

**Allegato B – Del. CdC n. 3 del 30/10/2018**

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO  
AMBITO CAP HOLDING SPA**

*Estratto degli articoli modificati*

Versione vigente	Proposta di modifica
<p><b>2. INQUADRAMENTO NORMATIVO</b></p> <p>Il Servizio Idrico Integrato (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua, di fognatura e depurazione delle acque reflue.</p> <p>La Carta del Servizio è stata elaborata nel rispetto delle seguenti normative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.;</li> <li>• <del>D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.;</del></li> <li>• 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";</li> <li>• 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.;</li> <li>• <del>Decreto MISE 30 ottobre 2013, n. 155;</del></li> <li>• Deliberazione AEEGSI 655/2015/r/idr del 23 dicembre 2015 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono".</li> <li>• Deliberazione ARERA 917/2017/r/idr del 27 dicembre 2017 "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)"</li> <li>• Delibera 218/2016/R/idr del 6 maggio 2016 "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) e s.m.i. recepito dal D.Lgs. 101/2018 del 10/08/2018.</b></li> <li>• <b>DECRETO MISE 21 aprile 2017, n. 93 "Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea"</b></li> <li>• Deliberazione <b>ARERA 655/2015/r/idr</b> del 23 dicembre 2015 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (<b>RQSII</b>)</li> <li>• Delibera 218/2016/r/idr del 6 maggio 2016 "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale" (<b>TIMSII</b>)</li> <li>• <b>Deliberazione ARERA 665/2017/r/idr del 28 settembre 2017 "Testo integrato corrispettivi servizi idrici" (TICSI)</b></li> </ul>

## 7. RILEVAZIONE CONSUMI E FATTURAZIONE

### Rilevazione dei consumi

La lettura del contatore è programmata ed effettuata in funzione della frequenza di fatturazione, salvo impossibilità di accedere al contatore per cause indipendenti dalla volontà del gestore (es. assenza del proprietario, difficoltà di accesso al punto di fornitura, ecc..), effettuando almeno i seguenti tentativi di raccolta:

- per utenze con consumo medio annuo fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- per utenza con consumo medio annuo oltre 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Il gestore si impegna a pubblicare sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato della raccolta delle misure.

Per i clienti iscritti all'apposito servizio, il gestore garantisce una comunicazione personalizzata tramite mail, fornita dal cliente, che avvisa del passaggio dell'in-caricato per la lettura.

In caso di assenza durante il passaggio per la rilevazione della lettura, il cliente può avvalersi della possibilità di comunicare l'autolettura:

- affiggendo nel giorno di passaggio una nota cartacea in luogo accessibile all'operatore incaricato dal gestore;
- compilando e trasmettendo entro il termine indicato, l'apposita cartolina pre-affrancata.

In ogni caso, in ogni bolletta e attraverso il sito internet, è indicato il periodo entro il quale il cliente può effettuare la lettura, le istruzioni per leggere correttamente il contatore e le modalità con le quali trasmettere la lettura al gestore.

Prima di ogni fatturazione, in concomitanza con il periodo di calcolo della bolletta, il gestore garantisce la possibilità di trasmettere l'autolettura attraverso le seguenti modalità:

- con una telefonata al numero verde 800.428.428 con risponditore automatico operativo 24 ore su 24, in grado di attestare in tempo reale la congruità della lettura comunicata;
- tramite sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – area clienti, utilizzando le funzionalità del servizio "Sportello on Line", operativo 24 ore su 24 e in grado di attestare in tempo reale la congruità della lettura comunicata;
- tramite l'applicazione "ACCA20", utilizzabile con telefoni smartphone e scaricabile dal sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) oppure dai principali store digitali;
- tramite mail all'indirizzo [autolettura@gruppocap.it](mailto:autolettura@gruppocap.it) inviando una fotografia del contatore che comprenda matricola e lettura e segnalando il codice cliente.

Con modalità telefonica e sportello on line, viene dato immediato riscontro al cliente sulla coerenza della lettura fornita rispetto ai consumi registrati con le letture precedenti.

### Rilevazione consumi del servizio idrico

Con le altre modalità, il gestore garantisce una risposta al cliente sulla coerenza della lettura fornita entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento dell'autolettura.

La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura oppure l'autolettura del cliente opportunamente validata dal gestore ovvero sulla base dei consumi stimati, nel rispetto del seguente ordine di priorità:

- dati di lettura effettiva rilevata dal gestore;
- dati di autolettura fornita dal cliente;
- dati di consumo stimato.

~~Nel caso di fatturazione in acconto, il calcolo del consumo stimato è pari al consumo medio giornaliero, determinato sulla base di un consumo effettivo non inferiore a 12 mesi (periodo compreso tra due letture effettive), armonizzato in funzione della variazione dei consumi annui registrata nell'ultimo triennio (se disponibile) e moltiplicato per il numero di giorni relativi al periodo di riferimento oggetto di fatturazione.~~

Il gestore evidenzia in ogni bolletta, nella quale sono presenti addebiti di consumo stimati, il valore di consumo medio giornaliero, determinato secondo i criteri previsti dall'Autorità e in base al quale sono stati calcolati i consumi in acconto.

La fatturazione del servizio idrico è effettuata tramite invio della bolletta e il numero di fatturazioni nell'anno è differenziato per ogni singolo cliente in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

Il gestore mette a disposizione dei clienti un servizio di recapito della bolletta tramite posta elettronica e un servizio di consultazione e gestione on line della propria posizione contrattuale attraverso l'adesione ad apposite funzionalità dello "Sportello on line" tramite sito internet.

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

Vige l'obbligo per gli insediamenti civili o a 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.

Il gestore provvede a emettere la fattura entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura stessa.

#### Fatturazione del servizio idrico

Nel caso di fatturazione in acconto, il calcolo del consumo stimato è pari al consumo medio giornaliero, determinato sulla base di un consumo effettivo non inferiore a 300 giorni solari (periodo compreso tra due letture effettive), armonizzato in funzione della variazione dei consumi annui registrata nell'ultimo triennio (se disponibile) e moltiplicato per il numero di giorni relativi al periodo di riferimento oggetto di fatturazione.

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede a emettere fattura entro 45 giorni solari dal giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura stessa. Nella fattura il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dal cliente unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito. Qualora l'importo dovuto dal cliente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale maggiorato dei relativi interessi, il gestore provvede al riaccredito della differenza entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione ovvero di voltura della fornitura.

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 ai civili, che scaricano nella rete fognaria pubblica e si approvvigionano dalla rete acquedottistica, la fatturazione è effettuata in bolletta contestualmente al servizio acquedotto e 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 [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) area clienti oppure utilizzando appositi moduli scaricabili dal sito internet. 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.~~
- ~~• 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.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) area clienti 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.~~

#### **Fatturazione del servizio di fognatura e depurazione**

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 ai civili, che scaricano nella rete fognaria pubblica e si approvvigionano dalla rete acquedottistica, la fatturazione è effettuata in bolletta contestualmente al servizio acquedotto e in misura pari al 100% dell'acqua prelevata.
- per gli insediamenti produttivi che scaricano acque reflue industriali nella rete fognaria pubblica **nonché per i titolari di scarichi di acque reflue domestiche che provvedono in tutto o in parte ad approvvigionarsi da fonte autonoma, la fatturazione è effettuata addebitando, con bollettazione separata dal servizio acquedotto, i corrispettivi per i servizi di collettamento e depurazione calcolati nel rispetto della formula tariffaria approvata dall'Autorità competente ed in base agli accertamenti svolti dal Gestore sui volumi e sulla qualità degli scarichi effettuati.**

Il cliente che ritiene di non rientrare nelle tipologie sopra indicate, potrà rivolgere al gestore istanza di chiarimento e regolarizzazione della propria situazione inviando una mail direttamente al servizio clienti all'indirizzo [assistenza.clienti@gruppocap.it](mailto:assistenza.clienti@gruppocap.it) o telefonando al servizio clienti numero verde 800.428.428.

#### Determinazione volumi acque reflue industriali

Ai fini della determinazione del corrispettivo per i servizi di fognatura e depurazione, la determinazione del volume scaricato avviene

- assumendo il volume scaricato pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto;
- in presenza di punti di attingimento privati o per effetto di processi produttivi che diminuiscono o aumentano le quantità di refluo scaricate rispetto all'acqua prelevata, tramite idonea misurazione eseguita al punto di scarico, con installazione di misuratore. Gli scarichi provvisti di misuratore verranno progressivamente dotati di misuratore allo scarico, secondo quanto previsto dall'articolo 47 del Regolamento del Servizio Idrico. Nel frattempo, la determinazione dei volumi scaricati sarà effettuata dal Gestore mediante stima ragionevole e motivata sulla base di una relazione tecnica trasmessa dal titolare dello scarico e corredata dalla seguente documentazione:
  - MUD e/o copie di formulari di smaltimento
  - accurato bilancio idrico che preveda:
  - letture di misuratori interni (letture, consumi e foto dei contatori da allegare) se installati
  - calcolo delle quote disperse nel prodotto sulla base delle "ricette" e della produzione nel periodo di riferimento
  - specifiche tecniche delle macchine ed attrezzature che generano una dispersione di acqua (relazioni e specifiche fornite dal costruttore).

Non verranno prese in considerazione detrazioni forfettarie, stimate e percentuali.

La rilevazione dei volumi scaricati sia con apposito misuratore sia determinati sulla base dei volumi prelevati, è organizzata secondo criteri di ragionevolezza tenendo conto della variabilità e della stagionalità degli scarichi industriali allo scopo di conseguire la migliore conoscenza possibile in ordine al profilo di utilizzo dei servizi di fognatura e depurazione e contestualmente alla verifica qualitativa nello scarico, qualora siano previsti tali obblighi.

I criteri di ragionevolezza di cui sopra sono pubblicati sul sito del Gestore ed ogni utente può suggerire elementi di variabilità e stagionalità al fine di conseguire la migliore conoscenza sulla caratteristica dello scarico.

Sulla base dei volumi annui di reflu scaricati, come risultanti dalla fatturazione emessa riferita al più recente anno solare, saranno effettuati almeno i seguenti tentativi di raccolta dei dati del volume scaricato sia rilevati con apposito misuratore allo scarico, sia determinati sulla base dei valori prelevati:

- per scarichi con volume annuo inferiore o uguale a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta
- per scarichi con volume annuo superiore a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta

Il Cliente titolare dello scarico, in presenza di un misuratore allo scarico ovvero nel caso si assuma un valore scaricato pari al volume di acqua prelevato, può avvalersi della possibilità di effettuare una autolettura entro il periodo che sarà indicato in bolletta inviando una mail all'indirizzo [autoletturaproduttivi@gruppocap.it](mailto:autoletturaproduttivi@gruppocap.it) e allegando una fotografia del contatore/misuratore che comprenda matricola e lettura e segnalando il codice contratto dello scarico.

Il Gestore procederà a validare l'autolettura per scopi gestionali e di fatturazione e garantisce una risposta al cliente sulla coerenza della lettura fornita entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento dell'autolettura.

In caso di indisponibilità dei volumi scaricati e prelevati da fonti private, il volume è posto uguale al valore massimo tra il volume autorizzato allo scarico e quello rilevato nell'ultima fatturazione.

Nel caso di fatturazione in acconto, il volume stimato è posto pari al volume medio giornaliero, determinato sulla base dei volumi di reflu scaricati, come risultanti dagli ultimi due dati di scaricato effettivi disponibili.

#### Segnalazione misuratore non funzionante

In caso di presunto malfunzionamento o irregolarità nel funzionamento del misuratore allo scarico, il Cliente può richiedere l'intervento del Gestore tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.428.428;
- sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo e inviandolo alla mail [assistenzaclienti@gruppocap.it](mailto:assistenzaclienti@gruppocap.it);

Il gestore procederà alla verifica del misuratore allo scarico e qualora risulti guasto o malfunzionante, il gestore attiverà le procedure per la ricostruzione dei volumi scaricati non correttamente misurati e per la sostituzione del misuratore, senza alcun addebito per il Cliente, salvo i casi in cui il malfunzionamento o la rottura del misuratore fosse imputabile a responsabilità del Cliente.

### Determinazione qualità acque reflue industriali

Ai fini di verificare il rispetto dei limiti di accettabilità delle acque reflue scaricate e individuare le concentrazioni degli inquinanti principali e specifici da utilizzare per la determinazione del corrispettivo per i servizi di fognatura e depurazione, saranno effettuate un numero minimo annuale di determinazioni analitiche individuato sulla base dei volumi massimi giornalieri o annuali scaricati, come risultanti dalla fatturazione emessa riferita al più recente anno solare, sulla base della seguente tabella:

Volume scaricato	Numero di determinazioni analitiche minime	
	reflui industriali con assenza di sostanze pericolose	reflui industriali con presenza di sostanze pericolose
≤ 15 mc /gg e ≤ 3.000 mc/anno	0	1
16 -100 mc /gg e 3.001 - 25.000 mc/anno	1	2
101 - 400 mc /gg e 25.001 - 100.000 mc/anno	2	3
> 400 mc /gg e.> 100.00 mc/anno	3	4

Le determinazioni analitiche sono effettuate secondo le procedure APAT/IRSA e le norme vigenti in materia. Il Cliente ha diritto a presenziare a tutte le fasi del controllo, inclusi il campionamento, l'apertura del campione e l'esecuzione dell'analisi. Il Gestore è tenuto a consegnare all'utente che ne faccia richiesta, una porzione del campione prelevato dal medesimo, al fine di garantire al Cliente la possibilità di effettuare l'analisi presso un laboratorio di sua fiducia, fatta salva la possibilità del Gestore di presenziare alle fasi di apertura del campione e di esecuzione delle analisi dal Cliente.

Il titolare dello scarico autorizzato può trasmettere le proprie osservazioni di merito sulla rappresentatività del campione ai fini tariffari. Il gestore, qualora ritenute coerenti con il processo o motivate da disfunzioni risolte di cui l'utente è tenuto a trasmettere la documentazione relativa, potrà valutare l'opportunità di non utilizzare gli esiti nel calcolo della tariffa e si riserva di effettuare campioni di controllo in tempi successivi.

La richiesta è presentata con istanza scritta nel termine di 15 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'esito dell'analisi, decorsi i quali l'analisi si intende riconosciuta dal cliente ed il Gestore procederà all'inserimento della stessa al fine del calcolo tariffario.

In caso di istanza scritta, il Gestore si impegna a fornire una risposta motivata entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della stessa.

Resta inteso che tutto quanto stabilito rispetto alle osservazioni di merito di cui sopra da parte del cliente non si applica nel caso di procedimenti amministrativi sanzionatori attivati dall'Ufficio d'Ambito per illeciti, di cui al Testo Unico Ambientale, nel rispetto di quanto previsto dalla Legge.



Nel caso in cui una determinazione analitica evidenzi concentrazione di inquinanti che superano i limiti di accettabilità previsti dal Regolamento del Servizio Idrico ovvero autorizzati contrattualmente in deroga, il Gestore eseguirà entro 60 giorni una seconda determinazione analitica, fermo restando le conseguenze previste dalla normativa vigente.

In caso di conferma dei superamenti, sarà applicata, con decorrenza dalla data della prima determinazione analitica, la penalizzazione con maggiorazione dei corrispettivi tariffari nel caso di inquinanti inseriti nella formula tariffaria ovvero l'applicazione della penale contrattuale prevista dal Regolamento per gli inquinanti non inseriti nella formula tariffaria.

L'elemento di penalizzazione con maggiorazione dei corrispettivi tariffari sarà applicato fino alla prima determinazione analitica che non rileva il superamento dei limiti e che sarà effettuata con le seguenti tempistiche a partire dalla data di campionamento della determinazione analitica di conferma del superamento:

- non prima di 6 mesi nel caso siano previste fino a 2 determinazioni analitiche minime annue;
- non prima di 4 mesi nel caso di 3 determinazioni analitiche minime annue;
- non prima di 3 mesi nel caso di 4 o più determinazioni analitiche minime annue

Resta inteso che il Gestore può effettuare controlli anche più frequenti con finalità ambientali e per tutelare i propri processi depurativi. Nell'ambito di tali controlli il riscontro del rispetto dei limiti di qualità ammessi allo scarico comporta l'interruzione della applicazione della penalizzazione.

Le concentrazioni degli inquinanti principali e specifici utilizzate nella formula tariffaria sono determinate come media aritmetica dei valori ottenuti

- dalle 3 più recenti rilevazioni, laddove vengano effettuate fino a 3 determinazioni analitiche all'anno;
- da tutte le rilevazioni dell'anno, in caso di più di 3 determinazioni analitiche all'anno.

Il Cliente ha facoltà di trasmettere al Gestore analisi qualitative sui reflui scaricati in regime di autocontrollo, effettuate secondo le tempistiche e le modalità APAT IRSA-CNR 29/2003 s.m.i. ovvero le norme vigenti in materia, solo qualora le analisi siano relative a scarichi autorizzati derivanti da operazioni di scambio termico, raffreddamenti indiretti, MISE e MISO ovvero siano relative a scarichi per i quali non si sia riscontrato un superamento dei limiti allo scarico negli ultimi 24 mesi.

Nel rispetto delle condizioni suddette, per ciascun scarico autorizzato il Gestore si riserva di accettare analisi qualitative in regime di autocontrollo nella misura massima di:

<p><b>Rettifiche di fatturazione</b></p> <p>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 a effettuare le conseguenti rettifiche, dandone comunicazione al cliente tramite mail o contatto telefonico.</p> <p>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.</p> <p>Il cliente può segnalare presunti errori di fatturazione e richiedere rettifiche in forma scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tramite sito internet <a href="http://www.gruppocap.it">www.gruppocap.it</a> - area clienti, compilando l'apposita richiesta;</li> <li>- tramite mail all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) <a href="mailto:gruppocap.servizioclienti@legalmail.it">gruppocap.servizioclienti@legalmail.it</a>;</li> <li>- tramite mail all'indirizzo di posta elettronica assistenza.clienti@gruppocap.it;</li> <li>- per posta ordinaria al seguente indirizzo CAP Holding - ufficio fatturazione, via Rimini 34/36, 20142 Milano.</li> </ul> <p>Il cliente può richiedere una rettifica di fatturazione anche telefonando al servizio telefonico di assistenza clienti al numero verde 800.428.428 oppure presso lo sportello al pubblico. In questi casi sarà cura dell'addetto al servizio clienti dare assistenza nella formulazione e inoltro della richiesta di rettifica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- una analisi ogni 12 mesi laddove sia previsto un numero minimo superiore a 2 determinazioni all'anno;</li> <li>- una analisi ogni 18 mesi, laddove sia previsto un numero minimo di 2 determinazioni all'anno;</li> <li>- una analisi ogni 36 mesi, laddove sia previsto un numero minimo fino a 1 determinazione all'anno.</li> </ul> <p>Nelle sole more del completamento dei campionamenti necessari al fine di disporre di almeno 3 rilevazioni per ciascun inquinante principale o specifico è data facoltà ai titolari dello scarico di trasmettere al Gestore una analisi annua sugli inquinanti principali o specifici da utilizzare della formula tariffaria.</p> <p>Le analisi qualitative in regime di autocontrollo dovranno essere inviate all'indirizzo <a href="mailto:produttivi.gruppocap@legalmail.it">produttivi.gruppocap@legalmail.it</a> e potranno essere validate dal gestore e utilizzate ai fini tariffari solamente qualora effettuate secondo le tempistiche e le modalità previste dalle norme APAT/IRSA ovvero le norme vigenti in materia e gli esiti delle analisi non presentino scostamenti superiori al 30% per singolo inquinante analizzato rispetto alla media aritmetica delle 3 più recenti rilevazioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="mailto:servizioclienti.gruppocap@legalmail.it">tramite mail all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) servizioclienti.gruppocap@legalmail.it;</a></li> </ul>
--	---

Nella richiesta deve essere indicato il codice cliente e il numero della bolletta per cui si richiede la rettifica, oltre al nominativo di riferimento accompagnato dal recapito telefonico e eventuale indirizzo mail.

Le segnalazioni attiveranno una procedura di controllo e di eventuale correzione

## **9. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **Richiesta di preventivo per esecuzione di lavori**

La richiesta di preventivo può essere presentata tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.428.428;
- sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- “Sportello on line” – accessibile dal sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – area clienti;
- posta elettronica all'indirizzo [assistenza.clienti@gruppocap.it](mailto:assistenza.clienti@gruppocap.it)
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: CAP Holding - settore gestione clienti, via Rimini 34/36, 20142 Milano.

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 preventivo, nei quali sono riportate tutte le informazioni e prescrizioni particolari.

Successivamente alla richiesta di preventivo, qualora ritenuto necessario, 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 prezzario approvato dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano e ha validità 120 giorni, decorsi i quali il gestore si riserva la possibilità di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dei lavori in base a eventuali modifiche intercorse nel prezzario.

### **Esecuzione dei lavori**

Ad avvenuta accettazione formale del preventivo da parte del cliente, il gestore attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori.

Il gestore si attiva inoltre per la richiesta di eventuali permessi e autorizzazioni necessari alla realizzazione dei lavori previsti e si impegna a comunicare al cliente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 gg lavorativi successivi alla data di tale richiesta.

I tempi impiegati per il rilascio delle autorizzazioni da parte degli enti terzi non sono computabili nel calcolo degli

standard e 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 immediata comunicazione indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

Per lavori semplici si intendono lavori che non implicano specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti o lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri clienti. Per lavori complessi si intendono lavori non riconducibili alla tipologia dei lavori semplici.

#### **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 controllo letture, per verifica del misuratore, per verifica del livello di pressione e per eventuali altre attività richieste o concordate con il cliente e che necessitano la presenza del cliente.

In caso di impedimento per motivi non prevedibili e non imputabili al gestore, sarà data opportuna e tempestiva comunicazione al cliente interessato.

#### **Verifica del misuratore**

In caso di presunto malfunzionamento o rottura del contatore, il cliente può richiedere una verifica del misuratore tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.428.428;
- sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- “Sportello on line” – accessibile dal sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – area clienti;
- posta elettronica all'indirizzo [assistenza.clienti@legalmail.it](mailto:assistenza.clienti@legalmail.it);
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: CAP Holding - settore gestione clienti, via Rimini 34/36, 20142 Milano.

Il gestore procederà a fissare un sopralluogo di verifica del misuratore. Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore attiverà le procedure per la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati e 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 ogni caso il gestore provvederà a comunicare al cliente per iscritto l'esito della verifica e le attività conseguenti.

~~Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui dei clienti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso.~~

Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante. Nessun costo addebitato al cliente per interventi di verifica del misuratore in loco. In caso di presunte anomalie tecniche, il cliente può richiedere una verifica metrica del misuratore da effettuarsi presso laboratori autorizzati. In tal caso il gestore procede alla sostituzione del contatore e all'invio del contatore da verificare a un laboratorio autorizzato.

Il gestore provvederà a comunicare al cliente il recapito del laboratorio presso il quale si svolgerà la verifica, la data della verifica e il nominativo del referente aziendale della procedura.

~~Nel caso di misuratori di tipo M.I.D. ai sensi dell'art. 5 del decreto MISE 155/2013, la richiesta dovrà essere formalizzata dal cliente alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Milano – Servizio Metrico – Via Viserba 20, 20126 Milano, che curerà l'attivazione della procedura informando il gestore.~~

~~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 effettuata in laboratorio rimane a carico del cliente, nell'ammontare stabilito nel Prezzario approvato dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano e pubblicato sul sito internet, in bolletta e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato. In caso contrario, il costo della verifica metrica resta a carico del gestore che provvederà inoltre alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati secondo le modalità sopra indicate~~

#### Verifiche livello di pressione

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

La richiesta di verifica del livello di pressione può essere presentata tramite:

**Il gestore qualora le condizioni lo consentano effettua la sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.**

Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base di consumi medi annui, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui dei clienti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso.

La richiesta dovrà essere formalizzata dal cliente alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Milano – Servizio Metrico – via Viserba 20, 20126 Milano, che curerà l'attivazione della procedura informando il gestore.

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 effettuata in laboratorio rimane a carico del cliente, nell'ammontare stabilito nel Prezzario approvato dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano e pubblicato sul sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it). In caso contrario, il costo della verifica metrica resta a carico del gestore che provvederà inoltre alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati secondo le modalità sopra indicate

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.428.428;
- sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- “Sportello on line” – accessibile dal sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – area clienti;
- posta elettronica all'indirizzo [assistenza.clienti@legalmail.it](mailto:assistenza.clienti@legalmail.it);
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: CAP Holding - settore gestione clienti, via Rimini 34/36, 20142 Milano.

A seguito dell'intervento di verifica del livello di pressione, il gestore provvede a darne esito al cliente e, qualora il livello di pressione non risulti conforme a quanto previsto dal Regolamento del Servizio, a risolvere il problema nel minor tempo possibile.

Nessun costo addebitato al cliente per interventi di verifica della pressione al punto di fornitura

#### **Interruzioni programmate del servizio**

Il gestore si impegna a fornire un servizio continuo 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. Per interruzioni programmate del servizio si intendono quelle interruzioni della fornitura dovute a interventi di manutenzione sugli impianti o sulle reti di acquedotto e di fognatura, che richiedono la sospensione dell'erogazione dell'acqua e 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.

Il Gestore organizza le proprie attività in modo tale da prevedere che le interruzioni programmate del servizio non siano superiori a 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 per la fornitura idropotabile alle utenze interessate, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

Nel caso in cui la durata massima della singola interruzione programmata ovvero il tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato sia superiore a 24 ore, il gestore corrisponde all'utente finale interessato un indennizzo automatico.

<p>In caso di sospensione del servizio idropotabile, qualora il tempo massimo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza per ciascun utente finale interessato sia superiore a 48 ore, il gestore corrisponde agli utenti un indennizzo automatico.</p> <p>Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso, che coincide con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura.</p> <p>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 cittadini interessati e al Comune:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• preavviso diretto a mezzo operatore telefonico o comunicazione scritta</li><li>• sito internet <a href="http://www.gruppocap.it">www.gruppocap.it</a> – sezione INTERRUZIONI PROGRAMMATE</li><li>• <a href="mailto:twitter@gruppocap">twitter@gruppocap</a></li><li>• comunicazione via email per i clienti aderenti al servizio</li><li>• comunicati stampa.</li></ul> <p>Per ospedali, case di cura, case di riposo per anziani, scuole e utenze similari, il gestore effettuerà una comunicazione diretta con un preavviso scritto contenente indicazioni sulla durata prevista dell'interruzione.</p>	
---	--