



SEDE LEGALE E UFFICI: Viale Vittorio Veneto, 53 - 22070 Cirimido (CO)
IMPIANTO DI DEPURAZIONE: Via Del Lavoro, 32 - 22070 Limido Comasco (CO)

Carta del Servizio Idrico Integrato

Data 30.06.2016 rev. 2

L'IMPEGNO PER LA QUALITÀ

1. La carta del servizio idrico integrato

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

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- la deliberazione AEEGSI del 23.12.2015 n. 655/2015/R7idr "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono.";
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di *Carte dei servizi pubblici*";
- la Legge 11 luglio 1995, n. 273: "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- la Legge 5 Gennaio 1994, n. 36: "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di Risorse idriche";

- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio Idrico Integrato";
- il "Regolamento di gestione della fognatura, dei collettori e dell'impianto di depurazione delle acque reflue" di Antiga S.p.A.;
- il "Regolamento e condizioni per la fornitura di acqua potabile" di Antiga S.p.A.;
- lo Statuto di Antiga S.p.A.;
- la Legge 30 Luglio 1998, n. 281: "Disciplina dei Diritti dei consumatori e degli Utenti".

La presente Carta fissa i 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. Inoltre indica all'utente precisi riferimenti per le segnalazioni e per l'esercizio del diritto alle informazioni.

Antiga S.p.A. adotta la propria Carta del Servizio auspicando che essa rappresenti il punto d'avvio di un processo innovativo della cultura e dell'organizzazione aziendale e nel frattempo si augura che questo nuovo strumento possa migliorare la qualità dei servizi erogati, adeguandoli sempre più alle aspettative e alle esigenze degli Utenti.

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 e i problemi connessi alla distribuzione dell'acqua potabile e 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 30.06.2016.

Come Utenti del servizio idrico integrato sono da intendersi gli utenti che usufruiscono dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua a usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione a usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell' unbundling contabile del SII.

Ai fini del presente documento, a livello di identificazione degli standard di qualità del servizio offerto, vengono ricompresi anche gli utenti di altri servizi non riconducibili al servizio idrico integrato, ovvero i Comuni titolari degli scarichi di acque reflue urbane afferenti agli impianti.

Gli standard 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 è entrata in vigore dal 29.05.2004 e potrà essere soggetta a revisioni periodiche, che verranno comunicate agli utenti attraverso gli strumenti di informazione maggiormente idonei (Internet, bollette ecc).

Antiga S.p.A. si impegna a rendere disponibile la presente al momento della sottoscrizione della concessione di fornitura del servizio, su richiesta del Cliente medesimo, sia nella versione cartacea sia digitale, sempre aggiornata.

La Carta del servizio è 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 e 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 e Veniano, gestendo così il ciclo integrato delle acque.

3.1 I dati significativi dell'azienda

*dati riferiti all'anno 2015

ORGANICO COMPLESSIVO (n.)	8
Dirigenti	0
Impiegati tecnici e amministrativi	6
Operai	2
SERVIZIO DEPURAZIONE	
Territorio servito	32,4 km ²
Popolazione residente servita (n. abitanti)	20.865
Abitanti equivalenti attività produttive (n.)	3.745

Quantità di acqua depurata annua	3.010.838 m ³
Inquinanti rimossi in un anno:	
COD	388,64 t
BOD5	252,49 t
N totale	48,78 t
Solidi sospesi totali	241,32 t
Tensioattivi totali	11,14 t
Fosforo totale	7,14 t
Fanghi prodotti	583,26 t
Sabbie	0 t
Grigliato	5,68 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)	22.532
Sviluppo della rete	122.385 m
Acqua erogata annua	3.192.281 m ³
Dotazione idrica giornaliera pro capite	Circa 216 l
Contratti per utenze (n.)	8402 di cui 7489 domestici
Contratti per utenze con scarichi industriali (n.)	23

COSA SIGNIFICA SERVIZI DI QUALITÀ

4. Principi fondamentali

Eguaglianza e imparzialità del trattamento

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

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

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

Sostenibilità

Antiga S.p.A. si impegna a 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 e alla qualità dell'erogazione, da eventi naturali straordinari.

In questi casi Antiga S.p.A. si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici sia 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 agli sportelli o all'Ufficio Relazioni col Pubblico sono adeguatamente formati e sono tenuti a dichiarare le proprie generalità in ogni rapporto con gli utenti.

L'utente inoltre, secondo le modalità previste dalla normativa vigente, ha diritto di accesso alle informazioni e agli atti che lo riguardano.

Cortesìa

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

Efficacia ed efficienza

Antiga S.p.A. si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia dei servizi. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali operando nel rispetto dei principi che salvaguardano 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. si 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 e i regolamenti di acquedotto e fognatura/depurazione definiscono le condizioni generali di fornitura dei servizi e disciplinano i rapporti con gli utenti.

IL SERVIZIO OFFERTO

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 (telecontrollo, ufficio tecnico) e di strutture amministrative (contabilità, gestione pubbliche relazioni).

Servizio di collettamento e depurazione



Applicato nei seguenti Comuni ubicati in provincia di Como: Appiano Gentile, Cirimido, Fenegrò, Limido Comasco, Lurago Marinone e Veniano.

I reflui che vengono scaricati nelle fognature pubbliche e nel collettore intercomunale raggiungono l'impianto di depurazione centralizzato sito a Limido Comasco, che ha una potenzialità di trattamento pari a 28.800 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 in provincia di Como: Appiano Gentile, Cirimido, Fenegrò, Limido Comasco, Lurago Marinone e Veniano.

La rete di acquedotto è alimentata da pozzi e punti di approvvigionamento volti 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 e 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 QUALITÀ 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.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI (ai sensi Delibera AEEGSI 655/2015)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 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
<i>Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo *</i>	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
<i>Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo *</i>	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice *</i>	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso *</i>	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	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
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	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

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI (ai sensi Delibera AEEGSI 655/2015)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI (ai sensi Delibera AEEGSI 655/2015)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito 30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso 30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore 30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito 30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento 90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	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
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100 mc	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi 30 euro
		3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc	
		4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc	
		6/anno se consumi > 3000 mc	
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	- -
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta 30 euro

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI (ai sensi Delibera AEEGSI 655/2015)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 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
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI (ai sensi Delibera AEEGSI 655/2015)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	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 all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	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

*gli allacci fognari sono realizzati dall'utente, previa richiesta di apposito permesso di allacciamento da richiedere ad Antiga S.p.A. secondo le modalità stabilite nel sito www.antigaspa.it.

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.

ORARI SPORTELLI - ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipo Standard	Note
Apertura Sportello Utenze e Ufficio Relazioni col pubblico presso la Sede di Cirimido, Viale Vittorio Veneto n. 53	Giorni di apertura e relativo orario	<p>Lunedì 14.00÷16.00</p> <p>Martedì - Mercoledì - Giovedì 10.00÷12.15</p> <p>Su appuntamento da lunedì a venerdì in orari diversi da quelli sopra indicati</p>	Generale	Per le esigenze informative relative a tutto ciò che attiene il rapporto commerciale con il Cliente. Presso la sede di Antiga S.p.A. in Viale Vittorio Veneto n. 53 a Cirimido (CO).

Ai sensi dell'art. 52 della Delibera AEEGESI 655/2015 presso lo sportello è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro della fornitura, richieste di appuntamenti, di verifica del misuratore e del livello di pressione.

ULTERIORI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI DAL GESTORE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipo Standard	Rimborsi	Note
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	---	---
Tempo di rilascio parere/permesso per allacciamento fognario di tipo domestico, effettuato dall'utente	Tempo massimo di rilascio del parere/permesso per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per insediamenti residenziali	30 d (Continuativi)	Specifico	---	A partire dalla data di ricevimento della domanda dell'Utente (data protocollo aziendale), trasmessa dall'Ente che rilascia l'autorizzazione.
Tempo di rilascio parere per allacciamento fognario di tipo assimilato al domestico, effettuato dall'utente	Tempo massimo di rilascio del parere/permesso per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per insediamenti con scarico assimilato al domestico	45 d (Continuativi)	Specifico	---	A partire dalla data di ricevimento della domanda dell'Utente (data protocollo aziendale), trasmessa dall'Ente che rilascia l'autorizzazione.
Tempo di rilascio parere per allacciamento fognario di tipo industriale, effettuato dall'utente	Tempo massimo di rilascio del parere/permesso per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per insediamenti con scarico industriale	60 d (Continuativi)	Specifico	---	A partire dalla data di ricevimento della domanda dell'Utente (data protocollo aziendale), trasmessa dall'Ente che rilascia l'autorizzazione.
Tempo di 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	45 d (Continuativi)	Specifico	---	A partire dalla data di protocollo interno relativa al ricevimento della domanda da parte del Comune.
Fatturazione per insediamenti con scarichi di tipo industriale	Numero di fatture annuali	Da un minimo di 2 a un massimo di 6 fatture annue	Generale	---	---

QUALITÀ DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

7. L'applicabilità degli standard

Per il calcolo dei tempi sopracitati, definiti negli standard specifici, non si tiene conto degli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità aziendale.

In particolare sono da considerare tra questi eventi:

- a. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c. cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non identificate dalle precedenti lettere a) e b);

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 e 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 gratuito 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 e accessibile;
- in caso di inevitabili interruzioni al servizio per lavori programmati si impegna a informare tempestivamente i cittadini sulle cause del disagio e i tempi di ripristino degli impianti. (a mezzo di volantini e pubblicazioni in rete);
- assicura un servizio di informazione generale on-line sul sito www.antigaspa.it;
- si impegna a rispettare le norme sul trattamento dei dati personali così come definito nella Legge 196/2003 e successive modificazioni o integrazioni;
- attua la vigente normativa in materia di autocertificazione (D.P.R. 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 D.P.R. 27 Giugno 1992, n. 352, in quanto applicabili.

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. tramite:

- lettera raccomandata A.R. all'indirizzo Viale Vittorio Veneto, 53 - 22070 Cirimido (CO);
- fax al numero 031.938843;
- pec all'indirizzo ufficio.tecnico@pec.antigaspa.it.

Antiga S.p.A., tramite gli uffici competenti, effettua un'indagine per verificare quanto segnalato e comunica l'esito dell'accertamento nei tempi stabiliti al punto 6 del presente documento.

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). Tale rimborso verrà liquidato nella prima bolletta utile e secondo le modalità riportate nell'art. 74 della delibera AEEGSI n. 655/2015 del 23.12.2015.

Controlli esterni sulla qualità del servizio

L'Utente che non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta a seguito di una segnalazione può rivolgersi, con la relativa documentazione, all'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico.

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 lettera

raccomandata A.R., ovvero mediante posta elettronica certificata, avviso recapitato nella cassetta postale o consegnato all'utente e/o alla persona presente.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

10. Revisione della carta dei servizi

Antiga S.p.A. si impegna a 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	2
3	Chi siamo	2
4	Principi fondamentali	3
5	Il servizio offerto	4
6	Impegni e standard di qualità	5
7	L'applicabilità degli standard	13
8	L'informazione al cliente	13
9	Tutela dell'utenza - procedura e modalità di rimborso	14
10	Revisione della carta dei servizi	14

ALLEGATO: RIEPILOGO DELLE INFORMAZIONI UTILI

DOVE SIAMO: *SEDE LEGALE E UFFICI:* Viale Vittorio Veneto, 53 - 22070 Cirimido (CO)
IMPIANTO DI DEPURAZIONE: Via del Lavoro 32 - 22070 Limido Comasco (CO)

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

IL NOSTRO SITO: www.antigaspa.it

LA NOSTRA E-MAIL: antiga@antigaspa.it

LE NOSTRE PEC: ufficio.tecnico@pec.antigaspa.it - amministrazione@pec.antigaspa.it

LO SPORTELLO UTENZE: Sede di Cirimido - Viale Vittorio Veneto 53 - Palazzo del Comune - 2° piano

GIORNO	ORARIO
Lunedì	Dalle ore 14:00 alle ore 16:00
Martedì - Mercoledì - Giovedì	Dalle ore 10:00 alle ore 12:15
Da lunedì a venerdì	Su appuntamento in orari diversi da quelli sopra indicati

PER SEGNALARE LE EMERGENZE: Tel: 031.895035

Durante le ore di ufficio:

da lunedì a giovedì: 8:30-12:30 e 13:00 -17:00

venerdì: 8:30-12:30 e 13:00 - 15:30

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