

CARTA DEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO
DELLA CITTÀ
METROPOLITANA
DI MILANO



La presente revisione della Carta del Servizio
entra in vigore dal



SOMMARIO

1. AMBITO DI APPLICAZIONE	8
2. INQUADRAMENTO NORMATIVO	9
3. PRESENTAZIONE DEL GESTORE: IL GRUPPO CAP	10
4. I PRINCIPI FONDAMENTALI	11
Eguaglianza e imparzialità	11
Continuità del servizio	11
Partecipazione	12
Trasparenza e legalità	13
Efficienza e semplificazione	13
Cortesìa e chiarezza	14
Rispetto dell'ambiente e sicurezza dei lavoratori	14
Sostenibilità e corretto utilizzo della risorsa idrica a garanzia della sua qualità	14
5. PARAMETRI DI RIFERIMENTO NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO	17
Continuità e regolarità della fornitura	18
Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio	19
Corretta valutazione dei consumi e del rapporto contrattuale	19
Accessibilità ai servizi e agli uffici	19
Costante controllo della qualità dell'acqua erogata	20
Controlli e verifiche sulle acque reflue industriali	21



Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate	21
Acqua e ambiente circostante: un binomio inscindibile	21
6. AGEVOLAZIONI PER I CLIENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO	22
7. ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI	25
Sportello al pubblico	25
Area Personale	25
Servizio clienti su appuntamento	26
Servizio telefonico di assistenza clienti	27
Servizio pronto intervento	28
Servizi aggiuntivi per i clienti	30
Servizi PLUS	30
Servizi di ECCELLENZA	32
8. RILEVAZIONE CONSUMI E FATTURAZIONE	33
Rilevazione consumi del servizio idrico	33
Fatturazione del servizio idrico	34
Fatturazione del servizio di fognatura e depurazione	37
Determinazione volumi acque reflue industriali	38
Segnalazione misuratore non funzionante	40
Determinazione qualità acque reflue industriali	41
Rettifiche di fatturazione	43
Pagamento bollette	45
Richieste di rateizzazioni	46



9. GESTIONE DELLA MOROSITÀ	47
Sollecito bonario	47
Procedure per la costituzione in mora	48
Rateizzazione degli importi	50
Comunicazione di avvenuto pagamento	51
Procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura	52
Disciplina degli indennizzi	56
10. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	57
Richiesta di preventivo per nuovi allacciamenti idrici e fognari	57
Esecuzione lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria	58
Richiesta di preventivi di estensione di rete idrica o fognaria	60
Esecuzione lavori di estensione di rete idrica o fognaria	61
Richiesta di subentro – riattivazione della fornitura	62
Richiesta di voltura – utenza attiva	63
Richiesta di voltura – utenza disattivata per morosità	64
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	65
Disattivazione della fornitura per irregolarità e inadempienze contrattuali	66
Richiesta di riattivazione	67
11. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	68
Richiesta di preventivo per esecuzione di lavori	68
Esecuzione dei lavori	69
Rispetto degli appuntamenti concordati	70
Verifica del misuratore	72
Verifica livello di pressione	75
Interruzioni programmate del servizio	77



12. RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI	80
Richieste di informazioni	80
Reclami	81
Richieste di informazioni su servizi di fognatura e depurazione erogati da altri gestori	82
13. INFORMAZIONI AI CLIENTI E AI CITTADINI	84
14. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	86
15. INDENNIZZI	88
16. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	90
17. TABELLE DI RIEPILOGO	91
Riepilogo degli standard generali	91
Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo	95
Riepilogo indennizzi per morosità	100



1.

AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Città Metropolitana di Milano (di seguito "Carta del Servizio") costituisce una dichiarazione di impegno ufficiale del gestore nei confronti dei propri clienti, in merito al livello di qualità dei servizi forniti e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

La Carta del Servizio, approvata dall'Ufficio d'Ambito della Città metropolitana di Milano, 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 è scaricabile dal sito internet del gestore www.gruppocap.it e può essere richiesta inviando una mail a assistenza.clienti@gruppocap.it oppure telefonando al servizio clienti al numero **800.428.428**.

Ogni aggiornamento della Carta del Servizio verrà pubblicato sul sito web www.gruppocap.it. La versione scaricabile dal sito web della Carta del Servizio deve intendersi la versione originale della stessa.

SCOPRI LA CARTA DEL SERVIZIO INTERATTIVA



2.

INQUADRAMENTO NORMATIVO

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.

La Carta del Servizio è stata elaborata nel rispetto 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.;
- 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;
- 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";
- 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.;
- 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";
- Deliberazione ARERA 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" (RQSII);
- 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);
- Delibera 218/2016/r/idr del 6 maggio 2016 "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale" (TIMSII);
- Deliberazione ARERA 665/2017/r/idr del 28 settembre 2017 "Testo integrato corrispettivi servizi idrici" (TICSI).
- Deliberazione ARERA 311/2019/r/idr del 16 luglio 2019 "Testo integrato morosità" (REMSI).
- Deliberazione ARERA 547/2019/r/idr del 27 dicembre 2019 "Integrazione alla disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni".



- Deliberazione ARERA 609/2021/R/idr "Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)"
- Deliberazione ARERA 610/2021/R/idr "Integrazione alla deliberazione dell'autorità 547/2019/R/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni".





3.

PRESENTAZIONE DEL GESTORE: IL GRUPPO CAP

L'eccellenza della tua acqua.

la trasparenza del nostro lavoro.

Ecco il nostro impegno di ogni giorno.

È l'impegno quotidiano il principio ispiratore delle strategie e delle azioni che proponiamo di realizzare per garantire livelli di servizio sempre più elevati e soluzioni innovative, mirando a generare soddisfazione per i clienti-soci e per i territori. In quanto società pubblica, infatti, per noi il cliente è innanzitutto socio della azienda per tramite dei sindaci dei comuni in cui esercitiamo tutto o parte del servizio.

Gruppo CAP – www.gruppocap.it – è il gestore totalmente pubblico del servizio idrico nella Città metropolitana di Milano e in diversi comuni delle province di Monza e Brianza, Pavia, Varese e Como.

Gruppo CAP è oggi composto da:

- CAP Holding: è la società affidataria del servizio idrico integrato nel territorio di competenza dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano. Società pubblica direttamente e totalmente partecipata dai Comuni e dalla Città Metropolitana di Milano, è responsabile dell'intera gestione del servizio idrico integrato, è specializzata nella realizzazione di investimenti e nello sviluppo della conoscenza e studio della risorsa idrica e gestisce i rapporti con i Clienti;
- Amiacque: 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 al fine di fornire un servizio efficiente ed efficace.

Le due aziende si pongono in stretta sinergia garantendo l'unicità 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.

Visita il sito www.gruppocap.it

Seguici anche su Facebook e Twitter [@gruppocap](https://www.facebook.com/gruppocap)



4.

I 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.

I comportamenti del gestore nei confronti dei clienti sono improntati ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Tali criteri guidano l'interpretazione delle norme che regolano l'erogazione del servizio.

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

Continuità del servizio

La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare. In caso di interruzioni occasionali o di funzionamenti irregolari, 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 adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza, garantendo la fornitura alle utenze sensibili (case di cura, ospedali, centri di dialisi, ecc...) e assicurando le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e la sicurezza dei cittadini.

Il gestore rende pertanto disponibili ai cittadini in tempo reale tramite il sito web www.gruppocap.it le informazioni relative ai cantieri aperti, alle situazioni di interruzione programmata del servizio e allo stato di avanzamento delle attività di pronto intervento sul territorio.

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 Città Metropolitana di Milano e le autorità interessate.



Partecipazione

Il gestore crede fortemente nella partecipazione quale strumento di confronto e di crescita di un rapporto di fiducia nei confronti dei propri clienti.

A tale scopo cura e aggiorna il sito internet www.gruppocap.it nonché le altre applicazioni multimediali per fornire informazioni rapide, chiare e utili.

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 e 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.

CARTA DELL'ACQUA

Impegnarsi con gli stakeholder significa per il Gruppo CAP prima di tutto conoscerli e avviare un dialogo improntato alla trasparenza, alla rendicontazione e alla partecipazione. In una parola TAP Policy: Transparency, Accountability e Participation. Un approccio che ci è valso una menzione da parte dell'OCSE e che è alla base della firma della Carta per l'acqua, una carta d'intenti che definisce l'impegno del Gruppo CAP, degli enti locali e delle associazioni per promuovere la qualità dell'acqua di rete, sensibilizzare i clienti per un utilizzo razionale e sostenibile della risorsa idrica e rendere sempre più fruibili da parte dei cittadini le informazioni sui dati relativi alla sua qualità. Attraverso questo strumento, adottato dai Comuni soci e da molte associazioni nazionali e locali, vengono forniti dati qualitativi della risorsa idrica con una frequenza e un grado di approfondimento maggiore di quello previsto dalla attuale normativa.



Trasparenza e legalità

Le attività del gestore sono costantemente improntate all'esigenza di garantire trasparenza, responsabilità e partecipazione per cittadini e amministrazioni locali. Il gestore adotta un modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231/01 e garantisce l'accesso alle informazioni richieste dalla normativa per le aziende pubbliche, rendendole disponibili sul proprio sito internet nella sezione "Trasparenza".

Il gestore collabora attivamente con la Prefettura e con le forze di polizia, facilitando l'attività di controllo sui cantieri e sull'intera filiera delle imprese coinvolte nella realizzazione di lavori sul territorio, utilizzando una piattaforma informatica condivisa. A tal fine il gestore ha promosso la sottoscrizione di un Patto di legalità volontario – CANTIERI TRASPARENTI – per il controllo continuo dei cantieri da parte delle forze dell'ordine e per dare massima visibilità dei lavori sul territorio alla cittadinanza.

Il gestore ha ottenuto, per tale ragione, nell'anno 2015 dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il rating di legalità massimo (3 stelle) e si impegna a mantenerlo, migliorando costantemente le proprie pratiche.

Efficienza e semplificazione

Il gestore persegue l'obiettivo di rendere più efficace ed efficiente il servizio offerto, di semplificare, velocizzare e razionalizzare le procedure adottate, nell'ottica del miglioramento continuo, individua le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più funzionali e sviluppa una sempre maggiore informatizzazione nella gestione del rapporto contrattuale con il cliente attraverso l'utilizzo del sito internet, dei social network e delle nuove applicazioni messe a disposizione della tecnologia.

A tale scopo il gestore monitora i tempi dei procedimenti e promuove l'applicazione di strumenti multimediali per il risparmio di risorse e per garantire al cliente la massima fruibilità del servizio.



Cortesìa e chiarezza

Il gestore si impegna ad agire con rispetto e cortesia nei confronti dei clienti e fornisce alle persone che lavorano gli strumenti e le opportune indicazioni affinché operino al meglio, ponendo massima attenzione alla chiarezza del linguaggio, sia verbale che scritto, facilitando l'accesso ai servizi e alle informazioni anche ai cittadini stranieri. Le persone che lavorano nel gestore sono tenute ad avere sempre un rapporto corretto con i clienti, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e sono tenuti a segnalare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al 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.

Rispetto dell'ambiente e sicurezza dei lavoratori

Il gestore nello svolgimento del servizio e delle proprie attività garantisce la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori.

Il gestore implementa e mantiene attivo un Sistema Integrato di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente), UNI EN ISO 45001: 2018 (Sicurezza), UNI EN ISO 14064-1:2012 (Ambiente emissioni gas effetto serra) (Salute e Sicurezza sul lavoro), SA8000:2008 (Responsabilità Sociale di Impresa), ISO 50001:2011 (Gestione dell'energia) e UNI EN ISO 22000:2005 (Sicurezza alimentare).

Sostenibilità e corretto utilizzo della risorsa idrica a garanzia della sua qualità

L'acqua costituisce una risorsa pubblica utile per l'intera collettività che va tutelata secondo criteri di solidarietà, nel rispetto dei diritti delle generazioni future. 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.



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS



Come gestore di un bene così prezioso, Gruppo CAP si impegna a garantire l'accesso universale e la gestione sostenibile di questa risorsa e delle strutture igienico sanitarie in linea con l'obiettivo di sviluppo sostenibile dall'Organizzazione delle Nazioni Unite n.6.

Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte dal gestore quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche di sviluppo, applicando 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.

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 da anni è impegnato in una campagna per l'utilizzo delle acque di prima falda per gli utilizzi diversi da quelli idrici attraverso la costruzione – a favore dei comuni soci – di pozzi che non solo producono un corretto utilizzo della cd. "Acqua non potabile" ma determinano un consistente risparmio per le casse comunali.

Il gestore porta avanti campagne di sensibilizzazione verso i clienti per promuovere comportamenti che evitino sprechi della risorsa idrica, dando sempre priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari non alterando la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.



LA SOSTENIBILITÀ DI GRUPPO CAP SENSIBILI RESILIENTI INNOVATORI

Gruppo CAP, che ha fatto delle tematiche ambientali valori imprescindibili per una gestione sostenibile della risorsa, ha messo in atto una strategia di sostenibilità che ha l'ambizione di immaginare l'evoluzione degli scenari del futuro e anticipare gli impatti dei principali trend sociali, ambientali ed economici. Per questo ha realizzato il suo primo Piano di Sostenibilità che si dà l'ambizioso orizzonte del 2033 - coerentemente con gli obiettivi dello sviluppo sostenibile che riguardano il 2030 - per raggiungere alcuni grandi obiettivi inscritti in tre pilastri in grado di descrivere l'azienda che vogliamo essere: **sensibili, resilienti, innovatori**. Sensibili ai bisogni delle persone, per aumentare il benessere e la fiducia della comunità; Resilienti nella gestione per proteggere un bene essenziale per la vita; Innovatori nel mercato, anticipando le regole e alimentando la nostra capacità di fare rete. Per saperne di più [sostenibilita/gruppocap.it](https://www.gruppocap.it)



SEN
SI
BI
LI



RE
SI
LIEN
TI



IN
NO
VA
TO
RI



5. PARAMETRI DI RIFERIMENTO NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

Il gestore 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 alle singole prestazioni connesse al rapporto contrattuale intrattenuto dal cliente e, nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dar luogo a un rimborso.

Gli standard vengono espressi in giorni lavorativi (salvo ove specificatamente indicato) e devono intendersi al netto del periodo necessario e ininterrottivo dovuto a adempimenti a carico del cliente, al rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di enti terzi, ad adempimenti di carattere tecnico amministrativo non dipendenti dal gestore e a cause ed eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili e comunque non dovuti alla volontà del gestore.

In caso di impedimenti o cause di forza maggiore che non consentono di rispettare 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:

- Continuità e regolarità della fornitura.
- Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio.
- Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale.
- Accessibilità ai servizi e agli uffici.
- Costante controllo della qualità dell'acqua erogata.
- Controllo e verifica alle acque reflue industriali.
- Sistemica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate.
- Acqua e ambiente circostante: un binomio inscindibile.



Continuità e regolarità della fornitura

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.

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 24 ore su 24 il funzionamento degli impianti e di avvisare automaticamente il personale addetto al Servizio di Reperibilità e Pronto Intervento in caso di guasti o anomalie di funzionamento. Per quanto riguarda le reti, il gestore effettua, secondo precisi piani di intervento, una attività di ricerca programmata delle perdite, utilizzando le migliori tecnologie disponibili.

Quando sussistono situazioni di emergenza che richiedono risorse, competenze e disponibilità superiori a quanto previsto per il servizio di pronto intervento, viene attivata la procedura di gestione delle emergenze idriche, al fine di poter garantire comunque la fornitura d'acqua potabile.

Nonostante questo è 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 – se non già avvenuto grazie ai sistemi aziendali – eventuali disservizi e criticità e consentire un intervento celere per la risoluzione della problematica evidenziata.

Per ogni segnalazione che riguarda più cittadini viene aggiornata la sezione del sito internet www.gruppocap.it PRONTO INTERVENTO, indicando dati di apertura e chiusura del disservizio.

Per le segnalazioni che riguardano la sola persona che ha evidenziato il disservizio il gestore garantisce un aggiornamento continuo attraverso gli strumenti richiesti dal cliente.



Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio

Il gestore adotta uno specifico standard per contenere in tempi necessari per ogni fase delle procedure di attivazione e di disattivazione del servizio: presentazione domande, preventivazione e/o definizione del contributo a carico del cliente, posa del contatore, richieste di autorizzazione, esecuzione dei lavori, allacciamento e/o disattivazione per eventuali disdette, autorizzazione allo scarico in reti esistenti, contestazioni, emungimenti o violazioni per rilevata mancanza di qualità della acque scaricate nella rete fognaria pubblica.

Corretta valutazione dei consumi e del rapporto contrattuale

Il gestore assicura la programmazione e l'effettuazione della lettura del contatore nel rispetto delle disposizioni impartite dall'autorità competente.

Il gestore garantisce la possibilità di comunicare l'autolettura del contatore sia nel giorno programmato per la lettura, sia nei periodi precedenti la fatturazione, attraverso un sistema telefonico automatico collegato al numero verde gratuito del servizio clienti, il sito internet aziendale, un applicativo utilizzabile con telefoni smartphone e indirizzi mail dedicati. Il gestore provvede sempre a dare riscontro al cliente sulla coerenza tra l'autolettura fornita e i consumi registrati con le letture precedenti.

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

Il cliente può richiedere 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.

Accessibilità ai servizi e agli uffici

L'accessibilità ai servizi e agli uffici aziendali è assicurata attraverso l'attività di sportello al pubblico, servizi telefonici di assistenza clienti disponibili gratuitamente anche da cellulare al numero verde 800.428.428, un servizio clienti su appuntamento, sito internet e Area Personale accessibile 24 ore su 24, indirizzi di Posta Elettronica Certificata, linee telefoniche, fax e indirizzi mail dedicati per specifico servizio.

Il gestore adotta regole atte a ridurre i tempi di attesa allo sportello e ai servizi telefonici, il rispetto degli appuntamenti concordati e la risposta alle richieste scritte di informazioni e di reclamo.



Costante controllo della qualità dell'acqua erogata

L'acqua erogata è sottoposta a controllo costante da parte del Laboratorio di Analisi aziendale accreditato UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per le prove riportate nel certificato di accreditamento, sia in origine, sia durante che dopo l'eventuale trattamento di potabilizzazione e in punti prestabiliti delle reti di distribuzione. Gli obiettivi di qualità dell'acqua erogata adottati dall'azienda sono più stringenti rispetto ai limiti di legge perché si vuole garantire un'acqua sempre più sicura e controllata. Per questo motivo ogni anno si investe in controlli, opere e materie prime per garantire parametri ben al di sotto i limiti di legge, anche attraverso l'installazione di innovative sonde di monitoraggio continuo.

Attraverso le Case dell'Acqua certificate UNI EN ISO 22000:2005 (Sicurezza alimentare) e attraverso numerose iniziative sul territorio servito il gestore promuove altresì l'uso consapevole della risorsa idrica.

WATER SAFETY PLAN

Il Gruppo CAP ha adottato, prima azienda in Italia, il Water Safety Plan sull'intero sistema acquedottistico gestito. Il Water Safety Plan è divenuto parte integrante della legislazione europea nel mese di ottobre 2015 e sostanzialmente ridefinisce il modello del controllo dell'acqua potabile, trasformandolo in un sistema globale di gestione del rischio esteso all'intera filiera idrica dalla captazione al punto di consegna finale.

Il Water Safety Plan consente a Gruppo CAP, che sta implementando il progetto con la consulenza dell'Istituto Superiore di Sanità, di decidere insieme alle ATS e alle altre Autorità competenti, sulla base di una valutazione dei rischi, quali parametri monitorare in relazione ai rischi realmente presenti sul territorio e accuratamente analizzati, rimuovendo la presenza di fattori di rischio in tutte le fasi di prelievo, stoccaggio e distribuzione dell'acqua potabile.



Controlli e verifiche sulle acque reflue industriali

Il gestore controlla in modo capillare sul territorio la qualità degli scarichi industriali immessi nella rete fognaria, segnalando all'autorità competente eventuali irregolarità che dovesse riscontrare.

Il piano di controllo degli scarichi industriali è organizzato in modo diffuso sul territorio al fine di effettuare controlli e prelievi necessari all'accertamento del rispetto delle prescrizioni contenute nei provvedimenti autorizzativi e delle condizioni che danno luogo alla formazione degli scarichi.

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 l'Agenzia Regionale per l'Ambiente (ARPA) e l'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano.

Le analisi sulla qualità delle acque di processo e di scarico vengono effettuate con regolare periodicità presso i laboratori aziendali accreditati UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per le prove riportate nel certificato di accreditamento.

Acqua e ambiente circostante: un binomio inscindibile

Il gestore – consapevole della interconnessione esistente tra acqua e ambiente circostante – promuove investimenti e politiche volte al contenimento dei fenomeni ambientali conseguenti ai cambiamenti climatici in atto.

A tale scopo, anche attraverso collaborazioni con enti di ricerca e università, valorizza il recupero di infrastrutture idrauliche che sono in sinergia con la gestione delle reti – spesso miste – e degli impianti promuovendo una nuova sensibilità ambientale di recupero del territorio in cui opera.

Il rapporto con l'ambiente urbano e agricolo spinge il gestore a farsi promotore di una politica gestionale sui territori che deve, in una visione metropolitana e allargata, essere gestita in modo sinergico e ampio, a difesa della risorsa idrica da possibili fonti di inquinamento e per garantire il corretto funzionamento del servizio.



6.

AGEVOLAZIONI PER I CLIENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO

Gli intestatari di una utenza a uso domestico residente in condizioni economiche disagiate o in precarie condizioni mediche, nonché gli utenti domestici residenti beneficiari del Reddito/Pensione di cittadinanza possono accedere alla rateizzazione dei corrispettivi dovuti senza applicazione di interessi di dilazione né di interessi convenzionali da ritardato pagamento, facendone richiesta scritta, corredata da apposita documentazione (certificazione ISEE) o attestazione del medico curante riguardante le precarie condizioni mediche.

Sono previste ulteriori agevolazioni ai sensi della Deliberazione ARERA 897/2017/R/idr, emanata in recepimento del d.p.c.m. 13 ottobre 2016 e s.m.i.:

- All'agevolazione **Bonus Sociale Idrico** possono accedere tutti i nuclei familiari con indicatore della situazione economica equivalente (ISEEE) inferiore a 8.265 euro, limite che sale a 20.000 euro se si hanno più di 3 figli fiscalmente a carico (condizioni già previste per usufruire del bonus elettrico e gas).
- Ai beneficiari è prevista un'agevolazione calcolata applicando ai 18,25 mc annui (equivalenti a 50 litri al giorno, cioè il quantitativo minimo stabilito per legge per il soddisfacimento dei bisogni personali) e per ciascun componente il nucleo familiare, la somma delle seguenti tariffe unitarie:



- Tariffa agevolata determinata ai fini della quantificazione della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- Tariffa di fognatura, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- Tariffa di depurazione, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di depurazione.

Il bonus sarà erogato direttamente in bolletta per gli intestatari di un contratto a uso domestico residente, mentre il beneficiario indiretto ovvero il cliente che non ha un contratto proprio di fornitura idrica riceverà il Bonus sociale dal gestore del servizio idrico mediante l'erogazione di un contributo una tantum in un'unica soluzione con accredito sul conto corrente bancario o postale o con bonifico in circolarità da ritirare presso l'istituto di credito emittente seguito di comunicazione trasmessa al beneficiario stesso o con altramodalità in grado di garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario.





- All'agevolazione del **Bonus Idrico Integrativo**, istituito ai sensi della Deliberazione n° 2 del 27/06/2018 del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Città metropolitana di Milano, introdotta per poter garantire una ulteriore misura di tutela, rispetto a quella minima prevista da ARERA, a favore degli utenti che si trovano in condizione di vulnerabilità economica, ovvero gli utenti domestici residenti beneficiari del Reddito/Pensione di cittadinanza, l'erogazione del Bonus Idrico Integrativo avviene con le medesime modalità previste dal Bonus Sociale Idrico di ARERA e l'importo della agevolazione è pari a 15 euro all'anno per ogni componente del nucleo familiare beneficiario.



7. ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Sportello al pubblico – sede e orari di apertura

Il gestore garantisce l'apertura di uno sportello al pubblico presso la sede di Milano – via Rimini 34 dalle ore 8.30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.30 alle ore 12.30 il sabato.

Lo sportello è dotato di apposito sistema automatico di rilevazione dei tempi di attesa. Il gestore garantisce ai clienti la possibilità di fissare un appuntamento presso le sedi e gli uffici aziendali presenti sul territorio. Il gestore assicura la conformità delle proprie strutture alle normative vigenti al fine di facilitare l'accesso allo sportello a tutti i clienti e si impegna ad agevolare la fruizione dei servizi erogati. Gli orari dello sportello sono pubblicati sul sito internet www.gruppocap.it e in bolletta.

STANDARD GENERALE

Tempo medio di attesa allo sportello

≤ 15 MINUTI

Tempo massimo di attesa allo sportello

≤ 30 MINUTI

Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto.

Area Personale – tramite sito internet

Il gestore garantisce la possibilità di attivare e gestire il rapporto contrattuale attraverso apposite funzionalità del sito internet.

Il sito internet www.gruppocap.it consente di sottoscrivere in maniera autonoma e con firma digitale nuovi contratti di allacciamento, voltura e subentro nella fornitura, nonché di gestire e inoltrare attraverso apposite maschere, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione lavori, richieste di disattivazioni e richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livellodi pressione, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione pagamenti e reclami scritti.



Previa autenticazione è possibile accedere alla propria Area Personale, controllare e gestire la propria posizione contrattuale, comunicare l'autolettura del contatore, visionare e scaricare le bollette in formato elettronico, analizzare lo storico consumi ed effettuare pagamenti.

L'operatività del sito internet e dell'Area Personale 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 di "Area Personale", sarà dato avviso ai clienti tramite sito internet entro 24 ore dall'inizio della interruzione stessa.

STANDARD GENERALE

Accessibilità al servizio "Area Personale"

Rapporto, nel mese considerato, tra ore di disponibilità del servizio e ore complessive mensili.

≥ 98%

Servizio clienti su appuntamento

– presso le sedi aziendali o gli uffici comunali "Punto Acqua"

Il gestore garantisce la possibilità di accedere ai servizi presso gli uffici aziendali o presso le sedi dei comuni soci aderenti all'iniziativa, previo appuntamento da fissare chiamando il numero verde **800.428.428** e concordando data e ora di incontro.

L'elenco dei comuni e degli uffici aziendali presso i quali è possibile concordare l'incontro è disponibile sul sito internet, viene indicato in bolletta e può essere richiesto al servizio telefonico di assistenza clienti.

Il gestore garantisce la possibilità di concordare un appuntamento presso il domicilio per clienti non autosufficienti e/o con limitata autonomia personale, con disabilità motorie o che si trovano in particolari condizioni di difficoltà.

Per conoscere i comuni aderenti al servizio visita il sito www.gruppocap.it.



STANDARD GENERALE

Tempo massimo per l'appuntamento servizio "Punto Acqua":

Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

7 GIORNI LAVORATIVI

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento servizio "Punto Acqua"

Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

24 ORE

STANDARD SPECIFICO

Fascia di puntualità per gli appuntamenti servizio "Punto Acqua"

Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il cliente.

3 ORE

Servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.428.428

Il gestore garantisce un servizio telefonico di assistenza clienti gratuito anche per chiamate da cellulari al numero verde **800.428.428**.

I clienti possono rivolgersi al servizio telefonico per qualsiasi richiesta di informazioni, per attivare o disattivare il servizio e per gestire qualsiasi aspetto inerente il rapporto contrattuale con il gestore.

Il servizio telefonico di assistenza clienti è curato direttamente da personale del gestore ed è attivo da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00, sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.



STANDARD GENERALE

Accessibilità al servizio telefonico
Rapporto, nel mese considerato, tra il tempo in cui almeno una linea telefonica è libera e il tempo complessivo di apertura del servizio telefonico.

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico
Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Livello del servizio telefonico
Rapporto, nel mese considerato, tra il numero di clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore e il numero totale di clienti che hanno richiesto di parlare con operatore.

≥ 90%

≤ 240 SECONDI

≥ 80%

Servizio pronto intervento – numero verde 800.175.571

Qualora sia necessario segnalare guasti o comunicare una qualsiasi disfunzione sulle reti e sugli impianti del gestore, quale per esempio perdita stradale, mancanza acqua, perdita al contatore, difficoltà di scarico, reflussi, malfunzionamenti o quant'altro interessi l'acquedotto, la fognatura o la depurazione, è possibile rivolgersi al Servizio di pronto intervento attivo tutti i giorni 24 ore su 24:

- telefonando gratuitamente da rete fissa e mobile al numero verde **800.175.571**;
- inviando una mail all'indirizzo prontointervento@gruppocap.it;
- tramite sito internet utilizzando l'apposito servizio di segnalazione pronto intervento www.gruppocap.it – Pronto Intervento.

Il gestore si impegna a verificare tutte le segnalazioni effettuate, definendo

tempi di intervento e fornendo riscontro a chi ha effettuato la segnalazione attraverso il canale di contatto scelto.

Il gestore garantisce sul sito internet www.gruppocap.it l'aggiornamento in tempo reale delle segnalazioni di pronto intervento ricevute quando queste riguardano o possono riguardare più cittadini (Pronto intervento) con indicazioni dello stato delle attività in corso.

Il gestore si attiva garantendo lo standard di intervento di 3 ore nel caso di segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

STANDARD GENERALE

Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento
Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento.

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento
Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore.

≤ 120 SECONDI

3 ORE



SERVIZI AGGIUNTIVI PER I CLIENTI

Gruppo CAP è costantemente impegnato a innovare le modalità di erogazione dei propri servizi e impiegare nuove tecnologie per rendere semplice e immediata l'interazione con l'azienda e facilitare per i propri clienti la gestione del rapporto contrattuale. A tale fine promuove sempre nuovi servizi che semplificano la vita.

Accessibilità ai servizi

- Possibilità di accedere ai servizi e attivare tutte le richieste tramite "Carta del servizio digitale".



Servizi PLUS

sono i servizi offerti ai clienti in aggiunta a quelli standard previsti dalla normativa (ARERA)

Sito internet e Area Personale

- Possibilità di attivare tutte le richieste dal sito internet www.gruppocap.it.
- Accesso alla propria area personale per visualizzare e pagare le bollette e gestire via web richieste e pratiche contrattuali.

Servizio telefonico

- Possibilità di attivare tutte le richieste con una semplice telefonata.
- Numero Verde gratuito per le chiamate da rete fissa e da rete mobile.
- Disponibilità del servizio anche il sabato e per 54 ore settimanali (+ 19 ore rispetto ai livelli nazionali)
- Possibilità di contatto telefonico per persone sorde con sistema Peditus



Servizio clienti su appuntamento

- Presso le sedi aziendali e presso sedi Comunali.
- Direttamente a domicilio per soggetti diversamente abili, anziani e appartenenti a fasce socialmente deboli.

Contrattualistica

- Possibilità di firmare i contratti con firma elettronica digitale.

Pronto intervento

- Possibilità di effettuare segnalazioni di pronto intervento tramite sito internet.
- Aggiornamenti in tempo reale sul sito internet.

Interruzioni programmate del servizio

- Preavviso interruzioni almeno 48 ore prima con pubblicazione sul sito internet.
- Servizio di comunicazione personalizzata tramite mail.

Rilevazione consumi

- Molteplicità modalità per la comunicazione della autolettura 24 ore su 24: telefono, sito internet, mail, APP "MYCAP".
- Servizio di comunicazione passaggio letturista tramite mail.

Tutela contro le perdite occulte

- Possibilità di aderire al Fondo Perdite Idriche Occulte a copertura di maggiori consumi dovuti a perdite occulte nella rete interna di proprietà.

Fatturazione

- Possibilità di ricevere copia della bolletta in formato digitale allegata alla mail.

Pagamento bollette

- Pagamento tramite area personale sul sito internet aziendale.
- Pagamento tramite home banking via internet.
- Pagamento presso gli sportelli automatici (bancomat).
- Pagamento tramite applicazione per smartphone "MYCAP".
- Pagamento tramite PagoPA



Servizi di ECCELLENZA

sono i servizi offerti ai clienti con un livello di qualità SUPERIORE allo standard indicato dalla normativa (ARERA)

Verifica misuratore e livello di pressione

- Nessun costo addebitato per verifiche del misuratore in loco e per verifiche del livello di pressione.

Pagamento bollette

- Nessun costo addebitato dal gestore per il pagamento delle bollette per qualsiasi modalità di pagamento prevista.

Rateizzazioni

- A integrazione di quanto previsto dalla regolamentazione nazionale, possibilità di richiedere la rateizzazione per le bollette di importo superiore a 80 euro.

Indennizzi

- A integrazione di quanto previsto dalla regolamentazione nazionale, pagamento di un indennizzo per ogni mancato rispetto dello standard specifico anche se si verifica più volte nello stesso anno solare.

Visita il sito internet www.gruppocap.it per essere sempre aggiornato sui nuovi servizi proposti Gruppo CAP.



8.

RILEVAZIONE CONSUMI E FATTURAZIONE

Rilevazione consumi del servizio idrico

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.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti Consumo annuo medio (coefficienti Ca) secondo i criteri previsti dall'Autorità e in base ai quali sono calcolati i consumi in acconto. Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base dei coefficienti Ca procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura. Qualora non fossero disponibili tre coefficienti Ca, il gestore utilizza la media aritmetica degli ultimi due coefficienti Ca, se disponibili ovvero l'ultimo coefficiente Ca, se l'unico disponibile.

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

Il gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente:

- nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari;

Il gestore è tenuto a effettuare con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale.

Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi di cui sopra. Gli obblighi di "ripasso" si intendono assolti, nei seguenti casi:

- laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
- laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo;
- per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione, obbligo che si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

È ammesso l'utilizzo, da parte del gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti da quelle sopra riportate, nelle seguenti particolari casistiche:

- a) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo. In tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
- b) per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo

medio giornaliero;

- c) con riferimento agli utenti finali con 3 tentativi di lettura annui a distanza di almeno 90 giorni solari l'uno dall'altro, laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il gestore è tenuto a dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure.

Tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altre modalità idonee (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart che in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

Per i clienti iscritti all'apposito servizio, il gestore garantisce una comunicazione personalizzata tramite mail, fornita dal cliente, che avvisa del passaggio dell'incaricato 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 preaffrancata.

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, utilizzando le funzionalità dell'Area Personale, operativo 24 ore su 24 e in grado di attestare in tempo reale la congruità della lettura comunicata
- tramite l'applicazione "MyCAP", utilizzabile con telefoni smartphone e scaricabile dal sito internet www.gruppocap.it oppure dai principali store digitali
- tramite mail all'indirizzo autolettura@gruppocap.it inviando una fotografia del contatore che comprenda matricola e lettura e segnalando il codice cliente
- tramite messaggio SMS al numero telefonico 342.4150138
- recandosi presso lo sportello al pubblico della sede di Milano, via Rimini 34 nei seguenti dalle 8.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.30 alle ore 12.30 il sabato

Con modalità telefonica, presso lo sportello al pubblico e tramite l'Area Personale del sito internet, viene dato immediato riscontro al cliente sulla coerenza della lettura fornita rispetto ai consumi registrati con le letture precedenti

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

Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la

comunicazione sarà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale del Gestore o tramite autolettura.

Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.

Con deliberazione 609/2021/R/idr ARERA ha inoltre introdotto, a decorrere dal 1° gennaio 2023, i seguenti standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza:

- SR1: rispetto del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, per utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc;
- SR2: rispetto del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, per utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc;
- SP: rispetto del tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile.



STANDARD SPECIFICO

Numero minimo di tentativi di raccolta della misura

Relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc 2/anno

Relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc 3/anno

STANDARD SPECIFICO

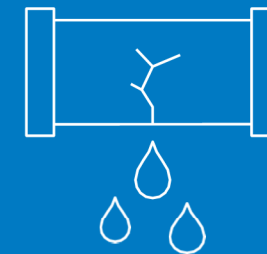
Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile

Tempo intercorrente tra la comunicazione di preavviso e la effettuazione del tentativo di raccolta della misura

48 ORE



TUTELA RAFFORZATA CONTRO LE PERDITE OCCULTE



Il gestore offre ai clienti la possibilità di aderire volontariamente al Fondo Perdite Idriche Occulte che garantisce la copertura delle spese conseguenti a maggiori consumi idrici dovuti a perdite occulte avvenute nella rete privata a valle del contatore.*

Il Fondo costituisce una tutela rafforzata in caso di perdite e migliorativa anche rispetto alla tutela minima prevista dalla regolamentazione nazionale.

L'adesione al Fondo Perdite Idriche Occulte è volontaria, le informazioni sul Fondo e Linee Guida sono consultabili sul sito aziendale www.gruppocap.it.

Aderendo alla bolletta on line si avrà la possibilità di ottenere gratuitamente l'adesione al Fondo Perdite, scopri come su www.gruppocap.it

** Per perdita occulta di acqua si intende la dispersione e/o perdita di acqua derivata da un fatto accidentale, fortuito e 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.*



Tutele minime previste in caso di perdite occulte

L'utente è tenuto ad effettuare con la dovuta diligenza la manutenzione dell'impianto idraulico di proprietà (dal punto di consegna identificato con il contatore a servizio dell'utenza), al fine di prevenire guasti e perdite e a verificare con regolarità la presenza di perdite d'acqua interrata negli impianti interni di proprietà.

In caso di dispersioni di acqua non dovute a negligenza dell'utente, ma per cause impreviste e comunque per perdite occulte evidenziate da consumi anomali, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.

In particolare, con istanza di rimborso, l'utente può richiedere una riduzione dell'importo fatturato che può essere accolta solo se:

- a) la perdita è da considerarsi occulta in quanto insorta a valle del misuratore, sull'impianto di responsabilità dell'utente, e pertanto non affiorante e non rintracciabile con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà;
- b) il consumo anomalo rilevato sia almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, inteso come consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo; nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza
- c) l'utente non abbia già beneficiato nell'ultimo triennio dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo di uno sgravio per perdita occulta sulla stessa utenza;
- d) l'istanza è presentata entro e non oltre tre mesi dalla data di segnalazione del consumo anomalo da parte del gestore e comunque dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, corredata di documentazione fotografica della situazione prima e dopo la riparazione unitamente a copia conforme della fattura relativa alla riparazione del guasto, con descrizione dettagliata dell'intervento, ovvero eventuale differente documentazione comprovante la riparazione effettuata.





La mancata consegna di tutta la documentazione sopra riportata entro il termine previsto determina automaticamente il rigetto dell'istanza, salvo ripresentazione di nuova istanza integrata.

A seguito della disamina della documentazione sopracitata, con riserva del gestore di effettuare un sopralluogo laddove necessario, potrà essere riconosciuta, in caso di esito positivo, la rettifica dell'importo fatturato secondo i seguenti criteri:

- i) applicazione, al 70% del volume di acquedotto eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, di una tariffa pari alla metà della tariffa base prevista dall'articolazione tariffaria vigente per la tipologia d'uso dell'utenza richiedente;
- ii) storno del volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento relativo alle componenti di fognatura e depurazione, purché non vi sia stata immissione di acqua di perdita in rete fognaria.

Sull'importo residuo della bolletta al netto dello sgravio, l'utente potrà richiedere un piano di rateizzazione.

Le suddette rettifiche possono essere applicate al periodo di fatturazione antecedente alla riparazione del guasto da parte dell'utente fino ad un massimo di 180 giorni dalla data di riparazione. Qualora la data di riparazione della perdita occulta documentata da parte dell'utente avvenisse oltre ai tre mesi successivi alla data di emissione della bolletta in cui è stato rilevato il consumo anomalo, i 180 giorni per la rettifica sono calcolati a partire dal termine di tali tre mesi.

In assenza di dimostrazione della perdita nell'ambiente l'utente avrà diritto alla rettifica per la sola componente di acquedotto di cui al precedente punto i).

Fatturazione del servizio idrico

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 300 giorni solari (periodo compreso tra due letture effettive), moltiplicato per il numero di giorni relativi al periododi riferimento oggetto di fatturazione.

Il gestore può applicare criteri di stima migliorativi eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità a condizione che il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare sia pari al consumo medio annuo e che siano disponibili curve di consumo consolidate per la tipologia di utenza in considerazione.

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.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore evidenzia in fattura l'entità di tali consumi ed i relativi importi, fornendo indicazioni circa l'assoggettamento o meno degli stessi a prescrizione, secondo la normativa vigente.





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.

STANDARD SPECIFICO

Periodicità minima di fatturazione:

n. bollette/anno	cadenza	consumi medi annui
2	semestrale	fino a 100 mc
3	quadrimestrale	da 101 a 1000 mc
4	trimestrale	da 1001 a 3000 mc
6	bimestrale	superiori a 3000 mc

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 dell'Area Personale 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.

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



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.

STANDARD SPECIFICO

Tempo per l'emissione della fattura

Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa. In caso di fattura di chiusura, l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

**45 GIORNI
SOLARI**

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 e 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@gruppcap.it o telefonando al servizio clienti numero verde **800.428.428**.

Dichiarazione annuale delle acque reflue industriali scaricate in fognatura

Entro il 31 gennaio di ogni anno il Cliente è tenuto a presentare la dichiarazione annuale delle acque reflue industriali scaricate in pubblica fognatura relativamente all'anno solare precedente. La dichiarazione dovrà essere compilata nell'area dedicata sul sito di Gruppo CAP (www.gruppcap.it). Le credenziali di accesso verranno comunicate al cliente direttamente dal gestore. All'interno della dichiarazione sarà cura del Cliente relazionare e dettagliare i quantitativi di acque prelevate e scaricate e, laddove previsto, trasmettere certificati analitici utili per la determinazione della qualità delle acque. Per quanto riguarda le acque reflue industriali non verranno prese in considerazione alcuna dichiarazioni pervenute attraverso canali differenti dal portale di cui sopra.

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 reflu scaricate rispetto all'acqua prelevata, tramite idonea misurazione eseguita al punto di scarico, con installazione di misuratore. Gli scarichi sprovvisti 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 e 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 e 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@gruppcap.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, scaricando e compilando l'apposito modulo e inviandolo alla mail assistenza.clienti@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 determinazione 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 > 100.000 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 e 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 evidenzia 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 APATIRSA-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:

- un'analisi ogni 12 mesi laddove sia previsto un numero minimo superiore a 2 determinazioni all'anno;
- un'analisi ogni 18 mesi, laddove sia previsto un numero minimo di 2 determinazioni all'anno;
- un'analisi ogni 36 mesi, laddove sia previsto un numero minimo fino a 1 determinazione all'anno.



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.

I controlli effettuati dal gestore per conto dell'Ufficio d'Ambito e/o effettuati direttamente dall'Ufficio d'Ambito medesimo, potranno essere utilizzati ai fini del conseguimento del numero minimo di determinazioni analitiche dei reflui industriali di cui alla soprariportata tabella.

Qualsiasi variazione degli scarichi riguardante modifiche della titolarità dell'autorizzazione allo scarico o la cessazione dello scarico – con contestuale rinuncia alla autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura, comporterà il dovere di presentazione, da parte dei Clienti, di apposita istanza di voltura o di comunicazione di cessazione dello scarico all' Autorità Competente.

In caso di voltura, i Clienti dovranno comunicare al Gestore la data di avvenuta volturazione dello scarico, entro 5 gg lavorativi dalla data stessa – o comunque dalla data di notifica al Cliente della voltura dell'autorizzazione allo scarico da parte dell'Autorità Competente – dandone comunicazione scritta al Gestore tramite indirizzo pec: uce.amiacque@legalmail.it .

In caso di cessazione dello scarico – con contestuale rinuncia alla autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura, i Clienti dovranno dare immediata comunicazione all'Autorità Competente e contestualmente anche al Gestore all'indirizzo pec: uce.amiacque@legalmail.it , allegando copia della comunicazione di cessazione dello scarico presentata.



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 a effettuare le conseguenti rettifiche, dandone comunicazione al cliente tramite mail o contatto telefonico. 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 e richiedere rettifiche in forma scritta:

- tramite sito internet www.gruppocap.it, compilando l'apposita richiesta;
- tramite mail all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) assistenzaclienti.gruppocap@legalmail.it
- tramite mail all'indirizzo di posta elettronica assistenza.clienti@gruppocap.it;
- per posta ordinaria al seguente indirizzo CAP Holding – ufficio fatturazione, via Rimini 38, 20142 Milano.





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.

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.

STANDARD GENERALE

Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio al cliente della risposta motivata scritta.

30 GIORNI
LAVORATIVI

STANDARD SPECIFICO

Tempo di rettifica fatturazione

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa a una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

60 GIORNI
LAVORATIVI



Pagamento bollette

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- utilizzando il **bollettino postale** precompilato allegato alla bolletta;
- con **addebito diretto sul conto corrente bancario o postale** (domiciliazione bancaria);
- con **bonifico bancario o postale**;
- con bonifico bancario tramite home banking, via internet con servizio **CBILL e Pago PA**;
- presso gli **sportelli automatici ATM** (bancomat) dei principali istituti bancari; presso lo **sportello al pubblico** della sede di Milano con carta bancaria, carta di credito, bancomat o assegno circolare o bancario;
- con le funzionalità di pagamento on line dell'Area Personale disponibile sul sito internet **www.gruppocap.it**;
- tramite l'**applicazione "MyCAP"** utilizzabile con telefoni smartphone e scaricabile dal sito internet **www.gruppocap.it** oppure dai principali store digitali;

Le modalità di pagamento sono riportate su ogni bolletta e sul sito internet **www.gruppocap.it**.

Per richiedere l'addebito diretto sul conto corrente bancario o postale (domiciliazione bancaria) è possibile effettuare domanda direttamente al gestore, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet **www.gruppocap.it** oppure allegato in bolletta.

Il gestore non addebita al cliente alcun costo per i pagamenti effettuati, ma il costo che rimane a carico del cliente è esclusivamente quello previsto dalla modalità di transazione utilizzata e può dipendere dagli accordi del cliente con il proprio istituto bancario o postale.

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.



STANDARD GENERALE

Termine per il pagamento della bolletta

Tempo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e il termine di pagamento per la stessa.

**ALMENO
20
GIORNI
SOLARI**

Richieste di rateizzazioni

Il gestore garantisce al cliente la possibilità di richiedere, entro 10 giorni solari dalla scadenza del pagamento della bolletta, la rateizzazione del pagamento stesso, qualora l'importo della bolletta superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Il cliente ha comunque sempre la possibilità di richiedere, nei suddetti termini, il pagamento rateizzato di qualsiasi bolletta emessa con importo totale superiore a 80 euro.

Le somme relative ai pagamenti rateali saranno maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi convenzionali da ritardato pagamento previsti dal Regolamento del Servizio Idrico integrato solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%.

Gli interessi di dilazioni non sono applicati qualora l'elevato importo della bolletta sia causato da prolungati periodi di sospensione della fatturazione e/o presenza di elevati congruagli derivanti da letture con periodicità inferiore a quella prevista, per cause imputabili al gestore.



9. GESTIONE DELLA MOROSITÀ

La necessità di contenimento della morosità ha condotto a una più puntuale disciplina nel rispetto dei principi di uguaglianza, parità di trattamento, non discriminazione, reciprocità negli obblighi contrattuali e trasparenza nei confronti dell'utenza.

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

In caso di ritardato pagamento e in assenza di richiesta di rateizzazione della bolletta, il gestore applica, a partire dal secondo giorno successivo alla data di scadenza della bolletta, un'indennità di mora nella misura prevista dalla normativa applicabile e addebitata sulla prima bolletta successiva al versamento eseguito.

Sollecito bonario

In caso di mancato pagamento della bolletta il Gestore invia al Cliente un sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza indicata in bolletta.

Tale sollecito bonario dovrà riportare almeno i seguenti contenuti:

- a. riferimenti delle fatture non pagate e importo totale da saldare;
- b. termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando la data iniziale di calcolo del termine corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura;
- c. le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte del cliente;
- d. il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo;



- e. i recapiti del gestore ai quali il cliente può comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza indicata, comunicando gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

Procedure per la costituzione in mora

La procedura di costituzione in mora può avvenire solo dopo aver inviato al cliente il sollecito di pagamento.

Tale procedura non potrà essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata a un eventuale reclamo scritto (purché il reclamo sia stato inviato dal cliente finale entro i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo), relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali superiori ai 50 euro o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni, per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione pur sussistendone i presupposti, il gestore stesso è tenuto ad allegare alla comunicazione di costituzione in mora un avviso indicante che gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione alla Legge di Bilancio 2018 (Legge 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). In tale avviso il Gestore deve dare evidenza che qualora il Cliente voglia eccepire la prescrizione in relazione ai suddetti importi, risulta necessario che il medesimo comunichi tempestivamente la propria volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato.

La comunicazione di costituzione in mora potrà essere inviata dal gestore al cliente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a. il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);



- b. riferimento al sollecito di pagamento precedentemente inviato;
- c. termine ultimo entro cui il cliente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti (evidenziando la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente);
- d. data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e. possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano;
- f. modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g. le modalità e le tempistiche con cui il cliente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura (precisando i termini per concordare un appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso – qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile e indicando la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di residenti – qualora il gestore non disponga di tali informazioni);
- h. bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i. casi in cui il cliente finale ha diritto a un indennizzo automatico;
- j. i recapiti ai quali il cliente finale può comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
 - a. è infondata a causa di avvenuto pagamento entro la scadenza (indicandone gli estremi) ovvero è stato inviato reclamo per la ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore o per la fatturazione di importi anomali superiori a 50 euro) o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione;
 - b. è parzialmente errata in quanto si tratta di una utenza non disalimentabile in quanto beneficiaria del Bonus Sociale Idrico ovvero utenza a "Uso pubblico non disalimentabile".



La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, fatto salvo la richiesta di un piano di rateizzazione da parte del cliente finale (come sotto meglio specificato), i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

Oltre agli importi relativi alla bolletta scaduta, il gestore potrà richiedere:

- ai clienti finali non disalimentabili, unicamente i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora, nonché gli interessi convenzionali da ritardato pagamento, calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%;
- ai clienti finali domestici residenti diversi dai non disalimentabili: in aggiunta a quanto riportato al precedente punto, unicamente i costi sostenuti per l'intervento di limitazione della fornitura (incluso il costo del limitatore) e i costi di sospensione/disattivazione della fornitura oltre a quanto sostenuto per la successiva riattivazione/ripristino in seguito al pagamento delle somme dovute.

Rateizzazione degli importi

Il gestore è tenuto a garantire al cliente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. Il cliente può manifestare per iscritto o in altro modo documentabile la volontà di avvalersi di piani personalizzati o inferiori ai 12 mesi.

Il cliente è tenuto a inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.



In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- il relativo importo può essere maggiorato degli interessi convenzionali da ritardato pagamento calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%;
- il beneficio di rateizzazione decade e il cliente è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora al netto di eventuali rate già pagate entro 20 giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- decorso il termine di cui sopra senza che il cliente abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento secondo le modalità previste, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate dalla normativa e riportate nei successivi paragrafi, senza fornire ulteriore preavviso al cliente finale medesimo, come indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Comunicazione di avvenuto pagamento

Il cliente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare,

- via mail a recuperocrediti@gruppocap.it;
- via fax al n. 02.89520514;
- via posta all'indirizzo CAP Holding – Ufficio Recupero Crediti – via Rimini 38 – 20142 Milano;
- recandosi presso lo **sportello al pubblico** della sede di Milano – via Rimini 34 nei seguenti dalle 8.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.30 alle ore 12.30 il sabato;
- tramite telefonata al servizio clienti al numero verde **800.428.428** e contestuale invio dell'attestazione di pagamento con le modalità di cui sopra.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere al cliente finale la documentazione originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.



Procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura

La sospensione ed eventuale disattivazione della fornitura del cliente finale non potrà in alcun caso interessare le utenze a "Uso pubblico non disalimentabile" e le utenze a "Uso domestico residente" beneficiari del bonus sociale idrico e potrà essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- a. avvenuta costituzione in mora del cliente finale moroso;
- b. avvenuta escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c. avvenuta decorrenza dei termini entro cui il cliente finale avrebbe dovuto saldare i pagamenti pregressi insoluti senza il medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore secondo le modalità indicate nella costituzione in mora o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora.

In aggiunta a quanto sopra, in caso di morosità di utenti finali domestici residenti disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- d. al mancato pagamento di fatture il cui importo complessivo sia superiore al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- e. all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso d'acqua erogata tale da garantire almeno il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- f. all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.



Con riferimento agli utenti finali domestici residenti disalimentabili:

- g. nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
 - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore restano a carico del gestore;
 - ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- h. nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
 - iii. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico dell'utente in base a quanto previsto dal prezzario approvato dall'Ufficio d'Ambito Città Metropolitana di Milano;
 - iv. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Al verificarsi delle condizioni indicate ai precedenti punti A, B, C, D, E, la procedura descritta al precedente punto H trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose a eccezione di quelle non disalimentabili che:

- a. non abbiano provveduto – nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione – a onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- b. risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui al precedente paragrafo "Procedure per la costituzione in mora" nell'arco di 18 mesi.



In costanza di mora delle utenze domestiche residenti disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

- a. dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- b. le medesime utenze non abbiano provveduto – nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione – a onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della modalità pregressa.

In aggiunta a quanto previsto in merito ai criteri di sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale, in caso di morosità di utenze condominiali, il gestore:

- a. non potrà attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi: i) siano effettuati – entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora – in un'unica soluzione; ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- b. ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora – entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale – non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non potrà essere eseguita:

- a. qualora decorso il termine indicato nella costituzione in mora per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- b. in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- c. nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato e i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.



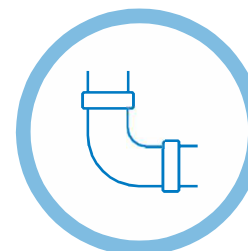
La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile il gestore potrà procedere alla sola limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire almeno il quantitativo minimo vitale) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a. il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste;
- b. il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c. siano decorsi i termini, per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore secondo le modalità sopra descritte o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione secondo le modalità sopra descritte.

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile ossia utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e utenze a uso pubblico non disalimentabile.





Disciplina degli indennizzi

Il gestore sarà tenuto alla corresponsione di un indennizzo automatico nei confronti dell'utente finale di importo pari a:

- euro 30 nei casi in cui:
 - la fornitura sia stata sospesa o disattivata per morosità a un utente finale non disalimentabile;
 - il Gestore abbia provveduto alla disattivazione della fornitura per morosità per un utente finale domestico residente fatto salvo si sia verificata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso ovvero le medesime utenze non abbiano provveduto a onorare gli obblighi per il recupero della morosità pregressa riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora;
 - la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
 - la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia comunicato l'avvenuto pagamento di quanto dovuto, nei tempi e con le modalità previste dalla costituzione in mora.
- euro 10 nei casi in cui:
 - la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
 - l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità indicate nella costituzione in mora;
 - non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento prima della comunicazione di costituzione in mora.

Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione, sospensione, disattivazione o riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto a indennizzare il medesimo utente ai sensi del presente capitolo.



10. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Richiesta di preventivo per nuovi allacciamenti idrici e fognari

In caso sia necessaria la realizzazione di un nuovo allacciamento alla rete idrica o fognaria, la richiesta di preventivo può essere presentata tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.428.428;
- sito internet www.gruppocap.it, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- Area Personale – accessibile dal sito internet www.gruppocap.it;
- posta elettronica all'indirizzo assistenza.clienti@gruppocap.it
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: CAP Holding – settore gestione clienti, via Rimini 38, 20142 Milano.

Successivamente alla richiesta di allacciamento, qualora il gestore lo ritenga necessario, viene concordato 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 Città Metropolitana di Milano e riporta, tra l'altro, l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta in funzione della complessità dei lavori e la stima dei tempi per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari. Il preventivo riporta anche le modalità di accettazione, nonché l'indicazione della documentazione che il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura.

Sul sito internet è inoltre possibile scaricare il "Contratto di fornitura del servizio", nel quale sono riportate tutte le informazioni e le prescrizioni particolari per l'attivazione della nuova fornitura.

Il preventivo ha una validità di 120 giorni solari decorsi i quali il gestore si riserva di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento in base a eventuali modifiche intercorse nel prezzario. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.



STANDARD SPECIFICO

Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario senza sopralluogo

7 GIORNI LAVORATIVI

Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario con sopralluogo

15 GIORNI LAVORATIVI

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente.

Esecuzione lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria

Ad avvenuta accettazione del preventivo e sottoscrizione del contratto di fornitura, il gestore attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori, così come previsto nel preventivo stesso.

In caso di lavoro complessi che richiedono l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi, il gestore si attiva per la richiesta di eventuali permessi e autorizzazioni necessari alla realizzazione dei lavori previsti e comunica al cliente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 gg lavorativi successivi alla data di effettuazione della richiesta stessa.

I tempi impiegati da soggetti terzi per il rilascio delle autorizzazioni non sono computabili nel calcolo degli standard di esecuzione dei lavori.

Qualora i tempi di esecuzione dei lavori indicati nel preventivo non potessero essere rispettati per cause di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili, il gestore si impegna a darne immediata comunicazione al cliente, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

L'attivazione della fornitura del servizio avviene entro 5 giorni lavorativi dal completamento dei lavori, salvo richiesta da parte del cliente di una data successiva. In tal caso la data di richiesta di attivazione coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente alla data indicata dal cliente. Tale richiesta può essere presentata con le stesse modalità previste per la richiesta di preventivo.



STANDARD SPECIFICO

Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico – lavoro semplice

15 GIORNI LAVORATIVI

Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario – lavoro semplice

20 GIORNI LAVORATIVI

Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente

Tempo attivazione della fornitura

Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

5 GIORNI LAVORATIVI

STANDARD GENERALE

Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico o fognario – lavoro complesso

30 GIORNI LAVORATIVI

Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente.

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.



Richiesta di preventivi di estensione di rete idrica o fognaria

In caso sia necessaria la realizzazione di una estensione della rete idrica o fognaria, la richiesta di preventivo può essere presentata tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.428.428;
- sito internet www.gruppocap.it, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- Area Personale – accessibile dal sito internet www.gruppocap.it;
- posta elettronica all'indirizzo assistenza.clienti@gruppocap.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: CAP Holding – settore gestione clienti, via Rimini 38, 20142 Milano.

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 di fognatura.

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

Successivamente alla richiesta di preventivo, il gestore si impegna a concordare entro 7 giorni lavorativi un primo sopralluogo, durante il quale il cliente è tenuto a mettere a disposizione del gestore tutte le informazioni tecniche necessarie per la predisposizione del preventivo.

Il gestore si impegna a rispettare i termini per l'emissione del preventivo comunicati via mail al cliente in esito al primo sopralluogo e che decorrono dal momento in cui il richiedente consegna al gestore tutta la documentazione necessaria allo sviluppo progettuale.

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.



STANDARD GENERALE

Tempo massimo per concordare primo sopralluogo

Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica il primo sopralluogo.

Tempo di preventivazione estensione rete

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della documentazione necessaria allo sviluppo progettuale e la data di invio del preventivo al richiedente.

7 GIORNI LAVORATIVI

GIORNI LAVORATIVI COMUNICATI A SEGUITO DEL SOPRALLUOGO

Esecuzione lavori di estensione di rete idrica o fognaria

Ad avvenuto pagamento del preventivo, il gestore attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori e per la richiesta di permessi e autorizzazioni necessari alla realizzazione dei lavori previsti.

Il gestore comunica al cliente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 gg lavorativi successivi alla data di effettuazione della richiesta stessa.

I tempi impiegati da soggetti terzi per il rilascio delle autorizzazioni non sono computabili nei tempi previsti per l'esecuzione dei lavori indicati in preventivo. Qualora i tempi di esecuzione dei lavori indicati nel preventivo non potessero essere rispettati per cause di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili, il gestore si impegna a darne immediata comunicazione al cliente, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

STANDARD GENERALE

Tempo di esecuzione estensione rete idrica o fognaria

Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

GIORNI LAVORATIVI INDICATI IN PREVENTIVO



Richiesta di subentro – riattivazione della fornitura

La richiesta di subentro ovvero di riattivazione della fornitura di un punto di consegna disattivato può essere effettuata con le seguenti modalità:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.428.428;
- sito internet www.gruppocap.it, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- Area Personale – accessibile dal sito internet www.gruppocap.it;
- posta elettronica all'indirizzo assistenza.clienti@gruppocap.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: CAP Holding – settore gestione clienti, via Rimini 38, 20142 Milano.

Nel caso in cui la richiesta di subentro sia effettuata da un nuovo cliente, è necessario sottoscrivere e trasmettere al gestore il "Contratto di subentro", scaricabile dal sito internet oppure trasmesso via mail in caso di richiesta telefonica o per posta.

Il Contratto può essere sottoscritto dai clienti con firma digitale. Contestualmente alla richiesta di subentro è possibile richiedere la modifica della portata del misuratore. In questi casi, qualora la richiesta comporti l'esecuzione di lavori sugli allacciamenti esistenti per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici oppure necessiti della richiesta di atti autorizzativi di soggetti terzi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento dei lavori.

STANDARD SPECIFICO

Tempo di riattivazione o subentro della fornitura

5 GIORNI LAVORATIVI

Tempo di riattivazione o subentro della fornitura con modifica della portata del misuratore

10 GIORNI LAVORATIVI

Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.



Richiesta di voltura – utenza attiva

La richiesta di voltura ovvero la variazione della titolarità del contratto di un punto di consegna attivo può essere effettuata tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.428.428;
- sito internet www.gruppocap.it, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- Area Personale – accessibile dal sito internet www.gruppocap.it;
- posta elettronica all'indirizzo assistenza.clienti@gruppocap.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: CAP Holding – settore gestione clienti, via Rimini 38, 20142 Milano.

La richiesta di voltura deve essere integrata da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47. La documentazione può essere trasmessa al gestore via mail in formato pdf o altro formato non modificabile.

- Il cliente deve stipulare un nuovo contratto di fornitura, scaricabile dal sito internet www.gruppocap.it oppure trasmesso via mail in caso di richiesta telefonica o per posta e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Il Contratto può essere sottoscritto dai clienti con firma digitale.

Al momento della richiesta di voltura, il cliente deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dal cliente uscente, il gestore provvede a effettuare una lettura di verifica entro 7 (sette) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo cliente.

Qualora la richiesta di voltura sia occasionata dal decesso dell'intestatario del contratto, l'erede, ovvero il soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, presenta apposita domanda e si assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto. La voltura del contratto viene fatta attribuendo il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza e senza la richiesta di alcun corrispettivo, a esclusione dell'addebito dell'ultima fattura a saldo dei consumi.

**STANDARD SPECIFICO****Tempo di esecuzione della voltura**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo cliente.

**5 GIORNI
LAVORATIVI**

Richiesta di voltura – utenza disattivata per morosità

Fatto salvo quanto previsto dal Regolamento del Servizio Idrico, qualora la richiesta di voltura abbia a oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata disattivata per morosità ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il cliente può presentare una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito.

Il gestore si riserva comunque di non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute, nei casi in cui si accerti che il cliente che richiede la voltura occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare a cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Il tempo di esecuzione della voltura di un'utenza disattivata per morosità decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore della documentazione richiesta ovvero dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute tramite:

- posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo assistenzaclienti.gruppocap@legalmail.it
- posta elettronica all'indirizzo assistenza.clienti@gruppocap.it
- fax al numero 02 89520514;
- via posta al seguente indirizzo: CAP Holding – settore gestione clienti, via Rimini 38, 20142 Milano;
- sportello al pubblico.

STANDARD SPECIFICO**Tempo di esecuzione della voltura**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo cliente.

**5 GIORNI
LAVORATIVI**

**Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente**

La richiesta di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente può essere effettuata tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.428.428;
- sito internet www.gruppocap.it, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- Area Personale – accessibile dal sito internet www.gruppocap.it;
- posta elettronica all'indirizzo assistenza.clienti@gruppocap.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: CAP Holding – settore gestione clienti, via Rimini 38, 20142 Milano.

La richiesta di disattivazione della fornitura comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna e l'effettuazione della lettura di cessazione ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Nel caso in cui il cliente richieda la disattivazione della fornitura con rimozione del punto di consegna, successivamente alla chiusura del punto di consegna e alla effettuazione della lettura di cessazione, il gestore attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori di rimozione dell'allacciamento (tempo di esecuzione lavoro complesso 30 giorni lavorativi – standard generale).

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, il cliente che chiede la disattivazione deve garantire l'accesso alla lettura del contatore, attraverso sopralluogo effettuato dal gestore, previo appuntamento.

STANDARD SPECIFICO**Tempo di disattivazione della fornitura**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte del cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore.

Nel caso in cui il cliente richieda la disattivazione in data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento della richiesta coincide con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente. In caso di richiesta di rimozione del punto di fornitura, la fornitura viene disattivata nei tempi suddetti, mentre per quanto riguarda l'esecuzione dei lavori sono applicati gli standard di servizio previsti per l'esecuzione dei lavori.

**7
GIORNI
LAVORATIVI**



Disattivazione della fornitura per irregolarità e inadempienze contrattuali

Ferma restando l'attenzione verso le fasce deboli della clientela, il gestore potrebbe essere tenuto a emettere preavvisi di disattivazione della fornitura e sospensione del servizio nei casi di mancata regolarizzazione contrattuale ovvero nei casi di inadempienze contrattuali previsti dal Regolamento per il Servizio Idrico.

In caso di irregolarità o inadempienze alle pattuizioni contrattuali previste dal Regolamento del Servizio Idrico, il gestore, dopo aver diffidato il cliente alla regolarizzazione della propria situazione, avvia la procedura di sospensione del servizio con la notifica di un preavviso di chiusura e rimozione della presa.

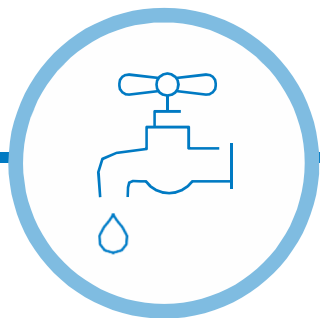
La fornitura non può comunque essere sospesa nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato e i giorni che precedono il sabato o altri giorni festivi.

STANDARD GENERALE

Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura

Tempo intercorrente tra la data in cui è stato notificato il preavviso di chiusura al cliente e la data in cui la fornitura è sospesa.

10 GIORNI SOLARI



Richiesta di riattivazione – utenza disattivata per morosità

Nel caso di avvenuta disattivazione della fornitura per morosità, il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio a seguito del pagamento da parte del cliente delle somme dovute.

- L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e in particolare mediante servizio telefonico di assistenza clienti numero verde **800.428.428**, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento tramite:
- posta elettronica all'indirizzo **pagamenti@gruppcap.it**;
- posta elettronica all'indirizzo **recuperocrediti@gruppcap.it**;
- fax al numero 02 89520514;
- via posta al seguente indirizzo: CAP Holding – settore gestione clienti, via Rimini 38, 20142 Milano;
- sportello al pubblico.

La suddetta attestazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

STANDARD SPECIFICO

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso. Il tempo è misurato in giorni feriali ovvero in giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi. Le richieste di riattivazione pervenute al gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi sono trattate come pervenute il giorno successivo.

2 GIORNI FERIALI



11.

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**, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- Area Personale – accessibile dal sito internet **www.gruppocap.it**;
- posta elettronica all'indirizzo **assistenza.clienti@gruppocap.it**
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: CAP Holding – settore gestione clienti, via Rimini 38, 20142 Milano.

Presso gli sportelli al pubblico e sul sito internet del gestore **www.gruppocap.it**, 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.



STANDARD SPECIFICO

Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo

7 GIORNI LAVORATIVI

Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo

15 GIORNI LAVORATIVI

Tempo massimo che intercorre tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo dal cliente e la data di invio al cliente del preventivo da parte del gestore.

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.

STANDARD SPECIFICO

Tempo di esecuzione – lavoro semplice

10 GIORNI LAVORATIVI

Tempo intercorrente tra la data di pagamento /accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore.



STANDARD GENERALE

Tempo di esecuzione – lavoro complesso

Tempo intercorrente tra la data di pagamento/accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore. Qualora siano necessari lavori da realizzarsi a cura del Cliente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

30 GIORNI
LAVORATIVI

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.



STANDARD GENERALE

Tempo massimo per l'appuntamento concordato

Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

7 GIORNI
LAVORATIVI

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

24 ORE

STANDARD SPECIFICO

Fascia di puntualità per gli appuntamenti

La fascia di puntualità massima per gli appuntamenti che necessitano della presenza del cliente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità del servizio.

3 ORE



Verifica del misuratore

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

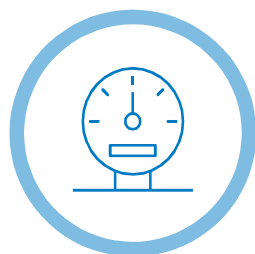
- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde **800.428.428**;
- sito internet **www.gruppocap.it**, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- Area Personale – accessibile dal sito internet **www.gruppocap.it**;
- posta elettronica all'indirizzo **verificacontatore@gruppocap.it**;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: CAP Holding – settore gestione clienti, via Rimini 38, 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 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.



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.

Qualora il cliente richieda di effettuare un controllo di cui all'articolo 5 comma 2 del DM 93/17, la richiesta dovrà essere formalizzata 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.

In tal caso, il Gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica. Il gestore è inoltre tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di Commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.



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.

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.

STANDARD SPECIFICO

Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di intervento per verifica sul misuratore da parte del gestore. Nel caso di controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 comma 2 del D.M. 93/17 ove previsto l'intervento del gestore, è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

10 GIORNI LAVORATIVI

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco

Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica in loco presso il cliente finale e la data di invio al cliente finale stesso del relativo esito.

10 GIORNI LAVORATIVI



STANDARD SPECIFICO

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio

Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente finale del relativo esito. Nei casi di controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del D.M. 93/17 è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di Commercio e la data di invio al cliente finale dell'esito medesimo.

30 GIORNI LAVORATIVI

Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante

Tempo intercorrente tra la data di invio o messa a disposizione del cliente dell'esito della verifica del misuratore e la data di sostituzione del misuratore medesimo.

10 GIORNI LAVORATIVI

Verifica 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:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde **800.428.428**;
- sito internet www.gruppocap.it scaricando e compilando l'apposito modulo;
- Area Personale – accessibile dal sito internet www.gruppocap.it;
- posta elettronica all'indirizzo verificapressione@gruppocap.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: CAP Holding – settore gestione clienti, via Rimini 38, 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.

STANDARD SPECIFICO

Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento del gestore. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.

10 GIORNI LAVORATIVI

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di effettuazione della verifica la data di completamento della verifica stessa.

10 GIORNI LAVORATIVI



Interruzioni programmate del servizio

Il gestore si impegna a fornire un servizio continuo e senza interruzioni.

L'interruzione del servizio può essere imputabile solo a 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 e 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.

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.



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.

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:

- preavviso diretto a mezzo operatore telefonico o comunicazione scritta
- sito internet www.gruppocap.it – sezione INTERRUZIONI PROGRAMMATE
- comunicazione via email per i clienti aderenti al servizio
- comunicati stampa.

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.

STANDARD SPECIFICO

Durata massima della singola sospensione programmata

Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato.

24 ORE

Tempo massimo di attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

Tempo 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

48 ORE



STANDARD SPECIFICO

Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale e il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

48 ORE

STANDARD GENERALE

Durata interruzioni programmate del servizio idropotabile

Tempo che intercorre tra l'effettivo verificarsi di una interruzione programmata del servizio e il ripristino dello stesso. Si intendono esclusi dal computo eventuali tempi connessi a eventi o circostanze di forza maggiore non dipendenti dal gestore.

8 ORE



12.

RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI

Richieste di informazioni

Le richieste di informazioni, oltre che telefonicamente al servizio telefonico di assistenza clienti al numero verde **800.428.428**, possono essere effettuata in forma scritta e trasmesse con le seguenti modalità:

- posta elettronica assistenza.clienti@gruppocap.it
- posta elettronica certificata (PEC) assistenzaclienti.gruppocap@legalmail.it
- sito internet www.gruppocap.it, compilando l'apposito modulo;
- via posta ordinaria al seguente indirizzo: CAP Holding – settore gestione clienti, via Rimini 38, 20142 Milano.

Il gestore si impegna a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste scritte di informazione con indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo incaricato di fornire – ove necessario – eventuali ulteriori chiarimenti.

STANDARD SPECIFICO

Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

20 GIORNI
LAVORATIVI



Reclami

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.

Il gestore ha istituito un apposito ufficio 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.

Nella formulazione del reclamo scritto, il cliente deve indicare il riferimento contrattuale (codice cliente riportato in bolletta), il servizio a cui si riferisce il reclamo, l'indirizzo di fornitura, nonché tutti gli elementi in suo possesso relativamente alla problematica evidenziata, in modo da consentire la ricostruzione della situazione e i conseguenti accertamenti.

Il reclamo in forma scritta può trasmesso con le seguenti modalità:

- posta elettronica certificata, indirizzando la richiesta a reclami.gruppocap@legalmail.it;
- posta elettronica all'indirizzo mail reclami@gruppocap.it;
- sito internet www.gruppocap.it, compilando l'apposito modulo;
- via posta ordinaria al seguente indirizzo: CAP Holding – settore gestione clienti, via Rimini 38, 20142 Milano.

Il cliente può effettuare un reclamo anche telefonando al servizio telefonico di assistenza clienti al numero verde **800.428.428** oppure presso lo sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo. In questi casi sarà cura dell'addetto al servizio clienti dare assistenza al cliente nella formulazione e inoltro del reclamo. Nel caso di reclamo telefonico, al cliente, se non già fornita con la sottoscrizione del contratto o comunque in precedenza, è richiesta la indicazione di una mail o di altro indirizzo, a cui mandare le comunicazioni. Il rifiuto di fornire tali indicazioni potrebbe rendere impossibile la risoluzione del reclamo, la verifica del rispetto degli standard fissati, nonché l'erogazione eventuale di indennizzi.



STANDARD SPECIFICO

Tempo per la risposta a reclami scritti

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dal cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

20 GIORNI
LAVORATIVI

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, se il cliente ha fornito un indirizzo e-mail, o telefonicamente, entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, indicando i termini previsti per la risoluzione del reclamo stesso.

Nella risposta al reclamo scritto devono essere riportati i seguenti contenuti minimi:

- il riferimento al reclamo scritto;
- l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
- le seguenti informazioni contrattuali
 - il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - la sotto-tipologia d'uso;
 - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- l'elenco della documentazione allegata.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalente a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi suddetti, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento.



STANDARD SPECIFICO

Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della richiesta del cliente e la data di invio al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

Tempo per l'inoltro al cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio della medesima comunicazione al cliente.

5 GIORNI
LAVORATIVI

5 GIORNI
LAVORATIVI



Il cliente, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può:

- richiedere, anche 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);
- attivare la procedura di conciliazione gratuita presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Per maggiori informazioni www.sportelloperilconsumatore.it – Servizio Conciliazione.

È comunque facoltà del cliente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.





Richieste di informazioni su servizi di fognatura e depurazione erogati da altri gestori

Nel caso in cui l'erogazione del servizio di fognatura e/o depurazione sia effettuato da un altro gestore, le richieste di informazioni e i reclami ricevuti dai clienti del gestore del servizio acquedotto, saranno inoltrate al gestore che effettua il servizio di fognatura e/o depurazione, informando di questa circostanza il cliente e rispettando gli standard di qualità previsti.



STANDARD GENERALE

Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura

Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso.

10 GIORNI
LAVORATIVI



13.

INFORMAZIONI 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, sugli standard generali e specifici di qualità del servizio e sulle iniziative intraprese al fine di promuovere l'uso consapevole della risorsa idrica.

A tal fine si impegna:

- a favorire una crescente diffusione sulla conoscenza della Carta del Servizio anche attraverso un portale internet www.gruppocap.it dal quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi e scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del Servizio e al Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- a informare i clienti sul grado di rispetto degli standard generali e specifici previsti dalla Carta del Servizio, sia attraverso il sito internet, sia in bolletta, nel rispetto dei tempi e modi determinati dall'autorità;
- a svolgere attività promozionale e informativa alla cittadinanza sul territorio servito al fine di sviluppare una cultura del rispetto della risorsa idrica, del rispetto dell'ambiente, della prevenzione e riduzione dell'inquinamento e del consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- a promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, favorendo l'uso delle tecnologie informatiche.
- a rendere pubblici i parametri qualitativi dell'acqua erogata per singolo comune, pubblicandoli nelle bollette trasmesse ai clienti e divulgandoli sul proprio sito internet www.gruppocap.it ed eventualmente tramite altri strumenti informativi;
- a realizzare il sito acquadelrubinetto.gruppocap.it, per conoscere e diffondere informazioni e sull'acqua del rubinetto: qualità, caratteristiche, benefici, utilizzi.



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 lo sportello aperto al pubblico e i punti acqua 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 di fognatura;
- dalle bollette per messaggi informativi di interesse dei clienti quali per 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-mail 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;
- dai mezzi d'informazione, per comunicazioni che riguardano tutti i clienti.





14.

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 attraverso il sito internet aziendale www.gruppocap.it.

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 generalmente per oggetto:

- 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 e ai reclami ricevuti, alle chiamate al servizio clienti e al pronto intervento e le attività svolte presso gli sportelli per il pubblico dislocati sul territorio.





15. INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il gestore corrisponde al cliente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 €, come riportato nella successiva tabella.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Da tale sistema di calcolo di erogazione di indennizzo crescente sono esclusi gli indennizzi relativi a mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti

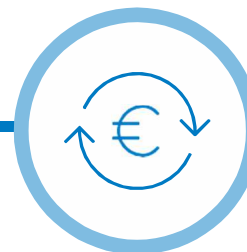


Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a. qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili al cliente;
- b. in caso di reclami o altre comunicazioni per le quali non è possibile identificare il cliente perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta del Servizio.

Il gestore, nei casi in cui il cliente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Per quanto attiene alla disciplina degli indennizzi nella gestione della morosità si rimanda a quanto previsto al capitolo 9.





16.

VALIDITÀ 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 Città Metropolitana di Milano. La presente Carta del Servizio ha validità pari a quella della Convenzione per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato tra l'Ufficio d'Ambito Città Metropolitana 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 Città Metropolitana di Milano, in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico organizzative del servizio. L'adozione di standard migliorativi per nuove esigenze manifestate dalle Autorità di regolazione, dallo stesso gestore e dai clienti può avvenire autonomamente previa comunicazione all'Ufficio d'Ambito.

L'aggiornamento del sito web, degli strumenti di comunicazione, di campagne di sensibilizzazione non costituiscono modifiche alla Carta.

I clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del servizio tramite gli strumenti indicati nel paragrafo "Informazioni ai clienti e ai Cittadini". La presente revisione della Carta del Servizio entra in vigore dal 01/01/2020.



17.

TABELLE DI RIEPILOGO

Riepilogo degli standard generali

Gli standard generali sono i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti finali.

INDICATORE		STANDARD GENERALE <i>(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)</i>		BASE DI CALCOLO
1	Tempo medio di attesa allo sportello	15 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
2	Tempo massimo di attesa allo sportello	30 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
3	Accessibilità all'Area Personale	≥ 98%	Rapporto, nel mese considerato, tra ore di disponibilità del servizio e ore complessive mensili	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
4	Tempo massimo per appuntamento servizio "Punto acqua"	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
5	Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "Punto acqua"	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
6	Accessibilità al servizio telefonico	≥ 90%	Rapporto, nel mese considerato, tra il tempo in cui almeno una linea telefonica è libera e il tempo complessivo di apertura del servizio telefonico	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi



INDICATORE		STANDARD GENERALE <i>(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)</i>		BASE DI CALCOLO
7	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
8	Livello del servizio telefonico	≥ 80%	Rapporto nel mese considerato tra il numero di clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore e il numero totale di clienti che hanno richiesto di parlare con operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
9	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
10	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore	90% delle singole prestazioni
11	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio al cliente della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
12	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente con la contestuale firma del contratto di fornitura e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni



INDICATORE		STANDARD GENERALE <i>(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)</i>		BASE DI CALCOLO
13	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente con la contestuale firma del contratto di fornitura e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
14	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica il primo sopralluogo	90% delle singole prestazioni
15	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica il primo sopralluogo	90% delle singole prestazioni
16	Tempo preventivazione estensione rete idrica	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della documentazione di sviluppo progettuale e la data di invio del preventivo al richiedente	90% delle singole prestazioni
17	Tempo preventivazione estensione rete fognaria	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della documentazione di sviluppo progettuale e la data di invio del preventivo al richiedente	90% delle singole prestazioni
18	Tempo esecuzione estensione rete idrica	gg lavorativi indicati a preventivo	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
19	Tempo esecuzione estensione rete fognaria	gg lavorativi indicati a preventivo	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni



INDICATORE	STANDARD GENERALE <i>(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)</i>		BASE DI CALCOLO	
20	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	10 giorni solari	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	95% delle singole prestazioni
21	Tempo di esecuzione lavoro complesso	30 giorni	Tempo intercorrente tra il pagamento/accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
22	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
23	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
24	Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	8 ore	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 a eventi o circostanze di forza maggiore non dipendenti dal gestore	95% delle singole prestazioni
25	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni



Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo

Gli standard specifici, sono i livelli di qualità riferiti alle singole prestazioni da garantire ai singoli clienti finali. Nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dare luogo a un indennizzo.

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO <i>(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)</i>		INDENNIZZO	
1	Fascia di puntualità per appuntamenti servizio "Punto acqua"	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il cliente	30 euro
2	Periodicità minima di fatturazione		Numero bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
3	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
4	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa a una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
5	Termine per il pagamento della bolletta	almeno 20 giorni solari	Tempo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e il termine di pagamento per la stessa	Non soggetto a indennizzo
6	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
7	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro



INDICATORE	STANDARD SPECIFICO <i>(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)</i>		INDENNIZZO	
8	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
9	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
10	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente	30 euro
11	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente	30 euro
12	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
13	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro



INDICATORE	STANDARD SPECIFICO <i>(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)</i>		INDENNIZZO	
14	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
15	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo cliente	30 euro
16	Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte del cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
17	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
18	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo del cliente e la data di invio al cliente stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo del cliente e la data di invio al cliente stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
20	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro



INDICATORE	STANDARD SPECIFICO <i>(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)</i>		INDENNIZZO	
21	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il cliente	30 euro
22	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
23	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
24	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
25	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio al cliente dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
26	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
27	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
28	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato	30 euro



INDICATORE	STANDARD SPECIFICO <i>(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)</i>		INDENNIZZO	
29	Tempo massimo di attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	Tempo 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	30 euro
30	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale e il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro
31	Tempo per la risposta a reclami	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
32	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
33	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal cliente al gestore fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della richiesta del cliente e la data di invio al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	30 euro
34	Tempo per inoltro al cliente della comunicazione ricevuta dal gestore fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio della medesima comunicazione al cliente	30 euro



35***	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	2/anno	Rispetto del numero minimo di tentativi di raccolta della misura per utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc.	30 euro
		3/anno	Rispetto del numero minimo di tentativi di raccolta della misura per utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc.	
36***	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore	Rispetto del preavviso minimo per tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile.	30 euro

* Per giorni lavorativi, si intendono i giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e venerdì inclusi

** Per giorni feriali si intendono i giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi.

*** Con decorrenza dal 1° gennaio 2023



Riepilogo indennizzi per morosità

Ai sensi degli articoli 10.1 e 10.2 del REMSI il Gestore è tenuto alla corresponsione di un indennizzo automatico nei confronti dell'utente finale secondo quanto riportato nella seguente tabella.

INDICATORE	DESCRIZIONE	STANDARD (giorni solari)	INDENNIZZO
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera a) REMSI	Sospensione, ovvero disattivazione per morosità a un utente finale non disalimentabile	-	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera b) REMSI	Disattivazione fornitura per morosità a un utente finale domestico residente fatto salvo si sia verificata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso ovvero le medesime utenze non abbiano provveduto a onorare gli obblighi per il recupero della morosità pregressa riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora	-	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera c) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	-	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera d) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità nonostante l'avvenuto pagamento da parte dell'utente finale, nei tempi e nelle modalità previste nella comunicazione di costituzione in mora	-	30 euro



INDICATORE	DESCRIZIONE	STANDARD (giorni solari)	INDENNIZZO
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera a) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	-	10 euro
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera b) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, nonostante l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità indicate nella comunicazione di costituzione in mora	-	10 euro
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera d) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, in caso di mancato invio di sollecito bonario di pagamento	-	10 euro



Servizio clienti

800 428 428

lu-ve ore 8.00-18.00

sa 8.30-12.30

Pronto intervento

800 175 571

tutti i giorni 24 ore su 24

assistenza.clienti@gruppocap.it



@GruppoCAP



@gruppocap



@gruppocap



Gruppo CAP

GRUPPO CAP

Cap Holding Spa

Via Rimini 38

20142 Milano

Amiacque Srl

Via Rimini 34/36

20142 Milano

www.gruppocap.it

La presente revisione della Carta del Servizio
entra in vigore dal **01/01/2020**.