ed efficacia.....	8
Cortesìa e chiarezza .....	8
Semplificazione delle procedure.....	9
Rispetto dell’Ambiente e Salute e Sicurezza dei Lavoratori .....	9
Privacy .....	9
Corretto utilizzo della risorsa idrica.....	9
STANDARD DI QUALITA’ E PARAMETRI DI RIFERIMENTO .....	11
A. Continuità, regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell’erogazione in caso di guasto .....	11
B. Contenimento dei tempi per allacciamenti e disattivazioni .....	12
C. Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale .....	12
D. Accessibilità ai Servizi e agli uffici .....	13
E. Costante controllo della qualità dell’acqua erogata.....	13
F. Sistemica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate .....	13
G. Qualità, Sicurezza e Tutela Ambientale.....	14
H. Procedure manutentive e di controllo degli impianti.....	14
STANDARD GENERALI .....	15
Orario di apertura degli sportelli al pubblico.....	15
Attesa agli sportelli al pubblico delle sedi aziendali.....	15
Accesso agli sportelli e facilitazioni per particolari categorie di Clienti.....	15

Servizio Clienti telefonico .....	15
Servizio di “Sportello on line” tramite sito internet.....	15
Servizio Pronto Intervento telefonico .....	16
Rilevazione dei consumi .....	16
Assicurazione contro le perdite occulte .....	17
Fatturazione e tariffe .....	17
Pagamento bollette e preventivi.....	18
Gestione delle morosità.....	18
Continuità del servizio .....	19
Ricerca programmata delle perdite lungo la rete di acquedotto e la rete fognaria .....	19
Attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti.....	19
STANDARD SPECIFICI.....	20
Emissione del preventivo di allacciamento alla rete idrica o fognaria .....	20
Emissione del preventivo di estensione della rete idrica o fognaria.....	20
Esecuzione dei lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria.....	21
Esecuzione dei lavori di estensione della rete idrica/fognaria.....	21
Cessazione della fornitura con rimozione contatore.....	22
Restituzione del deposito cauzionale.....	22
Sospensione della fornitura a seguito di ordinanza di chiusura.....	23
Riattivazione della fornitura del servizio a seguito di sospensione per ordinanza di chiusura...	23
Interruzioni programmate del servizio.....	24
Attivazione del Pronto Intervento .....	25
Verifica della lettura del contatore.....	25
Verifica metrica del contatore.....	26
Verifica del livello di pressione .....	26
Rettifiche di fatturazione.....	27
Rispetto degli appuntamenti concordati.....	27
Risposta alle richieste e ai reclami scritti.....	28
INFORMAZIONE AI CLIENTI E AI CITTADINI.....	30
VALUTAZIONE DELLA QUALITA’ DEL SERVIZIO .....	31
INDENNIZZI .....	31

VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO.....	32
RIEPILOGO STANDARD SOGGETTI AD INDENNIZZO AUTOMATICO .....	33
RIEPILOGO STANDARD SOGGETTI AD INDENNIZZO A RICHIESTA .....	34
ADDEBITI VARI .....	34
ADDEBITI PER CONTATORI DANNEGGIATI PER GELO O PER FATTO CAUSATO DAL CLIENTE .....	34

## **AMBITO DI APPLICAZIONE**

La Carta del Servizio Idrico Integrato della Provincia di Milano (di seguito “Carta del Servizio”), emessa in base alla normativa vigente in materia, costituisce una dichiarazione di impegno ufficiale del Gestore nei confronti dei propri Clienti, in merito al livello di Qualità dei servizi forniti e si pone quale elemento integrativo del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

La presente Carta del Servizio è stata approvata dall’Ufficio d’Ambito della Provincia di Milano ed individua gli standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare nell’esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare il livello di soddisfazione dei Clienti.

La Carta del Servizio viene consegnata all’atto della sottoscrizione del contratto di fornitura ed è sempre disponibile presso tutti gli sportelli al pubblico, nonché sul sito internet del Gestore [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI.

La Carta del Servizio idrico integrato nel fissare principi e criteri per l’erogazione del Servizio costituisce altresì elemento integrativo dei contratti di fornitura e pertanto per tutto quanto non riportato nel presente documento, si rimanda alle specifiche condizioni contrattuali e al Regolamento del Servizio Idrico Integrato, disponibile presso gli sportelli al pubblico, nonché sul sito internet del Gestore [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI

## **INQUADRAMENTO NORMATIVO**

Il Servizio Idrico Integrato è l’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione d’acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

La presente Carta del Servizio è adottata ai sensi delle seguenti normative:

- L.R. n° 26, 12 dicembre 2003, “Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche” e s.m.i.;
- D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i.
- D.Lgs. del 2 febbraio 2001 n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” e s.m.i.
- D.Lgs. 30 luglio 1999 n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”
- Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale”
- D.P.C.M., 29 aprile 1999, “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio”;
- D.P.C.M., 4 marzo 1996, “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- Legge n° 273, 11 luglio 1995, “Conversione in legge, con modificazioni del D.L. n° 163, 12 maggio 1995, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi

e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;

- D.P.C.M. 19 maggio 1995, “Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell’emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici”;
- D.P.C.M. 27 gennaio 1994, “Principi per l’erogazione dei Servizi Pubblici”;
- Legge 7 agosto 1990 del n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e s.m.i.;

## **PRESENTAZIONE DEL GESTORE – IL GRUPPO CAP**

Il Gruppo CAP – [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) - opera in un territorio vasto e densamente popolato nelle province di Milano, Monza Brianza, Pavia e Varese e si colloca tra le principali aziende in Italia operanti nel settore del Servizio Idrico Integrato.

Il Gruppo CAP è composto da:

- 1) CAP Holding - [www.capholding.it](http://www.capholding.it) - è la società affidataria del servizio idrico integrato nel territorio di competenza dell’Ufficio d’Ambito della Provincia di Milano. Società pubblica direttamente e totalmente partecipata dai Comuni e dalla Provincia di Milano, è responsabile dell’intera gestione del servizio idrico integrato ed è specializzata nella realizzazione di investimenti e nello sviluppo della conoscenza e studio della risorsa idrica; Amiacque - [www.amiacque.it](http://www.amiacque.it) - è la società operativa a totale capitale pubblico, soggetta a direzione e coordinamento da parte di CAP Holding. Opera per tramite della società controllante affidataria, garantendo la conduzione delle reti e delle infrastrutture e i rapporti con i Clienti al fine di fornire un servizio efficiente ed efficace.

Le due aziende si pongono in stretta sinergia garantendo l’unitarietà della gestione del Servizio Idrico Integrato in conformità a quanto previsto dalla Convenzione con l’Autorità d’Ambito e dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Eguaglianza e Imparzialità**

Nell'erogazione dei servizi, il Gestore garantisce la piena eguaglianza dei diritti dei propri Clienti.

Le disposizioni che regolano i rapporti tra i Clienti, il Gestore e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti.

Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni, sia sotto il profilo delle condizioni personali che sociali.

I comportamenti del Gestore nei confronti dei Clienti sono improntati ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Tali criteri guidano anche l'interpretazione delle norme che regolano l'erogazione del servizio.

Il Gestore si impegna a prestare, altresì, una particolare attenzione ad agevolare i rapporti nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce socialmente deboli.

A tale scopo, il Gestore provvede a:

- realizzare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità;
- garantire l'accesso alle informazioni anche ai Clienti stranieri;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli al pubblico per le persone disabili, gli anziani e le donne in stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione dell'acqua, fornire alle utenze sensibili (case di cura, ospedali, centri di dialisi, ecc.) acqua potabile mediante sistemi alternativi garantendo le funzioni di base e minimizzando i disagi;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

### **Continuità e qualità**

La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare.

In caso di interruzioni occasionali o di funzionamenti irregolari, in ottemperanza alla normativa del settore, il Gestore si impegna a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute

e la sicurezza del Cliente.

L'erogazione dei servizi in concomitanza di eventi straordinari quali terremoti, alluvioni, rilevanti inquinamenti della risorsa, periodi siccitosi, black-out elettrici, è effettuata sulla base di un Piano di Emergenza definito con l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano e le Autorità interessate

Sono da ritenersi esclusi dagli standard di continuità, qualità, regolarità e tempestività nell'erogazione del servizio, fatti causati da terzi (con esclusione di fornitori e subappaltatori), scioperi diretti o indiretti e atti dell'Autorità Pubblica, indipendenti dalla volontà del Gestore.

### **Partecipazione e trasparenza**

Il Cliente può accedere, con le modalità stabilite dalla normativa vigente, alle informazioni contrattuali che lo riguardano in possesso del Gestore.

I Condomini possono accedere alle informazioni che riguardano il rapporto contrattuale tra il Gestore ed il condominio di appartenenza, previa presentazione di documentazione comprovante la propria residenza nel condominio stesso.

Il Cliente ha diritto di produrre documenti, formulare osservazioni, offrire suggerimenti e inoltrare reclami o segnalazioni.

Per gli aspetti di relazione con il Cliente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e l'individuazione dei responsabili delle strutture.

Il Gestore garantisce l'accesso alle informazioni richieste dalla normativa per le aziende pubbliche, rendendole disponibili sul proprio sito internet nella sezione "Amministrazione Trasparente".

### **Efficienza ed efficacia**

Il Gestore persegue il costante obiettivo di rendere più efficace ed efficiente il servizio, nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **Cortesìa e chiarezza**

Il Gestore si impegna a dimostrare rispetto e cortesia nei confronti dei Clienti.

Per questo fornisce ai propri dipendenti gli strumenti e le opportune istruzioni affinché operino al meglio, anche in questo campo.

I dipendenti del Gestore sono tenuti ad avere sempre un rapporto corretto con i Clienti, a trattarli con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Sono inoltre tenuti a segnalare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

È di fondamentale importanza per il Gestore fornire informazioni ai Clienti ponendo la massima attenzione all'efficacia e alla chiarezza del linguaggio, sia esso verbale che scritto.

## **Semplificazione delle procedure**

Il Gestore opera con l'obiettivo di semplificare, snellire e razionalizzare le procedure adottate.

A questo scopo e per rendere sempre più riconoscibili le prestazioni dei servizi forniti, il Gestore si impegna a sviluppare una sempre maggiore informatizzazione nella gestione del rapporto contrattuale con il Cliente attraverso l'utilizzo del sito internet e di nuove applicazioni messe a disposizione della tecnologia.

## **Rispetto dell'Ambiente e Salute e Sicurezza dei Lavoratori**

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema integrato di gestione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri:

- la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative dei Clienti;
- il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
- la prevenzione della sicurezza e della salute dei lavoratori, secondo quanto previsto dalle normative vigenti e in base ai pericoli e ai rischi potenzialmente presenti sul posto di lavoro;
- la tutela delle risorse a disposizione e l'adozione di soluzioni di minimo impatto ambientale.

Tali garanzie sono soddisfatte, oltre che da una piena e fattiva collaborazione da parte dei Clienti, anche grazie all'identificazione e al monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e alla raccolta delle procedure adottate nel sistema di gestione integrato Qualità Ambiente e Sicurezza.

In quest'ottica il Gestore implementa e mantiene attivo un Sistema di Gestione conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2008 (Qualità), UNI EN ISO 14001:2004 (Ambiente) , BS OHSAS 18001:2007 (Sicurezza), UNI EN ISO 22000:2005 e D.Lgs. 231/01.

La presenza di un sistema integrato di gestione garantisce l'esistenza della documentazione di supporto dei risultati raggiunti nel livello di servizio e costituisce un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti.

Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti della propria competenza, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

## **Privacy**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei Clienti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Dlgs n° 196/2003 *Codice in materia di protezione di dati personali* e s. m. i.

## **Corretto utilizzo della risorsa idrica**

L'acqua costituisce una risorsa pubblica utile per l'intera collettività che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà.

L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

È quindi necessario gestire le risorse idriche in modo da garantirne uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dei diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte dal Gestore quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche di sviluppo e sono adottate al fine di sostenere lo sviluppo e l'applicazione di tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto dell'ambiente, con particolare riguardo alle emissioni in atmosfera, al rumore e all'impatto sul regime delle acque.

Da questi principi deriva pertanto che il Gestore si impegna a utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, in modo tale da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, ridurre le dispersioni in rete e fare in modo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge.

Il Gestore auspica, altresì, la piena collaborazione di tutti i Clienti che hanno l'impegno morale, se non anche l'obbligo, di evitare sprechi della risorsa idrica, di dare sempre priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.

## STANDARD DI QUALITA' E PARAMETRI DI RIFERIMENTO

Il Gestore persegue costantemente il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, nonché delle procedure, al fine di assicurare una maggiore soddisfazione del Cliente e si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato al Cliente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, che rappresentano il livello minimo di prestazione garantito.

Gli standard di qualità del servizio si suddividono in

- standard generali, riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore;
- standard specifici, relativi al singolo rapporto contrattuale intrattenuto dal Cliente e, nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dare luogo a un rimborso.

Gli standard, in generale, vengono espressi in tempi/modalità e misure: se espressi in tempi relativi a risposte agli utenti vengono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi inclusi) e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione della domanda/risposta, apposte dal protocollo ufficiale del Gestore, detti tempi devono intendersi al netto del periodo necessario ed interruttivo dovuto a :

- rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico del Cliente;
- rilascio di autorizzazioni da parti di Enti terzi;
- adempimenti di carattere tecnico-amministrativo non dipendenti dal Gestore;
- allestimento di eventuali opere preparatorie;
- cause ed eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili e comunque non dovuti alla volontà del Gestore, tra le quali le condizioni metereologiche particolarmente avverse (pioggia persistente, gelo, neve) che impediscono o rallentano l'esecuzione dei lavori in strada.

Se per cause di forza maggiore, non possono essere rispettati i tempi indicati, il Gestore si impegna a darne pronta comunicazione, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

La Carta del Servizio è adottata sulla base dei seguenti parametri di riferimento:

- A. Continuità, regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto
- B. Contenimento dei tempi di allacciamento e disattivazione della fornitura
- C. Corretta valutazione dei consumi e della gestione del rapporto contrattuale
- D. Accessibilità ai servizi e agli uffici
- E. Costante controllo della qualità dell'acqua erogata
- F. Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate
- G. Qualità, sicurezza e tutela ambientale
- H. Procedure manutentive e di gestione degli impianti
- I. Controllo e verifica alle acque reflue

### **A. Continuità, regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto**

Il Gestore è consapevole che la continua e regolare disponibilità del servizio è il principale interesse del Cliente.

Qualora a tal fine si rendesse necessaria la sospensione del servizio per interventi di manutenzione programmata, il Gestore ne darà preventiva informazione.

Il Gestore è peraltro consapevole che, nonostante l'attività di manutenzione programmata e preventiva, è difficile realizzare un servizio operativo al massimo dell'efficienza per tutti i giorni dell'anno, 24 ore al giorno e per questo motivo ritiene indispensabile la collaborazione di tutti i Clienti, sia nell'evitare sprechi in situazioni di crisi da scarsità idrica, sia nel segnalare celermente eventuali perdite, guasti, disservizi e occlusioni di canalizzazioni interrato, che possono essere causa di esondazioni, rigurgiti o di altre problematiche connesse al servizio idrico integrato.

A tal fine, il Gestore garantisce un Servizio di Pronto Intervento con un numero verde gratuito 800.175.571, attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, al fine di permettere ai Clienti di segnalare eventuali disservizi e criticità e consentire un intervento celere per la risoluzione della problematica evidenziata.

Per il continuo monitoraggio sul funzionamento degli impianti, il Gestore si avvale di sistemi di telecontrollo e di teleallarme, tecnologicamente avanzati e in continuo aggiornamento, in grado di monitorare il funzionamento degli impianti asserviti al servizio idrico integrato.

Per quanto riguarda le reti, il Gestore effettua secondo precisi piani di intervento, una attività di ricerca programmata delle perdite.

Quando sussistono situazioni di emergenza che richiedono risorse, competenze e disponibilità superiori a quanto previsto per il servizio di pronto intervento, viene attivata la squadra per la gestione delle emergenze idriche, composta da personale appositamente formato e da mezzi e apparecchiature dedicate, al fine di poter garantire comunque la fornitura d'acqua potabile.

## **B. Contenimento dei tempi per allacciamenti e disattivazioni**

Il Gestore adotta uno specifico standard per ogni fase della procedura di allacciamento e di disattivazione del servizio: presentazione domande, preventivazione e/o definizione del contributo a carico del Cliente, posa del contatore, richieste di autorizzazioni, esecuzione lavori, allacciamento e/o interruzione per eventuali disdette, autorizzazioni allo scarico in reti esistenti, contestazioni, emungimenti o violazioni per rilevata mancanza di qualità delle acque scaricate nella rete fognaria pubblica.

## **C. Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale**

La lettura del contatore è programmata ed effettuata due volte all'anno, salvo impossibilità di accedere al contatore per cause indipendenti dalla volontà del Gestore. In caso di assenza del Cliente, il Gestore offre la possibilità di comunicare l'autolettura del contatore nel giorno di lettura programmato, lasciando presso il punto di fornitura una apposita cartolina già affrancata.

I consumi sono fatturati trimestralmente, salvo specifiche eccezioni dovute a variazioni contrattuali o interventi tecnici sull'utenza.

Prima di ogni fatturazione, il Gestore offre la possibilità ai Clienti di segnalare l'autolettura del contatore attraverso

- un sistema telefonico automatico collegato al numero verde gratuito del Servizio Clienti

800.428.428

- il sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI registrandosi al servizio “Sportello on line”
- un applicativo utilizzabile con telefoni smartphone.

Le segnalazioni da parte del Cliente di possibili anomalie nelle fatture dovute ad errate imputazioni di consumi, attiveranno una procedura di controllo e di eventuale correzione.

Il Cliente può richiedere al Gestore l’effettuazione di un sopralluogo per la verifica dello stato del contatore oppure, in caso di presunte anomalie tecniche, l’attivazione di una procedura di verifica metrica del contatore da effettuarsi presso laboratori metrologici autorizzati.

#### **D. Accessibilità ai Servizi e agli uffici**

Il Gestore assicura l’accessibilità ai Servizi e agli uffici aziendali attraverso:

- sportelli al pubblico presso le sedi aziendali aperti dal lunedì al venerdì (sabato ove previsto) secondo gli orari pubblicati in bolletta e sul sito aziendale;
- sportelli al pubblico ubicati nei Comuni del territorio servito, aperti nei giorni e negli orari comunicati trimestralmente in bolletta e pubblicati sul sito internet aziendale;
- Servizio Clienti telefonico disponibile gratuitamente al numero verde 800.428.428, da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00;
- linee telefoniche, fax e indirizzi email dedicati;
- servizio di “Sportello on line” accessibile dal sito internet aziendale [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI.

Il Gestore adotta regole atte a ridurre i tempi di attesa agli sportelli, il rispetto degli appuntamenti concordati e la risposta ai reclami scritti.

#### **E. Costante controllo della qualità dell’acqua erogata**

Per verificare il rispetto dei parametri di legge, l’acqua erogata è sottoposta a controllo costante da parte dei Laboratori di Analisi aziendali, sia in origine, sia durante che dopo l’eventuale trattamento di potabilizzazione, in punti prestabiliti delle reti di distribuzione.

Attraverso le Case dell’Acqua, certificate UNI EN ISO 22000:2005, il Gestore promuove l’uso consapevole nell’utilizzo della risorsa.

#### **F. Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate**

Le acque depurate e restituite all’ambiente vengono sistematicamente controllate per verificare il rispetto dei parametri previsti dalla normativa vigente e dai protocolli d’intesa siglati con le Agenzie Regionali per l’Ambiente (ARPA) e l’Ufficio d’Ambito della Provincia di Milano,

Il Gestore esplica tutti gli adempimenti amministrativi relativi alla gestione degli scarichi e controlla la quantità e la qualità degli scarichi industriali immessi nella rete fognaria, segnalando all’Autorità competente eventuali irregolarità che dovesse riscontrare.

Le analisi sulla qualità delle acque di processo e di scarico vengono effettuate con regolare periodicità presso i laboratori aziendali.

## **G. Qualità, Sicurezza e Tutela Ambientale**

Il Gestore conforma l'organizzazione e le procedure in modo da garantire il rispetto degli standard e il raggiungimento degli obiettivi di qualità definiti attraverso un programma di certificazione integrato, così come prescritto dalle norme UNI EN ISO 9001:2008 (Qualità), UNI EN ISO 14001:2004 (Ambiente) e BS OHSAS 18001:2007 (Sicurezza).

Il Gestore organizza corsi specifici di formazione professionale per il personale, al fine di garantire il rispetto delle norme di sicurezza e di tutela dell'ambiente.

Nel contempo richiede ai propri fornitori di operare nella piena osservanza delle norme ambientali e di sicurezza e nel rispetto del proprio Codice Etico.

## **H. Procedure manutentive e di controllo degli impianti**

Il funzionamento delle reti e degli impianti del Servizio Idrico Integrato è costantemente monitorato da un sistema di telecontrollo e di teleallarme.

In caso di guasti o anomalie di funzionamento, viene automaticamente avvisato il personale addetto al Servizio di Reperibilità e Pronto Intervento, attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24

Le procedure operative normalmente adottate dal Gestore a garanzia del buon funzionamento degli impianti e del mantenimento dello stato di efficienza delle reti, sono a titolo esemplificativo e non esaustivo: gli spurghi, il controllo delle reti di acquedotto e di fognatura, la ricerca perdite, la protezione catodica, .... etc.

Periodicamente sono effettuati controlli e interventi di manutenzione agli impianti di sollevamento, di potabilizzazione e di accumulo per il servizio acquedotto, nonché agli impianti di depurazione e alle stazioni di sollevamento per i servizi di fognatura e depurazione.

Sulla base dei parametri sopra indicati, sono definiti gli standard generali e gli standard specifici atti a valutare la qualità del servizio reso.

Tutti gli standard sono soggetti ad un aggiornamento periodico. Ogni anno, il Gestore elabora un riesame sulla qualità del servizio erogato, che costituisce la base per la verifica della validità degli standard adottati e per la loro eventuale revisione.

Il resoconto annuale sull'andamento degli standard di qualità è pubblicato nel "Bilancio di Sostenibilità" adottato dal gestore e visionabile sul sito internet.

## **STANDARD GENERALI**

Gli standard generali si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte dal Gestore.

### **Orario di apertura degli sportelli al pubblico.**

L'elenco degli sportelli aperti al pubblico con i relativi giorni ed orari è costantemente aggiornato sul sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI, con una programmazione almeno trimestrale.

Tutte le sedi aziendali del Gestore sono dotate di uno sportello al pubblico.

In bolletta sono indicati giorni ed orari di apertura degli sportelli più vicini territorialmente al luogo di fornitura del Cliente.

### **Attesa agli sportelli al pubblico delle sedi aziendali**

Tutti gli sportelli presso le sedi aziendali del Gestore sono dotati di apposito sistema automatico di rilevazione dei tempi di attesa.

Il Gestore si impegna a minimizzare i tempi di attesa, garantendo tempi di attesa agli sportelli al pubblico presso le sedi aziendali non superiori a 20 minuti.

### **Accesso agli sportelli e facilitazioni per particolari categorie di Clienti**

Il Gestore assicura la conformità delle proprie strutture alle normative vigenti al fine di facilitare l'accesso agli sportelli al pubblico presso le sedi aziendali di tutti i Clienti e si impegna ad agevolarne la fruizione dei servizi erogati.

Il Gestore garantisce forme di assistenza personalizzata per agevolare i rapporti contrattuali nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce socialmente deboli.

### **Servizio Clienti telefonico**

Il Gestore garantisce un Servizio Clienti telefonico con numero verde gratuito 800.428.428 a cui i Clienti possono rivolgersi per chiedere informazioni o gestire pratiche contrattuali.

Il Servizio Clienti telefonico è gestito da personale del Gestore ed è attivo da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Il Gestore si impegna a minimizzare i tempi di attesa telefonici.

### **Servizio di “Sportello on line” tramite sito internet**

Il Gestore è costantemente orientato all'impiego di nuove tecnologie al fine di semplificare la gestione del rapporto contrattuale con i Clienti.

A questo scopo, il Gestore garantisce la possibilità attraverso le funzionalità del servizio di “Sportello on line” tramite sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI, di gestire in modo rapido e diretto i rapporti e le pratiche contrattuali (richieste di nuovo allacciamento, subentri,

cambi di intestazione e disdette), di comunicare l'autolettura del contatore, di ricevere le bollette in formato elettronico e di controllare e gestire la propria posizione contrattuale ed effettuare il pagamento delle bollette.

L'operatività dello Sportello on line è garantita tutti i giorni, 24 ore su 24, salvo interruzioni per manutenzioni programmate o cause di forza maggiore non dipendenti dalla volontà del Gestore.

In caso di interruzioni programmate del servizio, sarà dato avviso ai Clienti tramite il sito internet entro 24 ore dall'inizio della interruzione stessa.

### **Servizio Pronto Intervento telefonico**

Qualora sia necessario rendere nota una qualsiasi disfunzione sulle reti e gli impianti del Gestore, quale ad esempio perdita stradale, mancanza acqua, perdita al gruppo di misura, difficoltà di scarico, reflussi, malfunzionamenti o quant'altro interessi l'acquedotto, la fognatura o la depurazione, è possibile rivolgersi al Servizio di Pronto Intervento disponibile gratuitamente telefonando al numero verde 800.175. 571.

Il Gestore garantisce la risposta alle chiamate di emergenza tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

### **Rilevazione dei consumi**

La lettura del contatore è programmata due volte all'anno e viene effettuata da personale del Gestore o da personale incaricato, munito di apposito tesserino di riconoscimento, salvo l'impossibilità di accesso per cause indipendenti dalla volontà del Gestore (ad es. assenza del proprietario, difficoltà di accesso al punto di fornitura, etc.).

Nel caso di assenza del Cliente, il Gestore lascia una apposita cartolina preaffrancata per consentire la comunicazione dell'autolettura.

Trimestralmente, in concomitanza con il periodo di calcolo della bolletta, il Gestore offre la possibilità al Cliente di segnalare l'autolettura.

In ogni bolletta è indicato il periodo entro il quale effettuare la lettura, le istruzioni per la corretta lettura del contatore e le modalità con le quali comunicare la lettura al Gestore.

Il Gestore garantisce la possibilità di trasmettere la lettura:

- utilizzando il Servizio Clienti Telefonico al numero verde gratuito 800.428.428, tramite risponditore automatico operativo 24 ore su 24, in grado di attestare in tempo reale la congruità della lettura comunicata;
- utilizzando le funzionalità del servizio “Sportello on Line” tramite sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI , operativo 24 ore su 24 e in grado di attestare in tempo reale la congruità della lettura comunicata;
- tramite una applicazione utilizzabile con telefoni smartphone scaricabile dal sito internet;
- tramite una casella di posta elettronica dedicata con allegata la fotografia del contatore [autolettura@amiacque.gruppocap.it](mailto:autolettura@amiacque.gruppocap.it)

Il Gestore provvederà a segnalare al Cliente, prima dell'emissione della fattura, possibili situazioni di consumo eccessivo o anomalo conseguenti alla lettura del contatore.

## **Assicurazione contro le perdite occulte**

Il Gestore offre ai Clienti la possibilità di aderire ad una forma assicurativa a copertura di maggiori consumi dovuti a perdite occulte nella rete interna di proprietà.

Per perdita occulta di acqua si intende la dispersione e/o perdita di acqua derivata da un fatto accidentale, fortuito ed involontario a seguito di rottura della condotta a valle del Contatore, per effetto di vetustà, corrosione, guasto, gelo o simili. La perdita deve avvenire in una parte dell'impianto interrata o sepolta nel conglomerato cementizio e, in ogni caso non in vista e non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente.

L'adesione alla polizza collettiva è su base volontaria e la disciplina ed il funzionamento di tale forma assicurativa sono regolati mediante apposite condizioni di assicurazione disponibili sul sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI .

## **Fatturazione e tariffe**

La fatturazione del servizio idrico è effettuata trimestralmente, tramite invio della bolletta, salvo specifiche eccezioni dovute a variazioni contrattuali o interventi tecnici sull'utenza.

Il Gestore mette a disposizione di ciascun Cliente un servizio di recapito elettronico della bolletta e di consultazione e gestione on line della propria posizione contrattuale attraverso l'adesione ad apposite funzionalità del sito internet.

L'attribuzione delle tariffe e l'individuazione delle utenze cui applicarle avvengono nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni impartite dalle Autorità competenti.

Vige l'obbligo per gli insediamenti civili o ad essi assimilati, ubicati nelle zone servite dalla rete di fognatura pubblica, di allacciarsi alla rete stessa, come meglio disciplinato dal Regolamento del Servizio Idrico scaricabile dal sito [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI.

Le modalità e la frequenza di fatturazione del servizio di fognatura e depurazione dipendono dalla tipologia di scarico:

- per gli insediamenti civili e/o industriali assimilabili al civile, che scaricano nella rete fognaria pubblica e si approvvigionano dalla rete acquedottistica, la fatturazione è effettuata in bolletta contestualmente al servizio acquedotto ed in misura pari al 100% dell'acqua prelevata;
- per gli insediamenti produttivi che scaricano acque reflue industriali nella rete fognaria pubblica, entro il 31 gennaio di ogni anno, è prevista una denuncia delle quantità e qualità delle acque scaricate da effettuare tramite il sito internet del Gestore [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI oppure utilizzando appositi moduli scaricabili dal sito internet o disponibili presso gli sportelli al pubblico. La fatturazione è effettuata due volte all'anno, con una prima fattura in acconto stimata in base all'anno precedente ed una successiva fattura a saldo determinata in base alla denuncia effettuata;
- per gli insediamenti produttivi che si approvvigionano da pozzi privati, entro il 31 gennaio di ogni anno, è prevista una denuncia della quantità delle acque scaricate da inviare al Gestore utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet [www.amiacque.it](http://www.amiacque.it) oppure disponibile presso gli sportelli al pubblico. La fatturazione è

effettuata due volte all'anno, con una prima fattura in acconto stimata in base all'anno precedente e una successiva fattura a saldo determinata in base alla denuncia effettuata.

Il Cliente che ritiene di non rientrare nelle tipologie sopra indicate, potrà rivolgere al Gestore istanza di chiarimento e regolarizzazione della propria situazione scrivendo direttamente a Amiacque - Ufficio Relazione Clienti e Carta del Servizio via Rimini 34/36, 20142 Milano oppure tramite mail all'indirizzo [assistenza.clienti@amiacque.gruppocap.it](mailto:assistenza.clienti@amiacque.gruppocap.it)

### **Pagamento bollette e preventivi**

Il Gestore garantisce un tempo minimo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e la data di scadenza del pagamento di almeno 30 giorni.

Il pagamento delle bollette può essere eseguito:

- utilizzando il bollettino precompilato allegato;
- con addebito diretto sul conto corrente bancario o postale;
- con bonifico bancario o postale;
- presso lo sportello al pubblico della sede di Milano con carta di credito, bancomat o assegno;
- presso gli sportelli al pubblico delle sedi aziendali con bancomat o carta di credito;
- con le funzionalità di pagamento on line del servizio “Sportello on line” disponibile sul sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI.

I preventivi di allacciamento e di estensione rete idrica o fognaria, devono essere pagati secondo le modalità indicate nel documento stesso. Il Gestore garantisce la validità del preventivo per 120 giorni dalla data di emissione.

### **Gestione delle morosità**

Il Gestore comunica su ciascuna bolletta emessa l'eventuale situazione debitoria riferita alle bollette precedenti.

In caso di ritardato pagamento, il Gestore applica un'indennità di mora nella misura prevista dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato e addebitata sulla prima bolletta successiva al versamento eseguito.

In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza, il Gestore invia al Cliente un sollecito/diffida contenente il dettaglio della situazione di morosità, le modalità di pagamento degli arretrati e il preavviso di sospensione del servizio in caso di inadempienza.

L'ulteriore inosservanza da parte del Cliente del sollecito/diffida di pagamento determinerà l'emissione di un provvedimento d'interruzione dell'erogazione, mediante ordinanza di chiusura.

Il mancato rispetto dei termini previsti dall'ordinanza di chiusura per il pagamento dell'insoluto, comporta l'avvio delle procedure di sospensione dell'erogazione del servizio.

In caso di sospensione per morosità, il Gestore si impegna al ripristino del servizio entro il giorno successivo a quello dell'avvenuto pagamento dell'insoluto da parte del Cliente.

## **Continuità del servizio**

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

L'interruzione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti, o a manutenzioni non programmate necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Nel caso di interruzioni per le cause su indicate il Gestore si impegna a dare un preavviso agli utenti non inferiore a 48 ore, con esclusione per gli interventi con carattere di urgenza.

In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni ai Clienti ed a limitare al minimo il disservizio anche attraverso il sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un periodo superiore a 8 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza tramite la distribuzione di sacchetti preconfezionati o l'utilizzo di autobotti nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

## **Ricerca programmata delle perdite lungo la rete di acquedotto e la rete fognaria**

Il Gestore effettua, secondo i propri piani di intervento, attività di ricerca programmata delle perdite lungo la rete acquedottistica.

Nel corso delle normali attività di gestione delle reti fognarie, il Gestore effettua controlli relativi alla corretta funzionalità idraulica e alle condizioni statiche delle reti di fognatura.

## **Attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti**

Durante l'espletamento delle normali attività di gestione delle reti, il Gestore effettua le seguenti attività volte al miglioramento della qualità del servizio offerto all'Utenza:

- interventi di spurgo della rete di distribuzione dell'acqua potabile;
- controlli di qualità dell'acqua alle fonti di approvvigionamento, agli impianti di potabilizzazione, lungo la rete di distribuzione;
- controllo e pulizia periodica della rete fognaria;
- controlli degli scarichi di acque reflue industriali in rete fognaria, controlli dei reflui fognari;
- controlli di qualità dei reflui in uscita dagli impianti di depurazione.
- controlli di qualità dei reflui delle acque meteoriche convogliate da fognature miste/bianche all'atto dell'immissione delle stesse a limite del territorio secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

## STANDARD SPECIFICI

Gli standard specifici si riferiscono al rapporto contrattuale con il Cliente e, nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dare luogo ad un indennizzo.

### **Emissione del preventivo di allacciamento alla rete idrica o fognaria**

La realizzazione dell'allacciamento è subordinata all'esistenza della rete principale idrica o fognaria, come meglio disciplinato nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato visionabile sul sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI.

Presso gli sportelli al pubblico e sul sito internet del Gestore [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI, si possono trovare i moduli per la richiesta di allacciamento, nei quali sono riportate tutte le informazioni e prescrizioni particolari.

Successivamente alla richiesta di allacciamento, il Gestore concorda con il Cliente un sopralluogo presso il punto di fornitura, durante il quale il Cliente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore tutte le informazioni tecniche necessarie per la predisposizione del preventivo.

Il preventivo viene emesso sulla base del Prezziario approvato dall'Ufficio d'Ambito. Il preventivo ha una validità di 120 giorni decorsi i quale il gestore si riserva di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento in base ad eventuali modifiche intercorse nel Prezziario.

*Per tempo massimo garantito per l'emissione del preventivo di allacciamento alla rete idrica o fognaria, si intende il tempo massimo che intercorre tra la data in cui il Gestore riceve la richiesta di allacciamento e la data in cui viene trasmesso il preventivo.*

**Tempo massimo garantito per l'emissione del preventivo: 30 giorni**

### **Emissione del preventivo di estensione della rete idrica o fognaria**

Negli casi in cui sia richiesta una fornitura in aree non servite dalla rete di distribuzione (es. perché fuori dal centro abitato) o che richieda un intervento di potenziamento della rete, si dovrà chiedere un allacciamento con estensione della rete.

Il cliente è tenuto, in generale a scomputo di oneri di urbanizzazione, a partecipare ai “costi delle opere di trasformazione del territorio” e quindi ai costi delle opere indispensabili per urbanizzare l'area interessata all'intervento edilizio, tra cui le opere di acquedotto e fognatura.

Il Gestore assicura la massima assistenza nella verifica di quali sono le opere a scomputo necessarie per garantire l'urbanizzazione dell'area.

Nel caso in cui venga richiesta, oltre all'estensione rete, anche l'esecuzione contestuale degli allacciamenti, il richiedente dovrà presentare oltre al modulo di richiesta di estensione rete, anche quello relativo ai singoli allacciamenti.

In tal caso, i tempi per la preventivazione dell'estensione rete sono comprensivi degli eventuali tempi per la preventivazione dell'allacciamento.

Durante il sopralluogo presso il punto di fornitura, il Cliente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore tutte le informazioni tecniche necessarie per la predisposizione del preventivo.

Il preventivo viene emesso sulla base del Prezziario approvato dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano.

Il preventivo ha una validità di 120 giorni decorsi i quali il gestore si riserva di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento in base ad eventuali modifiche intercorse nel prezziario.

*Per tempo massimo garantito per la preventivazione dell'estensione della rete idrica/fognaria si intende il tempo massimo che intercorre tra il momento in cui il Cliente presenta la domanda e quello in cui viene spedito il preventivo, sopralluogo compreso.*

**Tempo massimo garantito per la preventivazione: 30 giorni**

### **Esecuzione dei lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria**

Ad avvenuto pagamento da parte del Cliente del preventivo di allacciamento alla rete idrica o fognaria, il Gestore attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori, così come previsti nel preventivo stesso.

Il Gestore si attiva inoltre per quanto di propria competenza per la richiesta di permessi ed autorizzazioni necessari alla realizzazione dei lavori previsti. I tempi impiegati per il rilascio di autorizzazioni da parte di Enti terzi non sono computati nel calcolo degli standard.

Qualora non potessero essere rispettati i tempi indicati per cause di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili, il Gestore si impegna a darne pronta comunicazione indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

*Per tempo massimo garantito per l'esecuzione dei lavori di allacciamento si intende il tempo massimo che intercorre tra la data di pagamento del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori di allacciamento previsti, compresi, nel caso dell'allaccio alla rete idrica, la posa del contatore e l'attivazione della fornitura.*

**Tempo massimo garantito per l'esecuzione dei lavori di allacciamento: 30 giorni**

### **Esecuzione dei lavori di estensione della rete idrica/fognaria**

Ad avvenuto pagamento da parte del Cliente del preventivo di estensione della rete idrica o fognaria, il Gestore attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori.

Nel caso sia stata richiesta sia l'estensione della rete che l'esecuzione contestuale di uno o più allacciamenti, i tempi garantiti per l'esecuzione dell'estensione rete sono comprensivi degli tempi per l'esecuzione degli allacciamenti.

E' previsto un tempo standard massimo garantito per realizzazioni di estensioni reti con o senza allacciamenti con lunghezza di rete inferiore a 200 metri.

In caso di lavori di particolare complessità ovvero con estensione della rete superiore a 200 metri, il tempo di esecuzione garantito viene comunicato contestualmente con il preventivo.

Il Gestore si attiva inoltre per quanto di propria competenza per la richiesta di permessi ed autorizzazioni necessari alla realizzazione dei lavori previsti. I tempi impiegati per il rilascio di autorizzazioni da parte di Enti terzi non sono computati nel calcolo degli standard.

Qualora non potessero essere rispettati i tempi indicati per cause di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili, il Gestore si impegna a darne pronta comunicazione indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

*Per tempo massimo garantito per l'esecuzione dei lavori di estensione della rete si intende il tempo massimo che intercorre tra la data di pagamento del preventivo di estensione della rete e la completa esecuzione di tutti i lavori di costruzione della rete e nel caso di richiesta contestuale di uno o più allacciamenti comprende la posa del contatore e la sua attivazione.*

**Tempo massimo garantito per l'esecuzione di estensioni rete con o senza allacciamenti con lunghezza della rete inferiore a 200 metri: 40 giorni**

**Tempo massimo garantito per l'esecuzione di estensioni rete con o senza allacciamenti con lunghezza della rete superiore a 200 metri: numero di giorni riportati nel preventivo.**

#### **Cessazione della fornitura con rimozione contatore**

Nel caso in cui il Cliente richieda la disdetta della fornitura con rimozione del contatore, il Gestore attiva la procedura per la rimozione della presa.

La disdetta deve essere richiesta per iscritto, compilando l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli al pubblico e sul sito internet oppure utilizzando la funzionalità del servizio di "Sportello on Line" tramite sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI .

*Per tempo massimo garantito per la cessazione della fornitura con rimozione del contatore, si intende il tempo massimo che intercorre tra la richiesta scritta del Cliente e la rimozione del contatore, con la disattivazione della fornitura.*

**Tempo massimo garantito per la cessazione della fornitura con rimozione del contatore: 30 giorni**

#### **Restituzione del deposito cauzionale**

In caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Gestore è tenuto a rimborsare al Cliente l'eventuale deposito cauzionale risultante alla data di disdetta.

In assenza di situazioni debitorie da saldare con l'utilizzo del deposito cauzionale, la somma verrà restituita al Cliente con maggiorazione degli interessi legali maturati

*Per tempo massimo garantito per la restituzione del deposito cauzionale si intende il tempo massimo che intercorre tra la data di scadenza della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale e la data in cui la somma viene accreditata sul conto corrente indicato dal Cliente.*

**Tempo massimo garantito di restituzione del deposito cauzionale: 30 giorni**

## **Sospensione della fornitura a seguito di ordinanza di chiusura**

Il Gestore si riserva di emettere ordinanze di chiusura con preavviso di sospensione del servizio nei casi di mancata regolarizzazione della posizione debitoria, di mancata regolarizzazione contrattuale ovvero nei casi di inadempienze contrattuali previsti dal Regolamento per il Servizio Idrico.

In caso di mancato pagamento delle bollette, il Gestore invia al Cliente un sollecito/diffida indicando le modalità per regolare la posizione debitoria e preavvisando sulla possibilità di sospendere la fornitura. Qualora il Cliente non regolarizzi la propria posizione debitoria, il Gestore provvede ad incamerare il deposito cauzionale e avvia la procedura di recupero forzoso del credito e di sospensione del servizio.

La procedura di sospensione del servizio prevede la notifica al Cliente di una ordinanza di chiusura che indica il termine perentorio entro il quale regolarizzare la posizione debitoria, decorso il quale il Gestore provvederà alla sospensione del servizio.

In caso di irregolarità o inadempienze alle pattuizioni contrattuali previste dal Regolamento, il Gestore, dopo aver diffidato il Cliente alla regolarizzazione della propria situazione, avvia la procedura di sospensione del servizio con la notifica di una ordinanza di chiusura e rimozione della presa.

La fornitura non può comunque essere sospesa:

- quando il Cliente a seguito dell'ordinanza di chiusura dimostra al Gestore l'avvenuto pagamento di quanto dovuto, anche se il Gestore non ne ha riscontrato la risultanza contabile ovvero regolarizza o dimostra di aver regolarizzato la propria posizione contrattuale;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- nei casi in cui il Cliente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la stessa abbia disposto la sospensione della procedura.

*Per tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di ordinanza di chiusura, si intende il tempo minimo intercorrente tra la data in cui è stata notificata l'ordinanza di chiusura al Cliente e la data in cui la fornitura è sospesa.*

**Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di ordinanza di chiusura: 10 giorni**

## **Riattivazione della fornitura del servizio a seguito di sospensione per ordinanza di chiusura**

Nel caso di avvenuta sospensione della servizio a seguito di ordinanza di chiusura per morosità o irregolarità contrattuali, la riattivazione della fornitura idrica avverrà entro il giorno successivo all'avvenuto pagamento dell'insoluto ovvero all'intervento dell'Autorità competente in caso di morosità ovvero all'avvenuta regolarizzazione da parte del Cliente della propria posizione contrattuale.

*Per tempo massimo garantito di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per ordinanza di chiusura, si intende il tempo massimo che intercorre tra la data di avvenuto*

*pagamento del corrispettivo dovuto o di intervento dell’Autorità competente in caso di morosità ovvero la data di regolarizzazione del contratto di fornitura e la data effettiva di ripristino della fornitura del servizio.*

**Tempo massimo garantito di riattivazione a seguito di sospensione per ordinanza di chiusura: 24 ore**

### **Interruzioni programmate del servizio**

Per interruzioni programmate del servizio si intendono quelle interruzioni della fornitura dovute ad interventi di manutenzione sugli impianti o sulle reti di acquedotto e di fognatura, che richiedono la sospensione dell’erogazione dell’acqua o l’interruzione della disponibilità dello scarico in fognatura.

Le interruzioni programmate inerenti agli impianti di depurazione sono regolate da provvedimenti autorizzativi rilasciati dalle Autorità competenti.

La durata massima delle sospensioni programmate è di 8 ore tutti i giorni dell’anno, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative.

Qualora non sia possibile garantire il ripristino della erogazione della fornitura di acqua potabile trascorse 8 ore dall’inizio dell’interruzione, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Ogni qualvolta si rendessero necessarie interruzioni programmate del servizio, se ne darà preavviso con almeno 48 ore di anticipo tramite le modalità più consone allo specifico intervento e ritenute più efficaci al fine di garantire l’informazione ai Clienti interessati ed al Comune:

- preavviso diretto a mezzo operatore telefonico o comunicazione scritta
- comunicato stampa
- cartellonistica
- sito internet

Per ospedali, case di cura, case di riposo per anziani, scuole ed utenze similari, il Gestore effettuerà una comunicazione diretta con un preavviso scritto contenente indicazioni sulla durata prevista dell’interruzione.

In caso di interventi non programmati il Gestore si impegna a garantire il più ampio tempo di preavviso possibile, nonché la fornitura di servizi sostitutivi.

*Per tempo minimo garantito di preavviso in caso di interruzione programmata del servizio si intende il tempo che intercorre tra l’avvenuto preavviso dell’interruzione e l’effettivo verificarsi dell’interruzione stessa.*

**Tempo minimo garantito di preavviso in caso di interruzione programmata del servizio: 48 ore**

*Per tempo massimo di durata dell’interruzione programmata del servizio, si intende il tempo massimo che intercorre tra l’effettivo verificarsi dell’interruzione del servizio e il ripristino dello stesso. Si intendono esclusi dal computo eventuali tempi connessi ad eventi o circostanze di forza maggiore non dipendenti dal Gestore.*

## **Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio: 8 ore**

### **Attivazione del Pronto Intervento**

Al fine dell'attivazione del Servizio di Pronto Intervento, il Cliente deve effettuare una chiamata telefonica al numero verde 800.175.571 disponibile tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Chi effettua la chiamata dovrà fare una segnalazione ben definita e circostanziata, fornendo le proprie generalità e riferimenti telefonici.

*Per tempo massimo garantito per l'attivazione del Servizio di Pronto Intervento si intende il tempo massimo entro il quale avrà luogo la prima verifica a partire dalla segnalazione ricevuta dal Cliente.*

### **Tempo massimo garantito per l'attivazione del Pronto Intervento: 4 ore**

**Tempo di intervento per segnalazioni di situazioni di pericolo relativamente alla sicurezza e la salute degli utenti e dei cittadini e connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana: - immediato, e coincidente con il tempo di trasferimento sul posto (max 1 ora)**

### **Verifica della lettura del contatore**

Entro 30 giorni dal ricevimento della bolletta, il cliente può richiedere, con adeguata motivazione, la verifica della lettura del contatore.

La richiesta va inoltrata in forma scritta e può essere anche trasmessa via fax o email all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) del Gestore. Nella richiesta va riportato il codice cliente ed il numero di bolletta in cui è riportata la lettura da verificare e la lettura stessa, oltre al nominativo di riferimento accompagnato dal recapito telefonico.

A seguito del sopralluogo, qualora la lettura dovesse risultare difforme da quella riportata in bolletta, il Gestore provvederà al ricalcolo dei consumi addebitati ed all'emissione di una nota di accredito.

Nel caso in cui l'accertamento della lettura non fosse possibile a causa dell'illeggibilità e/o della rottura del contatore, il Gestore attiverà immediatamente le procedure per la sostituzione del contatore, senza alcun addebito per il Cliente, salvo i casi in cui il malfunzionamento o la rottura del contatore fosse imputabile a manomissione o gelo.

In queste situazioni, nella successiva bolletta emessa al Cliente, sarà addebitato il costo di sostituzione, secondo quanto indicato nel Prezziario approvato dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano.

*Per tempo massimo garantito di verifica della lettura del contatore si intende il tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione della richiesta di verifica e la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica della lettura da parte del personale del Gestore.*

### **Tempo massimo garantito di verifica della lettura del contatore: 20 giorni**

## **Verifica metrica del contatore**

In caso di presunte anomalie tecniche del contatore, il Cliente può richiedere una verifica metrica del contatore stesso, anticipandone, salvo conguaglio, il costo previsto nel prezzario.

La richiesta va effettuata utilizzando l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli al pubblico o scaricabile dal sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI oppure attraverso il servizio di “Sportello on line”.

Le operazioni di verifica metrica sono svolte presso laboratori autorizzati ed alle stesse potrà presenziare il Cliente. Il Gestore provvederà a contattare il Cliente per comunicare il recapito del laboratorio presso il quale si svolgerà la verifica e del nominativo del referente aziendale della procedura.

Il Gestore provvederà a comunicare al Cliente per iscritto l'esito della verifica metrica.

Nel caso in cui la verifica confermasse il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della verifica metrica rimane a carico del Cliente ed è indicato nel Prezzario approvato dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano.

Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre il limite di tolleranza, il Gestore procederà al rimborso del costo della verifica anticipato dal Cliente, nonché dell'eventuale maggior consumo addebitato nelle ultime quattro bollette emesse, calcolato come maggior consumo rispetto al consumo medio dei due anni precedenti all'ultima bolletta da rettificare.

In mancanza di dati sui consumi storici, il Gestore provvederà alla ricostruzione del consumo medio in base ai dati rilevati sul nuovo contatore installato successivamente alla verifica metrica.

*Per tempo massimo garantito di avvio della verifica metrica del contatore, si intende il tempo che intercorre tra la data in cui è pervenuta al Gestore la comunicazione di avvenuto pagamento, salvo conguaglio, del costo previsto per la verifica metrica e la data di trasmissione del contatore al Laboratorio metrologico autorizzato.*

### **Tempo massimo garantito di avvio della verifica metrica del contatore: 30 giorni**

*Per tempo massimo garantito di comunicazione degli esiti della verifica metrica del contatore, si intende il tempo massimo che intercorre tra la data di ricevimento degli esiti da parte del Laboratorio metrologico alla data di comunicazione degli stessi al Cliente.*

### **Tempo massimo garantito di comunicazione degli esiti della verifica metrica: 7 giorni**

## **Verifica del livello di pressione**

Il Cliente, qualora riscontri un'erogazione insufficiente, può richiedere la misurazione del livello di pressione al punto di consegna.

La richiesta va inoltrata in forma scritta e può essere anche trasmessa via fax o email all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) del Gestore.

Nella richiesta va riportato il codice cliente ed il numero della bolletta per cui si richiede la verifica, oltre al nominativo di riferimento accompagnato dal recapito telefonico.

Qualora il livello di pressione non risulti conforme a quanto previsto dal Regolamento del

Servizio Idrico Integrato, il costo della verifica resta a carico del Gestore, che provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile e comunque entro 30 giorni.

Qualora il livello di pressione risulti compreso nei limiti previsti dal Regolamento del Servizio Idrico, il costo della verifica sarà addebitato al Cliente nella prima bolletta successiva all'avvenuta comunicazione degli esiti della verifica stessa, secondo quanto indicato nel prezzario.

Il Gestore si impegna a comunicare per iscritto al Cliente i risultati della verifica.

Nel caso in cui per esigenze di efficienza complessiva del servizio, il Gestore debba procedere a significative variazioni di pressione nel punto di consegna rispetto alla pressione normalmente erogata, ne darà tempestiva comunicazione ai Clienti interessati.

*Per tempo massimo garantito per la verifica del livello di pressione si intende il tempo che intercorre tra la data di ricezione della richiesta da parte del Cliente e la data in cui il Gestore comunica al Cliente i risultati della verifica*

**Tempo massimo garantito di avvio della verifica del livello di pressione: 35 giorni**

### **Rettifiche di fatturazione**

In caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, anche a seguito di verifiche e controlli presso il punto di fornitura, il Gestore procede ad effettuare le conseguenti rettifiche, dandone comunicazione al Cliente.

Si considerano errori di fatturazione esclusivamente quelli derivanti da letture effettuate dal Gestore, da addebiti non dovuti di lavori, di diritti fissi, di quote fisse, di componenti tariffarie o di imposte.

Il Cliente può segnalare presunti errori di fatturazione esclusivamente in forma scritta tramite fax o email all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) del Gestore entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura. Nella richiesta va riportato il codice cliente ed il numero della bolletta per cui si richiede la verifica, oltre al nominativo di riferimento accompagnato dal recapito telefonico.

*Per tempo massimo garantito di risposta a richieste di rettifica della fatturazione si intende il tempo massimo che intercorre tra la data in cui il Gestore riceve dal Cliente la richiesta di rettifica e la data in cui il Gestore risponde alla richiesta pervenuta.*

**Tempo massimo garantito di risposta a richieste di rettifica della fatturazione: 30 giorni**

### **Rispetto degli appuntamenti concordati**

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con i Clienti in occasione di sopralluoghi presso il punto di fornitura per la predisposizione di preventivi per allacci ed estensioni rete, per controllo letture, per interventi di sostituzione contatori per verifica metrica e per eventuali altre attività richieste o concordate con il Cliente.

In caso di impedimento per motivi non prevedibili e non imputabili al Gestore, sarà data

opportuna e tempestiva comunicazione al Cliente interessato.

Le motivazioni che inducono il non rispetto degli appuntamenti concordati da parte del Gestore sono sempre comunicate al Cliente.

*Per tempo massimo garantito per un appuntamento, si intende il tempo massimo che intercorre tra la data di richiesta di un appuntamento da parte del Cliente e la data in cui il Gestore si attiva per concordare per l'appuntamento stesso.*

#### **Tempo massimo garantito per un appuntamento: 7 giorni**

*Per tempo minimo garantito per la richiesta di variazione dell'orario di un appuntamento concordato, si intende il tempo minimo che intercorre tra la richiesta di variazione dell'orario di un appuntamento concordato da parte del Gestore e l'orario dell'appuntamento concordato.*

#### **Tempo minimo garantito per la variazione dell'orario di un appuntamento concordato: 3 ore**

*Per tempo minimo garantito per la comunicazione di disdetta dell'appuntamento concordato si intende il tempo minimo che intercorre tra la comunicazione al Cliente di disdetta dell'appuntamento da parte del Gestore e l'orario dell'appuntamento concordato.*

#### **Tempo minimo garantito per la comunicazione di disdetta di un appuntamento concordato: 24 ore**

### **Risposta alle richieste e ai reclami scritti**

Le violazioni dei principi sanciti nella presente Carta del Servizio devono essere denunciate per iscritto all'Ufficio Relazioni Clienti e Carta del Servizio, formulando uno specifico reclamo.

Il Gestore ha istituito un apposito ufficio "Relazione Clienti e Carta del Servizio" per curare i rapporti con i Clienti e le Associazioni dei Consumatori e controllare e garantire il rispetto degli standard di qualità della Carta del Servizio.

L'ufficio ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni e i reclami dei Clienti.

Il Cliente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del Servizio, può presentare reclamo scritto all'Ufficio Relazioni Clienti e Carta del Servizio.

I reclami relativi al mancato rispetto di uno standard specifico devono essere presentati entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard.

Il Cliente deve sempre indicare nel reclamo il riferimento contrattuale (codice cliente indicato in bolletta) e deve riportare tutti gli elementi in suo possesso relativamente alla problematica evidenziata, in modo da consentire la ricostruzione della situazione ed i conseguenti accertamenti.

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta e deve essere trasmesso con le seguenti modalità:

- via all'indirizzo: Amiacque **Ufficio Relazioni Clienti e Carta dei Servizi, via Rimini 34/36, 20142 Milano**
- via fax al numero **02 89520514**

- via email all'indirizzo di posta certificata (PEC) [reclami@legalmail.it](mailto:reclami@legalmail.it)

Nella predisposizione del reclamo, il Cliente può avvalersi dell'assistenza del personale addetto agli sportelli al pubblico o dell'ufficio Relazioni Clienti e Carta del Servizio.

Il Gestore si impegna a fornire un risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, indicando ove necessario il nominativo ed il recapito della persona incaricata di fornire ulteriori eventuali chiarimenti.

Nel caso in cui si rendesse necessario un sopralluogo presso il punto di fornitura oppure la complessità del reclamo sia tale da non consentire il rispetto dei tempi di risposta, il Gestore informerà il Cliente in forma scritta (email o lettera) entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, indicando i termini previsti per la risoluzione del reclamo stesso.

Il Cliente, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può

- richiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna a fissare un incontro con il Cliente entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta;
- avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D. Lgs. n. 206 del 6/9/05)
- richiedere in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace o la Camera di Commercio.

E' comunque facoltà del Cliente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

*Per tempo massimo garantito di risposta ad un reclamo scritto, si intende il tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e la risposta scritta al Cliente sull'esito degli accertamenti compiuti*

**Tempo massimo garantito di risposta ad un reclamo scritto: 30 giorni**

## INFORMAZIONE AI CLIENTI E AI CITTADINI

Il Gestore si impegna a informare costantemente i Clienti sulle modalità di fornitura dei servizi, sulle procedure, sugli aspetti normativi, contrattuali e tariffari e sulle iniziative intraprese al fine di promuovere l'uso consapevole della risorsa idrica.

A tal fine:

- si impegna a favorirne una crescente diffusione sulla conoscenza della Carta del Servizio anche attraverso un portale internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI dal quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi e scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del Servizio ed al Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- informa i Clienti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli divulgativi;
- svolge attività promozionale ed informativa alla cittadinanza sul territorio servito al fine di sviluppare una cultura dei servizi pubblici, del rispetto dell'ambiente, della prevenzione e riduzione dell'inquinamento e del consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, promovendo l'uso delle tecnologie informatiche;
- rende pubblici con cadenza trimestrale i parametri qualitativi dell'acqua erogata per singolo Comune, pubblicandoli nelle bollette trasmesse agli utenti e divulgandoli sul proprio sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI ed eventualmente tramite altri strumenti informativi.

Le informazioni ai Clienti sono garantite:

- dal Servizio Clienti, disponibile gratuitamente telefonando al numero verde 800.428.428 per aspetti di natura amministrativo-commerciale (quali chiarimenti su bollette, informazioni, modalità contrattuali, etc.);
- dal personale operante presso gli sportelli al pubblico dislocati sul territorio;
- dal personale tecnico, tramite Servizio di Pronto Intervento al numero verde gratuito 800.175.571 per domande di allacciamento, sopralluoghi, preventivi e informazioni riguardanti il servizio di acquedotto e/o fognatura;
- dalle bollette per messaggi informativi di interesse dei Clienti quali ad esempio variazioni tariffarie, orari di apertura al pubblico degli sportelli, qualità dell'acqua, etc. e per specifiche comunicazioni riguardanti il singolo rapporto contrattuale;
- da lettere e email per comunicazioni dirette al singolo Cliente;
- da opuscoli informativi disponibili presso gli uffici Comunali e gli sportelli al pubblico;
- dal sito internet aziendale [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI
- dai mezzi d'informazione, per comunicazioni che riguardano tutti i Clienti.

## VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio reso, il Gestore effettua un monitoraggio periodico degli indicatori previsti nella Carta del Servizio e di altri indicatori utili a valutare le prestazioni aziendali.

Il monitoraggio dei singoli indicatori avviene con una frequenza che può essere trimestrale, semestrale o annuale, a seconda della tipologia e il risultato è sottoposto a revisione annuale.

In sede di Riesame della Direzione, i risultati vengono confrontati con gli obiettivi inizialmente fissati, per predisporre una relazione in cui sono contenute le azioni preventive e correttive necessarie al fine di perseguire il miglioramento continuo.

Il rapporto sulla qualità del servizio erogato nell'anno precedente è incluso nel "Bilancio di Sostenibilità" reso pubblico annualmente entro il 30 luglio attraverso il sito internet aziendale [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI .

Nel rapporto vengono riportati

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli standard;
- le azioni intraprese per porvi rimedio;
- le statistiche dei reclami ricevuti, effettuando un confronto con gli anni precedenti;
- le criticità emerse in particolari settori di attività
- le valutazioni di Customer Satisfaction

Il Gestore, anche avvalendosi di fornitori specializzati, sottopone a periodiche rilevazioni il grado di soddisfazione dei Clienti, valutandone eventuali variazioni con riferimento alle aspettative e alle caratteristiche dei servizi erogati.

L'attività di rilevazione avviene attraverso questionari, indagini, sondaggi, ricerche e interviste e ha per oggetto:

- l'immagine, la notorietà e la credibilità del Gestore;
- la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni fornite relativamente ai servizi erogati e alle modalità di relazione tra il Gestore e i Clienti;
- l'organizzazione aziendale e il comportamento del personale, con particolare riferimento agli operatori che hanno rapporti con i Clienti;
- l'attivazione di nuovi servizi.

Per la valutazione del grado di soddisfazione vengono, inoltre, analizzati i dati, le informazioni e le statistiche relative alle segnalazioni ed ai reclami ricevuti, alle chiamate al Servizio Clienti ed al Pronto Intervento e le attività svolte presso gli sportelli per il pubblico dislocati sul territorio.

## INDENNIZZI

Il Gestore assicura un rimborso una tantum di € 25,00 nei casi in cui il servizio reso è inferiore a quello indicato dagli standard specifici soggetti a indennizzo.

Per gli standard per i quali è previsto un indennizzo automatico da parte del Gestore, l'importo deve essere erogato al Cliente entro 60 giorni dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione.

Per i gli standard per i quali non è previsto un indennizzo automatico, è possibile presentare richieste di rimborso, corredate dalle informazioni e dai documenti necessari per ricostruire e accertare l'accaduto. Le richieste vanno presentate per iscritto a Amiacque - Ufficio Relazione Clienti e Carta del Servizio, via Rimini 34/36, 20142 Milano, entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito dallo standard specifico.

L'indennizzo qualora dovuto deve essere erogato entro 60 giorni dalla data di ricevimento della richiesta.

Qualora la richiesta non venga accolta, il Gestore provvederà a darne comunicazione scritta e motivata al Cliente entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta stessa.

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili al Cliente.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo nei termini previsti, l'indennizzo è dovuto dal Gestore:

in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termini doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal 61° al 120° giorno)

in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il 121° giorno).

Il pagamento dell'indennizzo può avvenire mediante i canali contabili definiti contrattualmente con il Cliente.

## **VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

La Carta del Servizio è da intendersi valida per i Clienti serviti dal Gestore nei Comuni ricompresi nel territorio dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano.

La presente Carta del Servizio ha validità pari a quella della Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato tra l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano e il Gestore.

La Carta del Servizio è oggetto di revisione periodica e potrà essere aggiornata previa approvazione dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano, in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dalle Autorità di regolazione, dal Gestore e dai Clienti.

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio tramite gli strumenti indicati nel paragrafo "Informazioni ai Clienti".

## RIEPILOGO STANDARD SOGGETTI AD INDENNIZZO AUTOMATICO

<b>Standard</b>	<b>Valore</b>
Tempo massimo garantito per emissione del preventivo di allacciamento alla rete idrica o fognaria	30 giorni
Tempo massimo garantito per emissione preventivo di estensione della rete idrica o fognaria (con eventuali allacciamenti)	30 giorni
Tempo massimo garantito per esecuzione lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria	30 giorni
Tempo massimo garantito per esecuzione lavori di estensione della rete idrica o fognaria (con eventuali allacciamenti) fino a 200 metri	40 giorni
Tempo massimo garantito per esecuzione lavori di estensione della rete idrica o fognaria (con eventuali allacciamenti) oltre 200 metri	numero di giorni indicati in preventivo
Tempo massimo garantito per la cessazione della fornitura con rimozione contatore	30 giorni
Tempo massimo garantito di restituzione deposito cauzionale in caso di cessazione della fornitura	30 giorni
Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di ordinanza di chiusura	10 giorni
Tempo massimo garantito di riattivazione della fornitura del servizio a seguito sospensione per ordinanza di chiusura	24 ore
Tempo massimo garantito di verifica della lettura del contatore	20 giorni
Tempo massimo garantito di avvio della verifica metrica del contatore	30 giorni
Tempo massimo garantito di comunicazione al Cliente degli esiti ricevuti dal Laboratorio a seguito verifica metrica del contatore	7 giorni
Tempo massimo garantito di comunicazione esiti della verifica del livello di pressione su richiesta Cliente	35 giorni
Tempo massimo garantito di risposta a richieste di rettifica fatturazione	30 giorni
Tempo massimo garantito per fissare un appuntamento richiesto dal Cliente	7 giorni
Tempo minimo garantito per comunicare disdetta di appuntamento fissato su richiesta del Cliente	24 ore
Tempo massimo di risposta a richieste e reclami scritti	30 giorni

## RIEPILOGO STANDARD SOGGETTI AD INDENNIZZO A RICHIESTA

<b>Standard</b>	<b>Valore</b>
Tempo massimo attivazione pronto intervento	4 ore
Tempo minimo garantito di preavviso in caso di interruzione programmata del servizio	48 ore
Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	8 ore

## ADDEBITI VARI

<b>Causale di addebito</b>	<b>Euro (iva esclusa)</b>
Sopralluogo eseguito da tecnico del Gestore reso necessario per fatto causato dal Cliente	25,00 €
Verifica metrica del contatore $\varnothing \leq 40$ mm – Tipo Turbina	130,00 €
Verifica metrica del contatore $\varnothing > 40$ mm – Tipo Turbina o Woltmann	259,00 €
Spese generali (oltre ai costi derivanti dal preventivo) per nuove domande di allacciamento, cambi di intestazione, variazioni di minimo, etc....	19,00 €

## ADDEBITI PER CONTATORI DANNEGGIATI PER GELO O PER FATTO CAUSATO DAL CLIENTE

Le regole di buona condotta nella tenuta e conservazione dei contatori sono riportate sul sito [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – AREA CLIENTI

<b>Tipologia contatore</b>	<b>Euro (iva esclusa)</b>
$\varnothing$ 15 mm - Tipo Turbina	66,00 €
$\varnothing$ 20 mm - Tipo Turbina	71,00 €
$\varnothing$ 25 mm - Tipo Turbina	90,00 €
$\varnothing$ 30 mm - Tipo Turbina	98,00 €
$\varnothing$ 40 mm - Tipo Turbina	175,00 €
$\varnothing$ 50 mm - Tipo Turbina	192,00 €
$\varnothing$ 50 mm - Tipo Woltmann	400,00 €
$\varnothing$ 65 mm - Tipo Woltmann	430,00 €
$\varnothing$ 80 mm - Tipo Woltmann	470,00 €
$\varnothing$ 100 mm - Tipo Woltmann	600,00 €
$\varnothing$ 150 mm - Tipo Woltmann	850,00 €

Milano, 20 dicembre 2013

Per CAP HOLDING SPA

C.F. 13187590156

Il Presidente

Dott. Alessandro Ramazzotti



Per l'UFFICIO D'AMBITO

della PROVINCIA DI MILANO

C.F. 08342040964

Il Presidente

Dott. Graziano Musella

