

Accordo di collaborazione tra Gruppo CAP e le Associazioni dei Consumatori per la gestione informale delle segnalazioni

Premessa

- CAP è una società in house providing che gestisce il Servizio Idrico Integrato nei Comuni della Città metropolitana di Milano;
- CAP, in un'ottica di apertura, trasparenza e miglioramento continuo della relazione con i cittadini, intende rafforzare il dialogo con le Associazioni dei Consumatori, riconoscendone il ruolo attivo nella tutela degli utenti.
- Le Associazioni dei Consumatori si occupano di garantire i diritti dei consumatori e, nello specifico ambito di erogazione di servizi essenziali, come la distribuzione e fornitura di acqua, promuovono il dialogo tra utenti e gestori, rappresentano il punto di vista degli utenti con l'obiettivo di tutelarne i diritti, offrono assistenza ai cittadini e svolgono azione preventiva, rivolta alle istituzioni e ai soggetti del mercato, per migliorare la qualità dei servizi e per rimuovere le cause che ne limitano l'accesso o l'utilizzo;

Oggetto dell'accordo

Con il presente accordo si stabilisce una modalità di interlocuzione preventiva, semplice e strutturata, volta a favorire la gestione condivisa di eventuali criticità prima di attivare il percorso formale di conciliazione.

Il presente accordo definisce dunque un canale operativo diretto tra Gruppo CAP e le Associazioni dei Consumatori, utile a trattare in via preliminare le segnalazioni ricevute dai cittadini, con l'intento di pervenire a una soluzione condivisa.

Obiettivo dell'accordo

L'obiettivo dell'accordo è quello di rendere più tempestiva ed efficace la risoluzione delle problematiche, riducendo al minimo tempi e complessità, nell'interesse sia dei consumatori sia dell'azienda. Il presente accordo non intende frapporre ostacoli all'eventuale attivazione della procedura di conciliazione, che rimane sempre praticabile così come previsto dalle norme di settore.

Iter operativo

1. Invio della segnalazione e risposta

L'Associazione dei Consumatori trasmette la richiesta corredata di tutte le informazioni necessarie (ad esempio: dati identificativi, breve descrizione del problema, lettura aggiornata del contatore...) di attivazione del confronto all'indirizzo email dedicato: consumatori@gruppocap.it. Questo canale di comunicazione è gestito dall'Ufficio Sostenibilità di Gruppo CAP ed è dedicato esclusivamente alle Associazioni dei Consumatori nel loro ruolo di rappresentanza.

In caso di necessità, l'ufficio sostenibilità potrà richiedere ulteriori dettagli o documentazione integrativa, allo scopo di avere tutte le informazioni utili a rendere efficace il successivo confronto.

Quando le informazioni inviate dall'Associazione sono complete, Gruppo CAP si impegna a rispondere per iscritto entro 15 giorni alla richiesta.

2. Definizione dell'esito

- a. Se nel corso dello scambio di informazioni si raggiunge un'intesa, la soluzione viene condivisa tra le parti.
- b. In caso contrario, resta ferma la possibilità di attivare la procedura di conciliazione, secondo quanto previsto dalle norme.

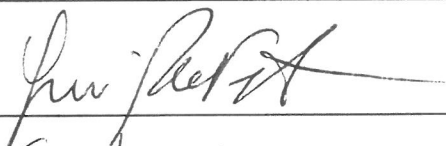
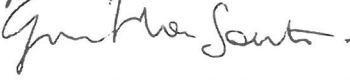
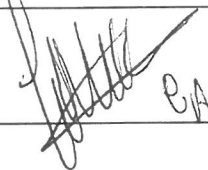
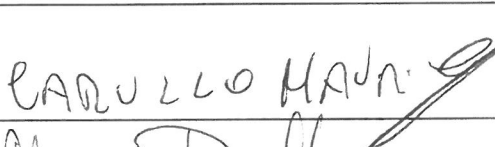
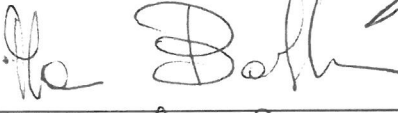
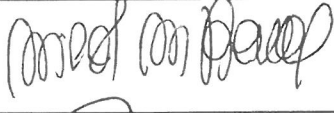

Disposizioni finali

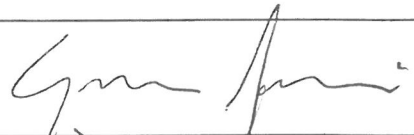
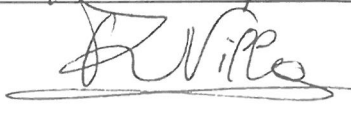
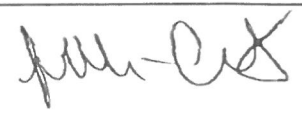
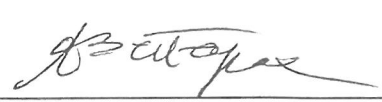
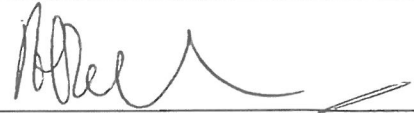

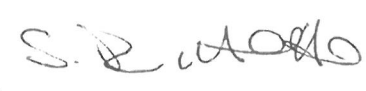
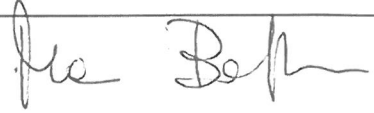
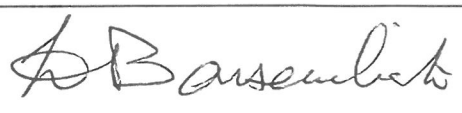
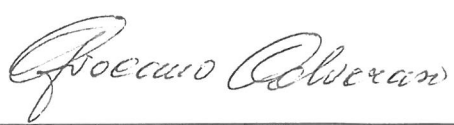
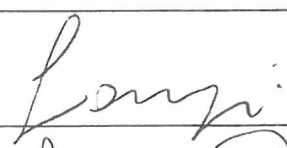
Il presente accordo rappresenta uno strumento operativo di confronto collaborativo e non sostituisce i canali ufficiali previsti dalla normativa. Le parti si impegnano a monitorarne l'applicazione e a valutarne congiuntamente eventuali aggiornamenti, al fine di migliorarne l'efficacia.

Nello spirito di collaborazione che caratterizza l'accordo, Gruppo CAP si impegna a convocare almeno una volta all'anno un incontro con le Associazioni dei consumatori per tenere vivo il canale di dialogo e confronto sugli argomenti che verranno di volta in volta ritenuti prioritari.

Le Parti si danno atto che nell'esecuzione del presente Accordo verranno trattate informazioni riservate e si impegnano a custodirle con diligenza mantenendole strettamente confidenziali e impedendone la divulgazione, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e alla normativa italiana in materia di protezione dei dati personali.

Milano, 19/11/2025

Ente/associazione	Nome e cognome	Firma
Gruppo CAP	Yuri Santagostino	
Federconsumatori Regionale Lombardia Aps	GIAN MARIO SANTINI	
Adiconsum Lombardia	 Egidio ROMPELLI	
Movimento Difesa Del Cittadino	BOFFINI MARIA	
Lega Consumatori	MICOL MANUELA REVERE	
Coniacut	ROMPELLI EGIDIO	

Casa del Consumatore APS	GIOVANNI FERRARI	
Altroconsumo	MARIALUISA VILLA	
Acu - Associazione Consumatori Utenti Lombardia	GIANNI CAVINATO	
A.I.Con. Lombardia APS	ALESSANDRA BERTAGNA	
Confconsumatori Lombardia APS	ALESSANDRO PALUMBO	
Unione Nazionale Consumatori Lombardia	ARMANDO GOLLINELLI	
Casaconsum Lombardia - Confappi	STEFANIA IANNIZZOTO	
Codici Lombardia	BOFFINI MARIA	
Cittadinanza Attiva	DANIELE BONSEMBIANTE	
ADOC Lombardia	GIACOMO CALVARUSO	
Udicon - Unione Per La Difesa Dei Consumatori Regionale Lombardia		
Movimento Consumatori Nuovo Comitato Regionale Lombardo APS		
Assoutenti Lombardia Aps	Marco Longhi	
CODACONS	BOFFINI MARIA	