Allegato E alla Deliberazione n. 5 CdA del 11/06/2018

GRUPPO CAP

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

La presente revisione della Carta del Servizio
entra in vigore dal **30/04/2018**.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

GRUPPO CAP

1. AMBITO DI APPLICAZIONE 7

2. INQUADRAMENTO NORMATIVO 8

3. PRESENTAZIONE DEL GESTORE: IL GRUPPO CAP 9

4. I PRINCIPI FONDAMENTALI 10
Eguaglianza e imparzialità 10
Continuità del servizio 10
Partecipazione 10
Trasparenza e legalità 11
Efficienza e semplificazione 12
Cortesia e chiarezza 12
Rispetto dell'ambiente e sicurezza dei lavoratori 12
Sostenibilità e corretto utilizzo della risorsa idrica a garanzia della sua qualità 13

5. PARAMETRI DI RIFERIMENTO NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO 14
Continuità e regolarità della fornitura 14
Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio 15
Corretta valutazione dei consumi e del rapporto contrattuale 16
Accessibilità ai servizi e agli uffici 16
Costante controllo della qualità dell'acqua erogata 16
Controlli e verifiche sulle acque reflue industriali 17
Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate 17
Acqua e ambiente circostante: un binomio inscindibile 17

6. ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI 19
Sportello al pubblico – sede e orari di apertura 19
Sportello on line (tramite sito internet) 19
Servizio clienti su appuntamento – presso le sedi aziendali o gli uffici comunali "Punto Acqua" 20
Servizio telefonico di assistenza clienti numero verde 800.428.428 21
Servizio pronto intervento – numero verde 800.175.571 21

7. RILEVAZIONE CONSUMI E FATTURAZIONE 25
Rilevazione dei consumi 25
Fatturazione e tariffe 27
Rettifiche di fatturazione 28
Pagamento bollette 30

Richieste di rateizzazioni 30
Gestione delle morosità 31

8. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO 32
Richiesta di preventivo per nuovi allacciamenti idrici e fognari 32
Esecuzione lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria 33
Richiesta di preventivi di estensione di rete idrica o fognaria 34
Esecuzione lavori di estensione di rete idrica o fognaria 35
Richiesta di subentro – riattivazione della fornitura 35
Richiesta di voltura – utenza attiva 36
Richiesta di voltura – utenza disattivata per morosità 37
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente 38
Disattivazione della fornitura per morosità o per irregolarità e inadempienze contrattuali 39
Richiesta di riattivazione – utenza disattivata per morosità 40

9. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 41
Richiesta di preventivo per esecuzione di lavori 41
Esecuzione dei lavori 42
Rispetto degli appuntamenti concordati 42
Verifica del misuratore 43
Verifica livello di pressione 45
Interruzioni programmate del servizio 45

10. RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI 48
Richieste di informazioni 48
Reclami 48
Richieste di informazioni su servizi di fognatura e depurazione erogati da altri gestori 50

11. INFORMAZIONI AI CLIENTI E AI CITTADINI 51

12. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO 52

13. INDENNIZZI 53

14. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO 55

15. TABELLE DI RIEPILOGO 56
Riepilogo degli standard generali 56
Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo 59

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** – area clienti 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 **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.;
- D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.;
- 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 30 ottobre 2013, n. 155;
- Deliberazione AEEGSI 655/2015/r/idr del 23 dicembre 2015 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono".
- Deliberazione ARERA 917/2017/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"

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

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 della 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 lega-

lità 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.

Cortesia e chiarezza

Il gestore si impegna ad agire con rispetto e cortesia nei confronti dei clienti e fornisce ai propri dipendenti 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. I dipendenti del gestore sono tenuti 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 D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione di dati personali e s. m. i.

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), BS OHSAS 18001:2007 (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.
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.

LE POLITICHE DI SOSTENIBILITÀ

CAP 21 è un programma che comprende 21 impegni di sostenibilità che Gruppo CAP ha deciso di sostenere per raccogliere la sfida del clima che cambia e per rendere trasparenti e tangibili i risultati che si possono raggiungere su tutto il territorio servito. Il filo conduttore sono le 5 R della sostenibilità idrica, principi individuati a livello internazionale per una gestione sostenibile dell'acqua: Ridurre i consumi, Riutilizzare l'acqua, Recuperarne i nutrienti, Reindirizzare l'energia, Ricostruire l'ambiente circostante.

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 interruttivo dovuto ad 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.
– Sistematica 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 interrate, 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 LIVE, indicando dati di apertura e chiusura del disservizio. È inoltre possibile essere costantemente aggiornati sulle attività di pronto intervento tramite l'account **twitter@gruppocap**.
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 "Sportello on line" 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.
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 34/36 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 agevolarne la fruizione dei servizi erogati.
Gli orari dello sportello sono pubblicati sul sito internet **www.gruppocap.it** e in bolletta.

STANDARD GENERALI

- **Tempo medio di attesa allo sportello: non superiore a 15 minuti.**
- **Tempo massimo di attesa allo sportello: non superiore a 30 minuti.**

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

Sportello on line – 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** attraverso apposite maschere, consente di inoltrare richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura e subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione pagamenti e reclami scritti.

Lo "Sportello on line" è un servizio aggiuntivo disponibile previa autenticazione e offre la possibilità di accedere alla propria area riservata, 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 dello "Sportello on line" è garantita tutti i giorni 24 ore su 24, salvo interruzioni per manutenzioni programmate o cause di forza maggiore non dipendenti dalla volontà del gestore. In caso di interruzioni programmate del servizio di "Sportello on line", sarà dato avviso ai clienti tramite sito internet entro 24 ore dall'inizio della interruzione stessa.

STANDARD GENERALI

- **Accessibilità al servizio "Sportello on line" ≥ 98%**

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

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** – area clienti

STANDARD GENERALI

- **Tempo massimo per l'appuntamento servizio "Punto Acqua": 7 gg lavorativi**

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

- **Preavviso minimo per la disdetta dell'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.

STANDARD SPECIFICO

- **Fascia di puntualità per gli appuntamenti servizio "Punto Acqua": 3 ore**

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

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 GENERALI

- **Accessibilità al serviziotelefonico ≥ 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.

- **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.

- **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.

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 ad esempio perdita stradale, mancanza acqua, perdita al contatore, difficoltà di scarico, riflussi, 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 **pronto.intervento@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 segnalazione di pronto intervento ricevute quando queste ri-

guardano o possono riguardare più cittadini (Pronto intervento LIVE) con indicazioni dello stato delle attività in corso. L'informazione è anche fornita tramite l'account di **twitter @gruppocap**.

Il gestore si attiva garantendo lo standard di intervento di 3 ore nel caso di segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

STANDARD GENERALI

- **Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento: ≤ 120 secondi**

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: 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.

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

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

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".

PLUS

Sito internet e Sportello on line

- Possibilità di attivare tutte le richieste dal sito internet **www.gruppocap.it.**
- Accesso tramite "Sportello on line" alla propria area riservata per visualizzare e pagare le bollette e gestire via web richieste e pratiche contrattuali.

PLUS

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).

PLUS

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.

PLUS

Contrattualistica

- Possibilità di firmare i contratti con firma elettronica digitale.

PLUS

Pronto intervento LIVE

- Possibilità di effettuare segnalazioni di pronto intervento tramite sito internet.
- Aggiornamenti in tempo reale sul sito internet e su **twitter @gruppocap**.

PLUS

Interruzioni programmate del servizio

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

PLUS

Rilevazione consumi

- Molteplicità modalità per la comunicazione della autolettura 24 ore su 24: telefono, sito internet, mail, APP “ACCA2O”.
- Servizio di comunicazione passaggio letturista tramite mail.

PLUS

Assicurazione contro le perdite occulte

- Possibilità di aderire a una assicurazione contro le perdite occulte nella rete interna di proprietà.

PLUS

Fatturazione

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

PLUS

Pagamento bollette

- Pagamento tramite sportello on line sul sito internet aziendale.
- Pagamento tramite home banking via internet.
- Pagamento presso gli sportelli automatici (bancomat).
- Pagamento tramite applicazione per smartphone “ACCA2O”.

ECCELLENZA

Verifica misuratore e livello di pressione

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

ECCELLENZA

Pagamento bollette

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

ECCELLENZA

Rateizzazioni

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

ECCELLENZA

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.

7. RILEVAZIONE CONSUMI E FATTURAZIONE

Rilevazione dei consumi

La lettura del contatore è programmata ed effettuata in funzione della frequenza di fatturazione, salvo impossibilità di accedere al contatore per cause indipendenti dalla volontà del gestore (es. assenza del proprietario, difficoltà di accesso al punto di fornitura, ecc..), effettuando almeno i seguenti tentativi di raccolta:
– per utenze con consumo medio annuo fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
– per utenza con consumo medio annuo oltre 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.
Il gestore si impegna a pubblicare sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato della raccolta delle misure.

Per i clienti iscritti all'apposito servizio, il gestore garantisce una comunicazione personalizzata tramite mail, fornita dal cliente, che avvisa del passaggio dell'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** – area clienti, utilizzando le funzionalità del servizio "Sportello on Line", operativo 24 ore su 24 e in grado di attestare in tempo reale la congruità della lettura comunicata;
– tramite l'applicazione "ACCA2O", utilizzabile con telefoni smartphone e scari-

cabile 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.

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

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

La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura oppure l'autolettura del cliente opportunamente validata dal gestore ovvero sulla base dei consumi stimati, nel rispetto del seguente ordine di priorità:
– dati di lettura effettiva rilevata dal gestore;
– dati di autolettura fornita dal cliente;
– dati di consumo stimato.

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

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

ASSICURAZIONE CONTRO LE PERDITE OCCULTE

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

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

L'adesione alla polizza collettiva è su base volontaria e la disciplina e il funzionamento di tale forma assicurativa sono regolati mediante apposite condizioni di assicurazione disponibili presso gli sportelli oppure su **www.gruppocap.it** *– area clienti.*

Scopri come ottenere l'assicurazione in modo gratuito **www. gruppocap.it**

Fatturazione e tariffe

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:**

– *2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;*
– *3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;*
– *4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;*
– *6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi 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 dello "Sportello on line" tramite sito internet.

L'attribuzione delle tariffe e l'individuazione della tipologia di utenze cui applicarle avvengono nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni impartite dalle autorità competenti.
Vige l'obbligo per gli insediamenti civili o a essi assimilati, ubicati nelle zone servite dalla rete di fognatura pubblica, di allacciarsi alla rete stessa, come meglio disciplinato dal Regolamento del Servizio Idrico scaricabile dal sito **www.gruppocap.it** – area clienti.
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: 45 gg solari

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.

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

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

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

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 entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura:
– tramite sito internet **www.gruppocap.it** - area clienti, compilando l'apposita richiesta;
– tramite mail all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) gruppocap.servizioclienti@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 34/36, 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: 30 gg lavorativi

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.

STANDARD SPECIFICO

• Tempo di rettifica fatturazione: 60 gg lavorativi

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.

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;
- 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 del servizio "Sportello on line" disponibile sul sito internet **www.gruppocap.it** – area clienti
- tramite l'applicazione "ACCA2O" 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** – area clienti.

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** – area clienti 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

• Termine per il pagamento della bolletta: almeno 20 gg solari

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

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 100% 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 di mora previsti dal Regolamento del Servizio Idrico integrato solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

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 conguagli derivanti da letture con periodicità inferiore a quella prevista, per cause imputabili al gestore.

Gestione delle morosità

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.
In caso di mancato pagamento della bolletta, il gestore invia al cliente un sollecito di pagamento contenente il dettaglio della situazione di morosità, i termini e le modalità di pagamento degli arretrati.
L'ulteriore inosservanza da parte del cliente del sollecito di pagamento determinerà l'avvio della procedura di costituzione in mora contenente il termine ultimo entro il quale saldare i pagamenti pregressi insoluti e il preavviso di chiusura.
Il mancato rispetto dei termini di pagamento previsti dalla procedura di costituzione in mora per il pagamento dell'insoluto, comporta l'avvio delle procedure di sospensione dell'erogazione del servizio, fermo restando le procedure per il recupero forzoso del credito.
Le spese sostenute per la spedizione del sollecito di pagamento e della comunicazione di messa in mora sono a carico del cliente.

8. 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** – area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
– "Sportello on line" – accessibile dal sito internet **www.gruppocap.it** – area clienti;
– 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 34/36, 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 SPECIFICI

- **Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario senza sopralluogo: 7 gg lavorativi**
- **Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario con sopralluogo: 15 gg 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 SPECIFICI

- **Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice: 15 gg lavorativi**
- **Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice: 20 gg 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: 5 gg lavorativi**

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

STANDARD GENERALE

• Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico o fognario - lavoro complesso: 30 gg 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** – area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
– "Sportello on line" – accessibile dal sito internet **www.gruppocap.it** – area clienti;
– 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 34/36, 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 GENERALI

- **Tempo massimo per concordare primo sopralluogo: 7 giorni lavorativi**

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: gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo**

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.

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: gg lavorativi indicati in 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.

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** – area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;

– "Sportello on line" – accessibile dal sito internet **www.gruppocap.it** – area clienti;
– 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 34/36, 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 SPECIFICI
- **Tempo di riattivazione o subentro della fornitura: 5 gg lavorativi**
- **Tempo di riattivazione o subentro della fornitura con modifica della portata del misuratore: 10 gg 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** – area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
– "Sportello on line" – accessibile dal sito internet **www.gruppocap.it** – area clienti;
– 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 34/36, 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** - area clienti 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: 5 gg lavorativi**

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

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 all'indirizzo gruppocap.servizioclienti@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 34/36, 20142 Milano;
– sportello al pubblico.

STANDARD SPECIFICO

• Tempo di esecuzione della voltura : 5 gg lavorativi

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

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** – area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
– "Sportello on line" – accessibile dal sito internet **www.gruppocap.it** – area clienti;
– 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 34/36, 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.
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: 7 gg lavorativi

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.

Disattivazione della fornitura per morosità o 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 della posizione debitoria, di mancata regolarizzazione contrattuale ovvero nei casi di inadempienze contrattuali previsti dal Regolamento per il Servizio Idrico.

In caso di mancato pagamento delle bollette, il gestore invia al cliente un sollecito/diffida indicando le modalità per regolare la posizione debitoria e preavvisando sulla possibilità di sospendere la fornitura.

Qualora il cliente non regolarizzi la propria posizione debitoria, il gestore provvede a incamerare il deposito cauzionale e avvia la procedura di recupero forzoso del credito e di sospensione del servizio.

La procedura di sospensione del servizio prevede la notifica al cliente di un preavviso di chiusura che indica il termine perentorio entro il quale regolarizzare la posizione debitoria, decorso il quale il gestore provvederà alla sospensione del servizio.

In caso di irregolarità o inadempienze alle pattuizioni contrattuali previste dal Regolamento 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:

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

STANDARD GENERALE

• Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura: 10 gg solari

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.

Richiesta di riattivazione – utenza disattivata per morosità

Nel caso di avvenuta disattivazione della fornitura a seguito di preavviso di chiusura per morosità o irregolarità contrattuali, 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@gruppocap.it;
– posta elettronica all'indirizzo recuperocrediti@gruppocap.it;
– fax al numero 02 89520514;
– via posta al seguente indirizzo: CAP Holding - settore gestione clienti, via Rimini 34/36, 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: 2 gg 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.

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.

9. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Richiesta di preventivo per esecuzione di lavori

La richiesta di preventivo può essere presentata tramite:
– servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.428.428;
– sito internet **www.gruppocap.it** – area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
– "Sportello on line" – accessibile dal sito internet **www.gruppocap.it** – area clienti;
– 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 34/36, 20142 Milano.

Presso gli sportelli al pubblico e sul sito internet del gestore **www.gruppocap.it** – area clienti, si possono trovare i moduli per la richiesta di preventivo, nei quali sono riportate tutte le informazioni e prescrizioni particolari.

Successivamente alla richiesta di preventivo, qualora ritenuto necessario, il gestore concorda con il cliente un sopralluogo presso il punto di fornitura, durante il quale il cliente è tenuto a mettere a disposizione del gestore tutte le informazioni tecniche necessarie per la predisposizione del preventivo.
Il preventivo viene emesso sulla base del prezzario approvato dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano e ha validità 120 giorni, decorsi i quali il gestore si riserva la possibilità di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dei lavori in base a eventuali modifiche intercorse nel prezzario.

STANDARD SPECIFICO

- **Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo: 7 gg lavorativi**
- **Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo: 15 gg 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 gg 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: 30 gg 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.

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 GENERALI

• Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 gg lavorativi

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

• 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.

STANDARD SPECIFICI

• Fascia di puntualità per gli appuntamenti: 3 ore

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.

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** – area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
– "Sportello on line" – accessibile dal sito internet **www.gruppocap.it** – area clienti;
– posta elettronica all'indirizzo assistenza.clienti@legalmail.it;
– sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
– via posta al seguente indirizzo: CAP Holding - settore gestione clienti, via Rimini 34/36, 20142 Milano.

Il gestore procederà a fissare un sopralluogo di verifica del misuratore. Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore attiverà le procedure per la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati e per la sostituzione del contatore, senza alcun addebito per il cliente, salvo i casi in cui il malfunzionamento o la rottura del contatore fosse imputabile a manomissione o gelo.

In ogni caso il gestore provvederà a comunicare al cliente per iscritto l'esito della verifica e le attività conseguenti.

Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi,

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

Il gestore provvederà a comunicare al cliente il recapito del laboratorio presso il quale si svolgerà la verifica, la data della verifica e il nominativo del referente aziendale della procedura.
Nel caso di misuratori di tipo M.I.D. ai sensi dell'art. 5 del decreto MISE 155/2013, la richiesta dovrà essere formalizzata dal cliente alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Milano - Servizio Metrico - Via Viserba 20, 20126 Milano, che curerà l'attivazione della procedura informando il gestore.
Nel caso in cui la verifica confermasse il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della verifica metrica effettuata in laboratorio rimane a carico del cliente, nell'ammontare stabilito nel Prezzario approvato l'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano e pubblicato sul sito internet, in bolletta e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato. In caso contrario, il costo della verifica metrica resta a carico del gestore che provvederà inoltre alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati secondo le modalità sopra indicate.

STANDARD SPECIFICO

- **Tempo di intervento per la verifica del misuratore: 10 gg lavorativi**

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.

- **Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco: 10 gg lavorativi**

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

- **Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio: 30 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente finale del relativo esito.

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui il cliente richieda controlli in contradditorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

• Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante: 10 gg lavorativi
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.

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** – area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
– "Sportello on line" – accessibile dal sito internet **www.gruppocap.it** – area clienti;
– posta elettronica all'indirizzo assistenza.clienti@legalmail.it;
– sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
– via posta al seguente indirizzo: CAP Holding - settore gestione clienti, via Rimini 34/36, 20142 Milano.

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

STANDARD SPECIFICI

• Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione: 10 gg lavorativi
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.

• Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione: 10 gg lavorativi
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.

Interruzioni programmate del servizio

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

L'interruzione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni non programmate necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.
Per interruzioni programmate del servizio si intendono quelle interruzioni della fornitura dovute a interventi di manutenzione sugli impianti o sulle reti di acquedotto e di fognatura, che richiedono la sospensione dell'erogazione dell'acqua e l'interruzione della disponibilità dello scarico in fognatura. Le interruzioni programmate inerenti agli impianti di depurazione sono regolate da provvedimenti autorizzativi rilasciati dalle autorità competenti.
Il Gestore organizza le proprie attività in modo tale da prevedere che le interruzioni programmate del servizio non siano superiori a 8 ore tutti i giorni dell'anno, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative. Qualora non sia possibile garantire il ripristino della erogazione della fornitura di acqua potabile trascorse 8 ore dall'inizio dell'interruzione, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo per la fornitura idropotabile alle utenze interessate, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.
Nel caso in cui la durata massima della singola interruzione programmata ovvero il tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato sia superiore a 24 ore, il gestore corrisponde all'utente finale interessato un indennizzo automatico.
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
- twitter@gruppocap
- 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: 24 ore**

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

- **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

- **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 ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

STANDARD GENERALE

- **Durata interruzioni programmate del servizio idropotabile: 8 ore**

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

10. 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) gruppocap.servizioclienti@legalmail.it;
– sito internet **www.gruppocap.it** – area clienti, compilando l'apposito modulo;
– via posta ordinaria al seguente indirizzo: CAP Holding - settore gestione clienti, via Rimini 34/36, 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: 20 gg lavorativi**

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

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 gruppocap.servizioclienti@legalmail.it;
– posta elettronica all'indirizzo mail reclami@gruppocap.it;
– sito internet **www.gruppocap.it** – area clienti, compilando l'apposito modulo;
– via posta ordinaria al seguente indirizzo: CAP Holding - settore gestione clienti, via Rimini 34/36, 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: 20 gg lavorativi**

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

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.
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);
- richiedere in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace o la Camera di Commercio.

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 richiesta 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 SPECIFICO

- **Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione: 5 gg lavorativi**

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: 5 gg lavorativi**

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.

STANDARD GENERALE

- **Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura: 10 gg lavorativi**

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.

11.
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** – area clienti 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** – area clienti ed eventualmente tramite altri strumenti informativi.
- A realizzare il sito **www.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 ad esempio variazioni tariffarie, orari di apertura al pubblico degli sportelli, qualità dell'acqua, etc. e per specifiche comunicazioni riguardanti il singolo rapporto contrattuale;
- da lettere e 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.

12. 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.

13. 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, a esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, 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.
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.
Il gestore, a integrazione di quanto previsto dalla regolamentazione nazionale, garantisce sempre al cliente il pagamento di un indennizzo per mancato rispetto di uno standard specifico del servizio, indipendentemente dal fatto che sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico.

14.
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 Citta 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 **30/04/2018**.

15.
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 giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)*		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 al servizio "Sportello on line"	≥ 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
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

Indicatore		Standard generale *(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)*		Base di calcolo
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
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

Indicatore		Standard generale *(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)*		Base di calcolo
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
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 giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)*		**Indennizzo**
1	Fascia di puntualità per appuntamento 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		N. 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
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

Indicatore		Standard specifico *(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)*		Indennizzo
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 stipula del contratto 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
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 disattivazione per 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

Indicatore		Standard specifico *(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)*		Indennizzo
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
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

Indicatore		Standard specifico *(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)*		Indennizzo
28	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato.	30 euro
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 ed 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

* 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.

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

Gruppo CAP

GRUPPO CAP

Cap Holding Spa
Via del Mulino 2
20090 Assago - MI

Amiacque Srl
Via Rimini 34/36
20142 Milano

www.gruppocap.it

La presente revisione della Carta del Servizio entra in vigore dal **30/04/2018**.