

Gestione spa



**CAP**

**SERVIZI**

**Carta  
del Servizio  
acqua  
potabile**

**Carta**



3° edizione - settembre 2004



# Indice

## Carta dei Servizi

### Presentazione

- 1 I principi fondamentali
- 2 Standard di qualità del servizio
- 3 Informazioni agli utenti
- 4 Rapporto con gli utenti
- 5 La tutela
- 6 Rimborsi
- 7 Qualità del servizio
- 8 Grado di soddisfazione dell'utente
- 9 Validità della Carta dei Servizi

Riepilogo degli standard

Prezzi e prestazioni

Numeri utili

# Carta dei Servizi

*La Carta dei Servizi è il documento che definisce gli impegni assunti da CAP Gestione nei confronti dei propri Utenti in merito al livello di Qualità dei Servizi forniti, fermo restando che il rapporto con gli Utenti è comunque disciplinato dalle “Condizioni di fornitura dell’Acqua” integranti il contratto.*

*La Carta del Servizio Acqua Potabile è adottata ai sensi delle seguenti normative:*

- *DPCM del 27 gennaio 1994 “Principi per l’erogazione dei Servizi pubblici”*
- *DPCM del 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio idrico integrato”*
- *Legge 5 gennaio 1994, n° 36 “Disposizioni in materia di risorse idriche”*
- *Legge 11 luglio 1995, n° 273 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”*
- *DPCM del 4 marzo 1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”.*

*La presente Carta dei Servizi è perfezionata o revisionata in base ai risultati della sua gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione dell’Azienda.*

# Servizi Carta dei

## Presentazione

Costituito nel 1928 come Consorzio per l'acqua potabile ai Comuni del Bacino del Seveso, nel 1932 assume il nome di Consorzio per l'acqua potabile ai Comuni della provincia di Milano, che ne accompagnerà l'attività fino alla trasformazione in Azienda speciale avvenuta nel maggio 1994.

Dal giugno 2001 CAP è una Società per Azioni.

Insieme alla ragione giuridica l'azienda ha cambiato la denominazione sociale in CAP Gestione spa ed ha promosso la costituzione di un Gruppo societario sul modello della Holding industriale.

La missione di CAP Gestione è assicurare il servizio idrico integrato, cioè l'insieme dei servizi di captazione, trattamento, accumulo, adduzione e distribuzione di acqua potabile ed i servizi di fognatura e depurazione delle acque di scarico.

Sono soci del Gruppo CAP 195 Comuni del milanese, del lodigiano e del pavese e le Amministrazioni provinciali di Milano e di Lodi..

Attualmente l'Azienda gestisce:

- il servizio acquedotto in 191 Comuni;
- il servizio di fognatura in 81 Comuni;
- il servizio di depurazione in 70 Comuni.

CAP Gestione comprende oggi un "bacino d'utenza" di circa 1 milione e 700 mila abitanti.

La fornitura di acqua potabile avviene con l'allacciamento diretto alla rete.

Le Utenze sono suddivise in definitive e provvisorie. I consumi di norma sono contabilizzati da un contatore e sono assoggettati a scaglioni tariffari determinati in applicazione delle disposizioni del CIPE, Comitato Interministeriale Programmazione Economica.

Anche il servizio di fognatura e di depurazione viene fornito con l'allacciamento diretto alla rete fognaria.

# Carta dei servizi

## I principi fondamentali

### **Eguaglianza**

Nell'erogazione dei servizi CAP Gestione garantisce la piena eguaglianza dei diritti degli Utenti.

Le regole riguardanti i rapporti tra Utenti e CAP Gestione e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Il trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, è lo stesso sia tra le diverse aree geografiche di Utenza, anche quando esse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di Utenti.

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

### **Imparzialità**

I comportamenti di CAP Gestione nei confronti dell'Utenza sono improntati ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Tali criteri guidano anche l'interpretazione delle norme che regolano l'erogazione del servizio.

### **Continuità e qualità**

La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare. In caso di occasionali interruzioni o di funzionamenti irregolari, in ottemperanza alla normativa del settore CAP Gestione si impegna ad operare in maniera da ridurre al minimo i disagi per gli Utenti.

L'acqua fornita alle Utenze possiede le caratteristiche di potabilità richieste dalla normativa vigente.

### **Partecipazione**

Il singolo Utente può accedere, con le modalità stabilite dalle norme vigenti, alle informazioni contrattuali, in possesso di CAP Gestione, che lo riguardano.

L'Utente ha diritto di produrre documenti, formulare osservazioni e suggerimenti, inoltrare reclami.

# Servizi

## Carta dei

1

I principi fondamentali

### **Efficienza ed efficacia**

CAP Gestione persegue il costante obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio intervenendo sia sugli aspetti tecnici sia su quelli organizzativi e procedurali.

### **Semplificazione delle procedure**

CAP Gestione opera con l'obiettivo di semplificare, snellire e razionalizzare le procedure adottate.

A questo scopo, e per rendere sempre più riconoscibili le prestazioni dei servizi forniti, CAP Gestione prevede una sempre maggiore informatizzazione. CAP Gestione rende nota preventivamente la documentazione richiesta all'Utente.

### **Cortesia**

CAP Gestione si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dei suoi Utenti.

Per questo fornisce a tutti i propri dipendenti gli strumenti e le opportune istruzioni perché essi operino al meglio, anche in questo campo.

### **Corretto utilizzo della risorsa idrica**

La risorsa idrica è da considerarsi bene prezioso ed utile per l'intera collettività.

CAP Gestione, al fine di evitare sprechi, auspica la piena collaborazione di tutti i suoi Utenti che, nell'utilizzo della risorsa idrica, sono tenuti a dare sempre la priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari.

# Carta dei servizi

2

## Standard di qualità del servizio

CAP Gestione persegue costantemente il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio al fine di assicurare una maggiore soddisfazione dell'Utente.

Per questo obiettivo, in linea con i più moderni indirizzi di gestione dei servizi pubblici, CAP Gestione adotta alcuni "standard di qualità del servizio", che indicano il livello minimo di prestazione che si impegna a garantire. Ognuno di questi standard di qualità è all'interno dei seguenti parametri di riferimento:

- continuità e regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto
- contenimento dei tempi di allacciamento e disattivazione della fornitura
- corretta valutazione dei consumi e della gestione del rapporto contrattuale
- accessibilità ai Servizi ed agli uffici
- sicurezza
- tutela ambientale
- controllo del prodotto fornito

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

CAP Gestione è consapevole che la continua e regolare erogazione del servizio è il principale interesse dell'Utente; per questo motivo è costantemente impegnata nell'ampliamento e nell'ammodernamento della propria rete di distribuzione. Ciò comporta, a volte, la necessità della sospensione del servizio per interventi di manutenzione sulla rete; di essa viene data preventiva informazione all'Utenza.

CAP Gestione è peraltro consapevole che, nonostante l'attività preventiva, è difficile realizzare un servizio operativo al massimo dell'efficienza per 24 ore al giorno e per tutti i giorni all'anno. Per questo motivo ritiene indispensabile la collaborazione di tutti gli Utenti sia nell'evitare sprechi in situazioni di crisi da scarsità idrica, sia nel segnalare eventuali guasti, perdite o disservizi.

# Servizi

## Carta dei

Per questo CAP Gestione ha attivato un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24, onde permettere ai suoi addetti di intervenire ed operare celermente. Per il continuo monitoraggio degli impianti, inoltre, si avvale di sistemi di telecontrollo e di teleallarme.

CAP Gestione effettua, secondo precisi piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle proprie reti.

Nei casi di emergenza idrica CAP Gestione dispone dell'organizzazione e dei mezzi necessari a fornire un servizio sostitutivo, nel rispetto delle disposizioni della Autorità sanitaria competente.

### **Contenimento dei tempi di allacciamento e di disattivazione della fornitura**

CAP Gestione adotta uno specifico standard per ogni fase della procedura di allacciamento e di disattivazione: presentazione domande, preventivazione, esecuzione lavori (tra i quali può essere compresa l'estensione della rete), allacciamento, posa contatore, attivazione, disattivazione della fornitura.

Periodicamente CAP Gestione adotta misure organizzative volte a semplificare e sveltire le procedure.

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

La lettura del contatore viene effettuata almeno annualmente, mentre i consumi sono fatturati trimestralmente, salvo specifiche eccezioni.

È inoltre prevista la possibilità per l'Utente di comunicare a CAP Gestione i suoi consumi attraverso "l'autolettura del contatore".

Le segnalazioni da parte dell'Utente di eventuali anomalie nelle fatture, attiveranno una procedura di controllo e l'eventuale loro correzione.

Salvo un'espressa richiesta da parte dell'Utente la rettifica della fattura e il relativo rimborso possono essere effettuati anche con la fattura successiva.

# La Carta dei Servizi

L'Utente può richiedere la verifica della funzionalità dei contatori presso il laboratorio di CAP Gestione o presso un laboratorio autorizzato. CAP Gestione offre un'ampia gamma di modalità di pagamento delle bollette.

In caso di morosità, sulla base delle norme vigenti, CAP Gestione si riserva il diritto di sospendere la fornitura e di attivare le procedure per il recupero del credito.

## Accessibilità ai Servizi ed agli uffici

CAP Gestione assicura l'accessibilità ai Servizi ed agli uffici aziendali attraverso:

- sportelli per il pubblico aperti nel territorio servito presso sedi aziendali e sedi di Comuni soci
- uffici postali convenzionati dove è possibile attivare le normali pratiche contrattuali (subentri, disdette, nuovi contratti, modifiche, ecc.)
- servizio di Call Center disponibile gratuitamente tramite il **numero verde 800.428.428**, da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00
- linee telefoniche e fax dedicati
- sito internet aziendale e indirizzi e-mail

Procedure interne garantiscono la risposta scritta ai reclami. CAP Gestione adotta regole atte a ridurre i tempi di attesa agli sportelli ed il rispetto degli appuntamenti concordati

## Sicurezza

CAP Gestione organizza per il proprio personale corsi specifici per una formazione professionale capace di garantire il rispetto delle norme di sicurezza.

Nello stesso tempo richiede ai suoi fornitori di operare nel pieno rispetto delle norme di sicurezza.

## Tutela ambientale

La tutela delle risorse a disposizione e l'adozione delle soluzioni di minimo impatto ambientale sono obiettivi primari dell'attività di CAP Gestione.

Su questi temi, peraltro, è auspicabile la piena e fattiva collaborazione da parte di tutti gli Utenti.

# Servizi

## Carta dei

### **Controllo del prodotto fornito**

L'acqua è sottoposta a controllo costante da parte del Laboratorio Analisi aziendale, sia in origine, sia durante e dopo il trattamento di potabilizzazione, sia in punti prestabiliti delle proprie reti di distribuzione per verificare il rispetto dei parametri di legge.

### **Definizione degli standard**

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

Tutti gli standard sono soggetti a un aggiornamento periodico. Ogni anno, infatti, come indicato al punto 7, CAP Gestione elabora un rapporto sulla qualità del servizio che costituisce la base per la verifica della validità degli standard adottati e per la loro eventuale revisione. CAP Gestione conforma la propria organizzazione e le proprie procedure in modo da garantire il rispetto degli standard ed il raggiungimento degli obiettivi di qualità definiti, anche attraverso un programma di certificazione della qualità, come prescrivono le norme UNI EN ISO 9001:2000.

# La Carta dei Servizi

## **Standard generali**

Gli standard generali, si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte da CAP Gestione.

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

A questa Carta dei Servizi è allegato l'elenco completo degli sportelli aperti al pubblico con i relativi orari di apertura. Variazioni a questo elenco verranno comunicate agli Utenti attraverso la bolletta, il sito internet aziendale, il servizio Novavideo dell'emittente televisiva Telenova e gli altri strumenti di informazione indicati al punto 3. Per gli uffici postali convenzionati gli orari di apertura sono quelli definiti da Poste Italiane.

### ***Attesa agli sportelli***

Tempo medio di attesa agli sportelli.

*20 minuti*

### ***Fatturazione***

La fatturazione dei consumi viene effettuata trimestralmente, salvo specifiche eccezioni, tramite invio della bolletta. La lettura del contatore viene effettuata almeno una volta all'anno, se non per l'impossibilità di accesso al contatore per cause indipendenti dalla volontà di CAP Gestione (ad es. assenza del proprietario ecc.), da personale di CAP Gestione o da questo incaricato munito di apposito tesserino di riconoscimento.

### ***Modalità di pagamento delle bollette***

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- presso qualunque Ufficio postale, utilizzando l'apposito bollettino postale o con le altre modalità in vigore;
- con addebito diretto sul conto corrente bancario procedura (RID);
- con addebito diretto sul conto corrente postale;
- con bonifico bancario;
- presso qualunque sportello Banca Intesa in contanti o con assegno circolare;

# Servizi

## Carta dei

- presso la Sede centrale di Milano con assegno bancario, assegno circolare, Bancomat, Carta Moneta e Carte di Credito (American Express, Diners, EC/Master-card e Visa);
- presso le Sedi decentrate di Casapusterlengo, Paderno Dugnano e Sesto San Giovanni con Bancomat, Carta Moneta e Carte di Credito (American Express, Diners, EC/Mastercard e Visa).

### ***Risposta alle chiamate di Pronto Intervento***

CAP Gestione garantisce sempre la risposta alle chiamate di emergenza.

*24 ore su 24*

### ***Gestione della morosità***

CAP Gestione comunica su ciascuna fattura emessa l'eventuale situazione debitoria riferita alle bollette precedenti. In caso di ritardato pagamento, CAP Gestione applica un'indennità di mora che viene esposta sulla prima bolletta inviata successivamente al versamento eseguito. In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza, viene inviato all'utente un sollecito contenente: il dettaglio della situazione di morosità, le modalità di pagamento degli arretrati ed il preavviso di sospensione del servizio in caso di inadempienza. L'ulteriore inosservanza delle richieste da parte dell'utente determinerà l'emissione di provvedimento d'interruzione dell'erogazione mediante procedura di ordinanza di chiusura.

CAP Gestione s'impegna al ripristino del servizio entro un giorno lavorativo, una volta ottenuta dall'utente la comunicazione dell'avvenuto pagamento.

### ***Preavviso di interruzioni del servizio***

Tempo minimo di preavviso agli Utenti in caso di interruzioni della fornitura per interventi programmati sulla rete e/o sugli impianti.

*48 ore*

# Carta dei servizi

## 2 Standard specifici

Gli standard specifici si riferiscono alle singole prestazioni. Il loro mancato rispetto può dare luogo a un rimborso secondo quanto indicato nel punto 6.

Gli standard specifici non tengono conto delle seguenti variabili:

- tempi necessari all'Utente per la produzione dei documenti richiesti
- tempi necessari per l'allestimento di eventuali opere preparatorie
- tempi necessari per il rilascio di autorizzazioni da parte di Enti terzi
- ritardi imputabili all'Utente
- cause di forza maggiore e/o impedimenti di carattere tecnico/amministrativo non dipendenti dall'attività di gestione

### *Preventivazione*

Tempo massimo che intercorre tra il momento in cui l'Utente presenta la domanda ed il momento in cui gli viene spedito il preventivo. Detto periodo di tempo comprende anche il sopralluogo. In caso di estensioni della rete che richiedano un tempo di preventivazione superiore allo standard viene inviata all'Utente specifica informativa scritta.

*30 giorni*

### *Esecuzione dell'allacciamento*

Tempo massimo che intercorre tra la data di pagamento del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori di allacciamento previsti per l'erogazione dell'acqua, comprese la posa del contatore e l'attivazione della fornitura.

*30 giorni*

# Servizi

## Carta dei

2

Standard di qualità del servizio

### *Attivazione/riattivazione della fornitura*

Tempo massimo che intercorre tra la data di pagamento del preventivo e la attivazione/riattivazione della fornitura mediante posa del contatore su allacciamento esistente. È previsto un eventuale sopralluogo tecnico.

20 giorni

### *Cessazione della fornitura*

Lasso di tempo che intercorre tra il momento in cui l'Utente presenta la disdetta scritta e la disattivazione della fornitura.

40 giorni

### *Esecuzione di estensioni rete ed eventuali allacciamenti*

Normale lasso di tempo che intercorre tra la data di pagamento del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori di costruzione della rete e allacciamento previsti per l'erogazione dell'acqua, comprese la posa del contatore e l'attivazione della fornitura. In caso di lavori di particolare complessità al di fuori degli standard aziendali l'effettivo tempo di esecuzione viene comunicato con il preventivo.

40 giorni

### *Verifica metrica del contatore*

Tempo massimo entro cui CAP Gestione si impegna a comunicare all'Utente le prestazioni metrologiche del contatore effettuate presso i laboratori di CAP Gestione o presso il laboratorio autorizzato. Decorre dal pagamento anticipato del costo, salvo conguaglio. Nel caso in cui l'Utente richieda che la verifica venga effettuata presso il laboratorio autorizzato esterno, il termine resta sospeso per tutto il tempo da quest'ultimo utilizzato.

45 giorni

# La Carta dei Servizi

2

Standard di qualità del servizio

## **Verifica del livello di pressione**

L'Utente può chiedere la misurazione del livello di pressione al punto di consegna, la quale deve risultare conforme a quanto previsto nelle "Condizioni di fornitura". La richiesta deve essere presentata in forma scritta. Tempo massimo previsto dalla data di ricevimento della richiesta per effettuare un primo intervento di verifica da parte di CAP Gestione

*10 giorni*

Tempo massimo previsto dalla data di ricevimento della richiesta, nel caso si rendesse necessaria l'installazione di un apparecchio di misura. In tale eventualità i tempi e le modalità dell'intervento di verifica saranno concordati con l'utente

*20 giorni*

Tempo massimo previsto dalla data di effettuazione della verifica per la comunicazione scritta del relativo esito all'utente

*30 giorni*

## **Pronto Intervento**

In caso di segnalazioni di pericolo o di guasti/rotture urgenti alle infrastrutture gestite da CAP Gestione, tempo massimo entro il quale avrà luogo il primo intervento

*4 ore*

## **Interruzioni programmate del Servizio**

In caso di interruzioni per interventi programmati sulla rete e/o sugli impianti, durata massima di interruzione dell'erogazione dell'acqua

*24 ore*

## **Rispetto degli appuntamenti concordati**

CAP Gestione s'impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con gli utenti secondo i seguenti tempi e modalità  
Tempo massimo previsto per l'appuntamento a partire dalla data di richiesta

*10 giorni*

# Servizi

## Carta dei

2

Tempo massimo di variazione dell'orario concordato per l'appuntamento

3 ore

*In caso d'impedimento per motivi non prevedibili e non imputabili all'Azienda, sarà data opportuna e tempestiva comunicazione all'utente interessato.*

### **Sopralluogo per verifica della lettura del contatore**

L'Utente può richiedere con adeguata motivazione la verifica della lettura del contatore. Tempo massimo dalla data di richiesta entro cui CAP Gestione s'impegna ad effettuare la verifica di lettura del contatore

60 giorni

*Qualora la lettura rilevata da tecnico dovesse risultare difforme dall'ultimo valore addebitato in bolletta, CAP Gestione provvederà al conguaglio e/ all'emissione di nota di credito. In caso in cui l'accertamento della lettura non fosse possibile a causa dell'illeggibilità e/o della rottura del contatore, CAP Gestione attiverà immediatamente le procedure per il ripristino delle condizioni di regolarità del servizio, mediante la sostituzione del contatore, senza alcun addebito per l'Utente.*

### **Risposta ai reclami scritti**

Tempo entro cui CAP Gestione risponde ai reclami scritti degli Utenti. Decorre dalla data di protocollo del reclamo

30 giorni

I tempi di preventivazione e di esecuzione riguardano sia i nuovi impianti sia la modifica di impianti già esistenti. Riduzioni dei tempi sono concordabili per forniture provvisorie

# Carta dei servizi

## 3 Informazione agli Utenti

CAP Gestione informa i suoi Utenti sulle modalità di prestazione dei servizi, sulle procedure e sulle iniziative intraprese. Queste informazioni sono assicurate:

- dalla consegna delle “Condizioni di fornitura dell’acqua”, che avviene all’atto della richiesta di un nuovo contratto
- dal Servizio Clienti, disponibile gratuitamente telefonando al **numero verde 800 428 428**
- tramite l’Ufficio Relazioni con il Pubblico e gli sportelli che forniscono le informazioni relative al rapporto contrattuale e ai servizi erogati
- tramite i mezzi d’informazione ai quali vengono diramate le comunicazioni che riguardano tutti gli Utenti
- dalle bollette, sulle quali possono essere stampati messaggi informativi di utilità (variazioni tariffarie, orari di apertura al pubblico degli sportelli, qualità dell’acqua, ecc.)
- da comunicazioni dirette al singolo Utente
- dalla distribuzione di depliant e opuscoli informativi
- dal servizio Novavideo dell’emittente televisiva Telenova
- dal sito internet aziendale **[www.capgestione.it](http://www.capgestione.it)**

## 4 Rapporto con gli Utenti

I dipendenti di CAP Gestione sono tenuti ad avere sempre un corretto rapporto con gli Utenti, a trattarli con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell’esercizio dei diritti e nell’adempimento degli obblighi. Sono tenuti anche a segnalare le proprie generalità sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

CAP Gestione ha istituito un apposito Ufficio per curare le Relazioni con il pubblico e le Associazioni di Consumatori. Presso questo ufficio sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti.

# Servizi

## Carta dei

5

La tutela

Le violazioni ai principi sanciti nella presente Carta dei Servizi devono essere denunciate all'Ufficio Reclami di CAP Gestione per via scritta o mediante compilazione dell'apposito modulo disponibile presso gli sportelli. Nella predisposizione del reclamo, l'Utente può avvalersi dell'assistenza del personale addetto agli sportelli.

Al momento della presentazione del reclamo vengono indicati all'Utente sia il nominativo del funzionario responsabile dell'indagine (Ufficio Reclami), che i tempi previsti per l'espletamento della stessa. L'Ufficio Reclami riferisce all'Utente sugli accertamenti compiuti, con la massima celerità e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando, inoltre, i termini entro i quali l'Azienda provvederà alla rimozione delle irregolarità o al rimborso dovuto.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consentisse il rispetto del tempo di risposta o se si rendesse necessario un sopralluogo, con conseguente aumento dei tempi di risposta, CAP Gestione informa l'Utente per lettera entro il medesimo termine.

6

Rimborsi

CAP Gestione assicura un rimborso di 25,82 euro nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per tempestività, a quello indicato dagli standard specifici soggetti a rimborso.

Le richieste di rimborso, corredate delle informazioni e dei documenti necessari a CAP Gestione per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto all'Ufficio Reclami entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito dallo standard specifico; fa fede la data di protocollo di CAP Gestione.

Qualora la richiesta non venga accolta, CAP Gestione provvederà a darne comunicazione scritta e motivata all'Utente.

# Carta dei servizi

## Qualità del servizio

Per valutare la qualità del servizio reso CAP Gestione esegue indagini periodiche mediante interviste telefoniche o personali e tramite appositi questionari da distribuire agli Utenti a mezzo postale o direttamente agli sportelli. L'Azienda tiene conto dei risultati delle verifiche effettuate per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

Ogni anno CAP Gestione predispose una relazione sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente in base alle rilevazioni effettuate. Tale rapporto è reso disponibile alle Associazioni dei consumatori e trasmesso alle Autorità competenti.

## ∞

## Grado di soddisfazione dell'utente

CAP Gestione, anche avvalendosi di fornitori specializzati, sottopone a monitoraggio ed a periodiche rilevazioni il gradimento ed il grado di soddisfazione degli utenti, valutandone eventuali variazioni con riferimento alle aspettative ed alle caratteristiche dei servizi erogati.

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

- l'immagine, la notorietà e la credibilità dell'Azienda;
- la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni fornite relativamente al prodotto, ai servizi erogati ed alle modalità di relazione tra l'Azienda e gli Utenti
- l'organizzazione aziendale ed il comportamento del personale, con particolare riferimento agli operatori del front office
- l'attivazione di nuovi servizi

Per la valutazione del grado di soddisfazione vengono inoltre analizzati i dati, le informazioni e le statistiche relative al flusso dei reclami, alle segnalazioni ed ai contatti sviluppati dai numeri verdi e dagli sportelli per il pubblico

# Servizi

## Carta dei

9

Validità della Carta dei Servizi

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente “Carta dei Servizi” tramite gli strumenti informativi indicati nel punto 3.

Gli standard inerenti la continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell’Autorità pubblica.

Gli standard valgono per tutti i Comuni gestiti da CAP Gestione alla data di entrata in vigore del presente documento.

In caso di utenze site in Comuni di nuova acquisizione CAP Gestione si riserva di rendere operativi gli standard contenuti nella Carta dei Servizi entro un tempo massimo di 36 mesi dalla data di inizio della gestione, ove non diversamente convenuto all'atto di stipula della convenzione.

# Carta dei Servizi

## Standard generali

Oraio di apertura sportelli	<i>vedi depliant</i>
Tempo medio di attesa agli sportelli	<b>20 minuti</b>
Fatturazione	<b>trimestrale</b>
Pagamento Bollette	<b>varie modalità</b> -banca -posta -bancomat -procedura R.I.D. -carta di credito
Gestione morosità	<i>vedi descrizione procedura</i>
Risposte alle chiamate pronto intervento	<b>24 ore su 24</b>
Preavviso di interruzione del servizio	<b>min 48 ore</b>

## Standard specifici

Tempo per i preventivi <i>compreso sopralluogo</i>	<b>max 30 giorni *</b>
Tempi esecuzione allacciamento	<b>max 30 giorni *</b>
Attivazione/riattivazione della fornitura	<b>max 20 giorni *</b>
Cessazione della fornitura	<b>max 40 giorni *</b>
Tempo per l'estensione standard della rete	<i>standard</i> <b>40 giorni *</b> <i>fuori standard</i> <b>di volta in volta</b>
Verifica metrica dei contatori	<b>max 45 giorni</b>
Verifica livello di pressione	<b>max 10 giorni</b>
Pronto intervento	<b>entro 4 ore</b>
Interruzioni programmate del servizio	<b>max 24 ore</b>
Rispetto appuntamenti concordati	<i>appuntamenti</i> <b>max 10 giorni</b> <i>variazione orario</i> <b>max 3 ore</b>
Sopralluogo per verifica	<b>max 60 giorni</b>
Risposta ai reclami scritti	<b>max 30 giorni</b>

\* **Standard soggetto a rimborso**

# Carta dei Servizi

Sopralluogo eseguito  
da tecnico CAP GESTIONE  
reso necessario per fatto dell'Utente € 25,00

Verifica metrica del contatore  
 $\varnothing \leq 40$  mm. – tipo Turbina € 129,11

Verifica metrica del contatore  
 $\varnothing > 40$  mm.  
tipo Turbina o Woltmann € 258,23

Spese generali per nuove domande  
di allacciamento,  
cambi d'intestazioni  
e variazioni di minimo € 18,07

Addebito per contatori danneggiati  
per gelo o per fatto dell'Utente

$\varnothing$  15 mm - tipo Turbina € 66,00

$\varnothing$  20 mm - tipo Turbina € 71,00

$\varnothing$  25 mm - tipo Turbina € 90,00

$\varnothing$  30 mm - tipo Turbina € 98,00

$\varnothing$  40 mm - tipo Turbina € 175,00

$\varnothing$  50 mm - tipo Turbina € 192,00

$\varnothing$  50 mm - tipo Woltmann € 400,00

$\varnothing$  65 mm - tipo Woltmann € 430,00

$\varnothing$  80 mm - tipo Woltmann € 470,00

$\varnothing$  100 mm - tipo Woltmann € 600,00

$\varnothing$  150 mm - tipo Woltmann € 850,00

prezzi IVA esclusa

prezzi e prestazioni

# Numeri utili

## Sede

---

*via Rimini 34/36 - Milano*

*tel. 02 895201*

*fax 02 89540058*

*info@capgestione.it*

*www.capgestione.it*

## Pronto Intervento (24 ore su 24)

---

Numero Verde

**800 175 571**

*fax 02 89520307*

## Servizio Clienti (lunedì/venerdì ore 8 - 18)

---

Numero Verde

**800 428 428**

*fax 02 89546317*

## Ufficio Reclami

---

*fax 02 89520289*

*e-mail: reclami@capgestione.it*

**CAP Gestione** spa

via Rimini, 34/36 - 20142 Milano

telefono 02 89520.1 - fax 02 89540058

[www.capgestione.it](http://www.capgestione.it) - [info@capgestione.it](mailto:info@capgestione.it)