

Antiga SpA

UFFICI: Viale Vittorio Veneto, 53 22070 Cirimido (CO)

IMPIANTO DI DEPURAZIONE: Via del Lavoro, 32 22070 Limido Comasco (CO)

Carta del Servizio idrico integrato

Revisione

Rev-00

Rev-01

Approvazione del Consiglio di Amministrazione

29 Maggio 2004

24 Luglio 2013

L'IMPEGNO PER LA QUALITA'

1. La carta del servizio idrico integrato

La presente Carta del Servizio idrico integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nei Comuni di: APPIANO GENTILE, CIRIMIDO, FENEGRO', LIMIDO COMASCO, LURAGO MARINONE, VENIANO

e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, prefiggendosi altresì il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti
- miglioramento del rapporto tra Utenti e Antiga S.p.A.

La presente Carta fissa principi, i criteri e le caratteristiche dei servizi erogati da ANTIGA S.p.A., individua alcuni strumenti attuativi e definisce i meccanismi di tutela e di garanzia degli Utenti sottolineando l'attenzione alle necessità degli stessi.

Stabilisce, con standard verificabili, i tempi da rispettare in vari tipi di intervento e in caso di inadempienza riconosce all'utente rimborsi, indica all'utente precisi riferimenti per le segnalazioni e per l'esercizio del diritto alle informazioni.

La Carta del Servizio assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo loro il diritto di accesso alle informazioni e quello di giudizio sull'operato del gestore del servizio idrico. In questo opuscolo sono riportate le informazioni, gli indirizzi, i recapiti telefonici di chi è incaricato di aiutarvi a risolvere tutti i quesiti ed i problemi connessi alla distribuzione dell'acqua potabile ed al relativo smaltimento in fognatura.

AL SERVIZIO DEGLI UTENTI

2. La validità della carta

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di ANTIGA S.p.A. con delibera n° 4 in data 29.05.2004 ed è stato revisionato in data 24.07.2013.

Come Utenti del servizio sono da intendersi:

- i titolari di un concessione per la fornitura di acqua potabile
- i titolari degli scarichi di acque reflue domestiche in pubblica fognatura
- i Comuni titolari degli scarichi di acque reflue urbane afferenti agli impianti;
- i titolari dello scarico degli insediamenti industriali con autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura e/o nel collettore consortile;

Gli standards di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali ed eventi causati da terzi.

La presente Carta del Servizio potrà essere soggetta a revisioni periodiche, che verranno comunicate agli utenti attraverso gli strumenti di informazione maggiormente idonei (Internet, bollette ecc), inoltre si impegna a rendere disponibile la presente al momento della sottoscrizione della concessione di fornitura del servizio, e su richiesta del Cliente medesimo sia nella versione cartacea che digitale, sempre aggiornata e comunque disponibile sul sito www.antigaspa.it.

ANTIGA S.p.A.

3. Chi siamo

L'attività risale al 26/02/1996 anno di costituzione del Consorzio idrico e di tutela delle acque dei comuni di Appiano Gentile, Cirimido, Fenegrò, Limido Comasco, Lurago Marinone, Veniano.

In data 15/10/2001 i Comuni soci hanno deliberato la trasformazione del Consorzio nella società Antiga S.p.A. alla quale è stato conferito il patrimonio del Consorzio.

Oltre all'attività tradizionale di depurazione, nel 2002 ad Antiga S.p.A. è stata affidata anche la gestione della rete acquedottistica e fognaria dei Comuni di Appiano gentile, Cirimido, Fenegrò, Limido Comasco, Lurago Marinone, Veniano, gestendo così il ciclo integrato delle acque.

3.1 I dati significati dell'azienda

* dati riferiti all'anno 2012

SERVIZIO DEPURAZIONE	
Territorio servito	km ²
Popolazione residente servita (n° abitanti)	22.323
Abitanti equivalenti (n°)	3.391
Quantità di acqua depurata annua	3.255.888 m ³
Fanghi prodotti	1.444,87 t

SERVIZIO DI FOGNATURA	
Sviluppo della rete	99.166 m
Stazioni di sollevamento (n°)	2
SERVIZIO ACQUEDOTTO	
Pozzi in gestione (n°)	13
Piezometri (n°)	2
Popolazione servita (n° abitanti)	22.323
Sviluppo della rete	122.385 m
Acqua erogata annua	3.063.245 m ³
Contratti per utenze (n°)	Circa 8290 di cui circa 7300 domestici

COSA SIGNIFICA SERVIZI DI QUALITA'

4. Principi fondamentali

Eguaglianza ed imparzialità del trattamento

L'erogazione dei servizi effettuata da Antiga S.p.A. si basa sul principio d'eguaglianza dei diritti degli utenti.

Antiga S.p.A. si impegna ad agire in modo obiettivo ed imparziale.

Viene prestata particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani, a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative ed a utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Sostenibilità

Antiga S.p.A. si impegna ad utilizzare e proteggere le fonti di approvvigionamento idrico in modo da non compromettere l'equilibrio dell'Ecosistema e da garantire uno sviluppo sostenibile nel rispetto dei diritti delle generazioni future.

Continuità

Costituisce impegno prioritario della Società fornire un servizio continuo e regolare al fine di evitare disservizi o ridurne la durata. I casi di funzionamento irregolare possono derivare esclusivamente da guasti, da manutenzioni necessarie alla corretta gestione degli impianti ed alla qualità dell'erogazione, da eventi naturali straordinari.

In questi casi Antiga S.p.A. s'impegna a adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici che privati, per un'informazione tempestiva e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

Partecipazione

Ogni utente singolo o associato può presentare reclami e richieste, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti sui servizi aziendali. Per tali aspetti di relazione con l'utente la Società ha istituito, presso la sede, un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

I dipendenti presenti allo sportello sono adeguatamente formati per un rapporto. L'utente inoltre, secondo le modalità previste dalla normativa vigente, ha diritto d'accesso alle informazioni e agli atti che lo riguardano.

Cortesia

Antiga S.p.A. s'impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente

Efficacia ed efficienza

Antiga S.p.A. s'impegna a migliorare continuamente il livello d'efficienza e d'efficacia dei servizi. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali operando nel rispetto dei principi che salvaguardino l'ambiente.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

In tutti i rapporti con l'utenza Antiga S.p.A. pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio al fine di consentire la maggior comprensione delle informazioni date e garantire la massima trasparenza e chiarezza.

Condizioni principali di fornitura

Antiga S.p.A. s'impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche, nella scelta di materiali, di lavorazioni e di tecnologie non inquinanti che garantiscono la sicurezza e la tutela della salute dell'ambiente e della Comunità.

La presente Carta dei Servizi ed i regolamenti di acquedotto e fognatura/depurazione definiscono le condizioni generali di fornitura dei servizi e disciplinano i rapporti con gli utenti.

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

5. I servizi erogati

Il ciclo idrico integrato comprende la gestione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione per ognuno dei quali Antiga S.p.A. si avvale di strutture di conduzione e manutenzione, oltre che di strutture operative di supporto tecnico (laboratori analisi, telecontrollo, ufficio tecnico) e di strutture amministrative (contabilità, gestione pubbliche relazioni e partnership)



Servizio di collettamento e depurazione

Applicato nei seguenti Comuni ubicati nelle province di Como: Appiano Gentile, Cirimido, Fenegrò, Limido Comasco, Lurago Marinone, Veniano.

I reflui che vengono scaricati nelle fognature pubbliche e nel collettore intercomunale raggiungono l'impianto di depurazione centralizzato sito a Limido Comasco (CO), che ha una potenzialità di trattamento pari a 22.000 A.E. e dove annualmente vengono depurati circa 3 milioni di metri cubi di acqua, restituiti al Torrente Antiga con parametri nei limiti legislativi vigenti.

Servizio di acquedotto

Applicato nei seguenti Comuni ubicati nelle province di Como: Appiano Gentile, Cirimido, Fenegrò, Limido Comasco, Lurago Marinone, Veniano.

La rete di acquedotto è alimentata da pozzi e punti di approvvigionamento volto al soddisfacimento del fabbisogno idrico per usi diversificati in ogni condizione di esercizio.



Servizio di fognatura

Applicato a tutti gli utenti intestatari di uno scarico nelle fognature pubbliche dei Comuni di Appiano Gentile, Cirimido, Fenegrò, Limido Comasco, Lurago Marinone, Veniano, ovvero nel collettore intercomunale.

Il regolare funzionamento delle reti fognarie è assicurato attraverso l'ordinaria e straordinaria manutenzione, le verifiche continue sulle caratteristiche dei reflui immessi e sul deflusso delle canalizzazioni.

VALUTARE LA QUALITA' DEL SERVIZIO

6. Impegni e standard di qualità

La Carta del servizio idrico integrato riporta gli impegni assunti da Antiga S.p.A. per il soddisfacimento delle necessità degli Utenti nonché il rispetto di altri fattori, quali la qualità e l'efficienza delle prestazioni, il miglioramento continuo dei servizi resi e l'attenzione costante verso l'Ambiente.

In particolare:

- Definisce i principi generali e i criteri per la prestazione dei servizi agli Utenti;
- Stabilisce gli standard di qualità, le caratteristiche dei Servizi erogati e delle loro realizzazioni;
- Indica le modalità e i tempi che regolano l'accesso ai servizi;
- Illustra la gestione del rapporto contrattuale;
- Individua gli strumenti per garantire all'Utente:

- La costante informazione

- La tutela

- Il rimborso per il mancato rispetto degli impegni contrattuali

- La valutazione e pubblicazione periodica del grado di soddisfazione

Di seguito sono riportati gli indicatori e gli standard di qualità individuati da Antiga S.p.A. per rappresentare i livelli prestazionali del servizio erogato, tali Standard possono essere di tipo:

- **Specifico:** quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente.
- **Generale:** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

A) AVVIO E CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (SEGMENTO ACQUEDOTTI)

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipo Standard	Rimborsi	Note
Predisposizione del preventivo. (nuovo allaccio rete idrica)	Tempo massimo intercorso tra la richiesta effettuata dall'utente e la data di emissione del preventivo per nuovo allacciamento alla rete idrica (compreso il sopralluogo del tecnico)	20 d (continuativi)	Specifico	€ 15	A partire dalla data di ricevimento della domanda dell'Utente (data protocollo aziendale)
Esecuzione dei lavori di allacciamento alla rete idrica.	Tempo massimo intercorso tra il pagamento del preventivo da parte dell'utente e la realizzazione dell'allacciamento alla rete idrica	30 d (continuativi)	Specifico	€ 15 a forfait per i 15 giorni successivi di ritardo. € 5/d per gli ulteriori giorni di ritardo fino ad un massimo di 80 €	A partire dalla data di ricevimento del cedolino di pagamento del preventivo;
Cessazione della fornitura	Tempo massimo intercorso tra la richiesta di disdetta da parte dell'utente e la data di cessazione della fornitura	15 d (continuativi)	Specifico	€ 15	La richiesta di disdetta può essere fatta dal richiedente per Via postale, via fax o tramite lo sportello, fornendo tutti i dati necessari.
Attivazione della fornitura	Tempo massimo intercorso tra la sottoscrizione della concessione di fornitura da parte dell'Utente e la data di apertura del contatore.	15 d (continuativi)	Specifico	€ 15	
Riattivazione della fornitura a seguito di estinzione del debito	Tempo intercorso tra il ricevimento del pagamento e l'intervento di riapertura del contatore.	Entro 24 h	Specifico	€ 15	
Restituzione dell'importo in caso di recesso dall'Utente all'esecuzione dei lavori	Tempo massimo intercorso fra la richiesta dell'Utente di recedere all'esecuzione dei lavori di allacciamento e la restituzione dell'importo versato dall'Utente.	10 d.	Specifico		La richiesta di recesso deve pervenire in forma scritta entro i 10 d successivi alla data di pagamento del preventivo e potrà essere accolta solo nel caso in cui i lavori di cui al preventivo pagato non fossero già iniziati. Il rimborso avverrà a mezzo di bonifico bancario a seguito di presentazione dei dati da parte dell'Utente.

Inoltre in condizioni normali di esercizio, Antiga S.p.A. si impegna a garantire alle Utenze domestiche i seguenti livelli minimi di esercizio:

- disponibilità giornaliera media di acqua per singolo abitante: non inferiore a 150 litri/giorno;
- portata minima per ogni Unità abitativa maggiore di 0,10 l/s;
- pressione minima di esercizio della rete riferita al piano di campagna non inferiore a 2,0 bar;

Le misure delle pressioni/portate minime e massime vengono effettuate al punto di consegna e possono variare in caso di un contemporaneo e massiccio attingimento da parte dell'Utenza.

In funzione delle caratteristiche della rete o di particolarità dell'Utenza, possono essere specificati, in fase contrattuale, eventuali accorgimenti necessari a garantire una corretta erogazione.

B) AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (SEGMENTO FOGNATURA,

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipo Standard	Rimborsi	Note
Emissione parere per autorizzazione allo scarico	Tempo massimo di rilascio del parere per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per insediamenti civili e assimilati ai civili	Civili 30 d	Specifico	€ 15	A partire dalla data di ricevimento della domanda dell'Utente (data protocollo aziendale), trasmessa dall'Ente che rilascia l'autorizzazione. Le tempistiche si interrompono in caso di richiesta di integrazioni.
		Assimilati 45 d			
	Tempo massimo di rilascio del parere per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per insediamenti industriali	60 d			
Emissione del parere tecnico sulle opere di urbanizzazione all'interno di Piani attuativi.	Tempo massimo per rilascio parere sui progetti OO.UU. di Piani attuativi	60 d	Specifico	€ 15	A partire dalla data di protocollo interno relativa al ricevimento della domanda da parte del Comune. Le tempistiche si interrompono in caso di richiesta di integrazioni.
Predisposizione del preventivo. (nuovo allaccio rete fognaria)	Tempo massimo intercorso tra la richiesta effettuata dall'utente e la data di emissione del preventivo per nuovo allacciamento alla rete fognaria (compreso il sopralluogo del tecnico)	20 d	Specifico	€ 15	A partire dalla data di ricevimento della domanda dell'Utente (data protocollo aziendale) N.B: Valido solo per il Comune di Cirmido

Esecuzione dei lavori di allacciamento alla rete fognaria.	Tempo massimo intercorso tra il pagamento del preventivo da parte dell'utente e la realizzazione dell'allacciamento alla rete fognaria	30 d	Specifico	€ 15 a forfait per i 15 giorni successivi di ritardo. € 5/d per gli ulteriori giorni di ritardo fino ad un massimo di 80 €	A partire dalla data di ricevimento del cedolino di pagamento del preventivo; N.B: Valido solo per il Comune di Cirimido
--	--	------	-----------	---	---

C) GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipo Standard	Rimborsi	Note
Fatturazione acqua potabile	Numero di fatture annuali	n° 2 fatture	Generale		In caso di mancata lettura (o autolettura) il consumo potrà esser stimato sulla base del medesimo degli anni precedenti.
Fatturazione per insediamenti con scarichi di tipo industriale (segmento fognatura)	Numero di fatture annuali	Da un minimo di 2 a un massimo di 6 fatture annue	Generale		
Rettifiche di fatturazione e restituzione dell'importo	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione	60 d	Specifico		A seguito di richiesta scritta di rettifica e rimborso da parte dell'Utente;
Richiesta di intervento per verifica strumentale del contatore (segmento acquedotti)	Tempo massimo intercorso fra la richiesta scritta dell'utente e l'esecuzione del sopralluogo da parte dei tecnici incaricati.	20d (continuativi)	Specifico	€ 15	La richiesta potrà pervenire a Antiga S.p.A. via fax, via posta, via pec, o consegnata a mano presso lo sportello. Nel caso la verifica accerti il corretto funzionamento del contatore, Antiga S.p.A. addebiterà i costi dell'operazione all'Utente che ha richiesto la verifica;
Richiesta di intervento per verifica strumentale del valore di pressione al punto di consegna. (segmento acquedotti)	Tempo massimo intercorso tra la richiesta scritta dell'Utente e l'esecuzione della verifica da parte dei tecnici	20 d (consecutivi)	Specifico	€ 15	La richiesta potrà pervenire a Antiga S.p.A. via fax, via posta, via pec o consegnata a mano presso lo sportello. Nel caso il valore sia superiore alla pressione minima di esercizio come definita a pagina 8, Antiga S.p.A. addebiterà i costi dell'operazione all'Utente che ha richiesto la verifica;
Strumenti informativi	Informazione sui Risultati di gestione dei servizi erogati	Pubblicazione, almeno una volta l'anno, di documenti informativi scaricabili al sito internet e disponibili in consultazione agli Sportelli.	Generale		Sito internet: www.antigaspa.it

D) CONTINUITA' DI SERVIZIO

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipo Standard	Rimborsi	Note
Interventi programmati sulla rete idrica e fognaria	Tempo minimo di preavviso per eventuali sospensioni della fornitura	24 h	Generale		Comunicazione verbale e affissioni di volantini nei luoghi interessati dall'intervento
Sospensioni sulla rete idrica e fognaria	Durata massima del tempo di sospensione della fornitura a seguito di guasti sulla rete o interventi di manutenzione programmati.	12 h	Specifico		
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi d'intervento.	24 ore su 24 Fuori dagli orari di sportello seguire la voce guida	Generale		Tempo massimo di intervento dei tecnici reperibili in situazioni che provocano interruzione del Servizio : 2 h Il ripristino del servizio in tali casi è garantito entro 12 h

E) ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO (GENERALE)

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipo Standard	Rimborsi	Note
Apertura Sportello Utenze ed Ufficio Relazioni col pubblico	Giorni di apertura e relativo orario	Lunedì- Giovedì 10.00÷12.15 sabato e giorni festivi esclusi	Generale		Per le esigenze informative relative a tutto ciò che attiene il rapporto commerciale con il Cliente. Presso la sede di Antiga Viale Vittorio Veneto53, Cirimido (Palazzo del Comune secondo piano)
Apertura degli uffici tecnici previo appuntamento	Giorni di apertura e relativo orario	Da Lunedì a Giovedì 8.30÷12.30 13.00÷17.00 Venerdì 8.30÷12.30 13.00÷15.30 sabato e giorni festivi esclusi.	Generale		
Svolgimento delle pratiche per telefono	Giorni di apertura e relativo orario	Da Lunedì a Giovedì 8.30÷12.30 13.00÷17.00 Venerdì 8.30÷12.30 13.00÷15.30 sabato e giorni festivi esclusi.	Generale		N.Tel : 031-895035 (seguire le istruzioni della voce guida)
Facilitazione per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti	<ul style="list-style-type: none"> • Parcheggio in area uffici • Presenza di ascensore 	Generale		- - -
Rispetto degli appuntamenti concordati	Tempo massimo di ritardo rispetto all'ora dell'appuntamento concordato	30 min In qualunque caso il personale di Antiga S.p.A. si impegna ad avvertire appena possibile dello slittamento sull'orario concordato.	Specifico		

Attesa all'Ufficio Relazioni col Pubblico e agli sportelli territoriali	Tempo di attesa	Tempo medio 15 min Tempo max 30 min	Generale		Tempo di attesa prima di inizio pratica.
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	30 d	Specifico	€ 15	Dalla data di arrivo della richiesta dell'Utente.
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	30 d	Specifico	€ 15	Dalla data di arrivo del reclamo dell'Utente.

QUALITA' DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

7. L'applicabilità degli standard

Per il calcolo dei tempi sopracitati, espressi in giorni naturali consecutivi e per tutti gli standard assunti nella presente Carta dei Servizi, non si tiene conto degli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità aziendale.

In particolare sono da considerare tra questi eventi:

- a. tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze necessarie per l'esecuzione dei lavori;
- b. scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali sia diretti che indiretti;
- c. tempi necessari per la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente;
- d. condizioni climatiche ed eventi meteorici eccezionali;

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, Antiga S.p.A. comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

8. L'informazione al Cliente

Antiga S.p.A.:

- garantisce ai clienti la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possano interessarli, individuando le modalità ritenute

- più idonee per dare evidenza della variazione degli aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano la fornitura del Servizio;
- su richiesta dell'Utente fornisce indicazioni circa la qualità dell'acqua erogata in conformità agli standard di legge, con riferimento ai valori caratteristici indicativi pubblicati sul sito www.antigaspa.it.
- comunica informazioni circa le procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura del contatore e sulla periodicità di fatturazione;
- informa la Clientela circa il meccanismo di composizione della tariffa, nonché di variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- su richiesta dell'utente fornisce informazioni sull'andamento dell'impianto di depurazione, in riferimento ai limiti allo scarico e alle caratteristiche dell'acqua scaricata;
- rende note, le procedure di presentazione dei reclami;
- si avvale di un servizio telefonico al di fuori degli orari di ufficio, sabato e festivi, per segnalazioni d'emergenza sulle reti di acquedotto e fognatura;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei tutto ciò che viene segnalato al Cliente, adottando un linguaggio facile ed accessibile
- in caso di inevitabili interruzioni al servizio per lavori programmati si impegna ad informare tempestivamente i cittadini sulle cause del disagio ed i tempi di ripristino degli impianti. (a mezzo di volantini e pubblicazioni in rete)
- assicura un servizio di informazione generale on-line al sito www.antigaspa.it,
- si impegna a rispettare le norme sul trattamento dei dati personali così come definito nella D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni o integrazioni;
- attua la vigente normativa in materia di autocertificazione (DPR 445 del 31/12/2000);
- garantisce le modalità di accesso agli atti in conformità a quanto disposto nella Legge 7 Agosto 1990, n° 241 e dal DPR 27 Giugno 1992, n° 352, in quanto applicabili e per quanto previsto dai Regolamenti interni, ove presenti;

9. Tutela dell'utenza - procedura e modalità di rimborso

Reclami

Le segnalazioni da parte degli Utenti, relative al mancato rispetto degli impegni fissati dalla Presente Carta del Servizio Idrico Integrato, possono essere indirizzate all'U.R.P. di Antiga S.p.A. presso la sede di Viale Vittorio Veneto, 53 - 22070 Cirimido (CO), a mezzo di Lettera Raccomandata R.R., fax o Pec.

Antiga S.p.A., tramite gli uffici competenti, effettua un'indagine per verificare quanto segnalato e Comunica l'esito dell'accertamento entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Mancato rispetto degli impegni

Antiga S.p.A. si impegna a rispettare quanto indicato nella presente Carta e a riconoscere un rimborso ove previsto (vedi punto 6), agli Utenti che segnalino una mancata o ritardata prestazione oggettivamente imputabile all'ordinaria diligenza dell'Azienda.

Le richieste di rimborso devono pervenire all'U.R.P. (Ufficio Relazioni col Pubblico) di Antiga S.p.A. in forma scritta, con allegata la documentazione e le informazioni che motivano la richiesta, entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito;

Antiga S.p.A., tramite l' U.R.P., si impegna a valutare la richiesta e di informare l'Utente entro 30 giorni dal ricevimento della medesima; in caso di rimborso questo avviene accreditato sulla prima fattura utile.
Ogni intestatario di concessione di fornitura ha diritto ad 1 solo rimborso per ogni motivata richiesta.

Comunicazione di sospensione del servizio in caso di morosità

La sospensione e/o l'interruzione del servizio in caso di morosità sarà preceduta da comunicazione scritta inviata almeno 15 giorni prima, a mezzo di lettera Raccomandata R.R.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

10. Revisione della carta dei servizi

Antiga S.p.A. si impegna ad effettuare, nell'ottica del miglioramento continuo dell'efficienza aziendale, una revisione periodica della Carta dei Servizi, dandone opportuna conoscenza all'Utenza.

Indice		Pagina
1	La carta del servizio idrico integrato	1
2	La validità della carta	1
3	Chi siamo	2
4	Principi fondamentali	2
5	I servizi erogati	4
6	Impegni e standard di qualità	5
7	L'applicabilità degli standard	12
8	L'informazione al cliente	12
9	Tutela dell'utenza - procedura e modalità di rimborso	13
10	Revisione della carta dei servizi	13

ALLEGATO: RIEPILOGO DELLE INFORMAZIONI UTILI**DOVE SIAMO:**

UFFICI: Viale Vittorio Veneto, 53 22070 Cirimido (CO)

IMPIANTO: Via del Lavoro 32 22070 Limido Comasco (CO)

I NUMERI DEI NOSTRI UFFICI: Tel. + 39 031.895035 Fax. +39 031.938843

IL NOSTRO SITO E LA NOSTRA E-MAIL: www.antigaspa.it E-mail. antiga@antigaspa.it

Posta Elettronica Certificata (PEC): ufficio.tecnico@pec.antigaspa.it amministrazione@pec.antigaspa.it

LO SPORTELLO UTENZE c/o Sede di Cirimido, Viale Vittorio Veneto 53, Palazzo del Comune 2° piano

GIORNO	ORARIO
LUNEDI' - GIOVEDÌ	Dalle ore 10:00 alle ore 12:15

PER SEGNALARE LE EMERGENZE: Tel: 031.895035

Durante le ore di ufficio:

Lunedì - Giovedì 8:30-12:30 13:00 -17:00

Venerdì 8:30-12:30 13:00 - 15:30

Fuori dagli orari di ufficio contattare il n° 031895035 e seguire le istruzioni della voce guida.