



CONSORZIO ASI FOGGIA

Consorzio
per l'Area di Sviluppo
Industriale di Foggia

Ente pubblico economico ai sensi dell'art. 36, co. 4, Legge 5 ottobre 1991 n. 317 e della Legge Regionale 8 marzo 2007 n. 2
via Monsignor Farina, 62 -71122 FOGGIA (ITALY) tel. 0881.307111 - fax 0881.307240
e-mail segreteria@asifoggia.it codice fiscale 80002670711
pec asifoggia@pec.it partita iva 00205740715

Oggetto: **Carta dei Servizi del Consorzio ASI Foggia.**

Approvato dall'Assemblea Generale in data 21 dicembre 2023.

Sommario

Art. 1 - Premessa	2
Art. 2 - Definizioni	2
Art. 3 - Principi fondamentali	3
Art. 4 - Informazioni generali per l'utente finale	4
Art. 5 - Segnalazione guasti	5
Art. 6 - Copertura assicurativa	5
Art. 7 - Servizi forniti	5
Art. 8 - Informazioni specifiche per l'utente	5
Art. 9 - Dichiarazione di impegno del Consorzio	8
Art. 10 - Avvio del rapporto contrattuale	8
Art. 11 - Reclami e segnalazioni	11
Art. 12 - Valutazione qualità dei servizi	11
Modulo reclami e segnalazioni	12
Questionario di soddisfazione utente finale	13

Art. 1 - Premessa

Il Consorzio per l'Area di Sviluppo Industriale di Foggia, di seguito per brevità anche "Consorzio", è un ente pubblico economico per l'infrastrutturazione e la gestione di aree produttive di particolare rilevanza regionale, e relative strutture di servizio e di interconnessione territoriale, con natura giuridica e funzioni attribuite dalla Legge 5 ottobre 1991, n.317, quindi con conseguente provvedimento regionale di ordinamento e rilevanza territoriale stabiliti dalla L.R. 8 marzo 2007, n.2.

Il Consorzio opera in forma imprenditoriale, mediante atti di diritto privato, in quanto dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, gestionale, economica, finanziaria, contabile e patrimoniale, e, in alcune fattispecie, con atti di valenza pubblicistica, come sancito dalla L.R. n.2/2007.

Il Consorzio promuove lo sviluppo degli agglomerati industriali ricompresi nel proprio Piano Territoriale di Coordinamento, nella sua totalità assunto dalla programmazione specificamente individuata dal Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale approvato dall'Amministrazione Provinciale di Foggia, creando le condizioni per favorire l'insediamento di nuove attività produttive, artigianali, commerciali, terziarie e dei servizi, sul territorio consortile di propria competenza.

È gestore di servizi essenziali alle imprese e agli operatori economici insediati negli agglomerati di propria competenza.

Per tale funzione, il Consorzio ha inteso dotarsi del presente documento denominato "Carta dei Servizi" che definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi alle utenze allacciate o da allacciarsi alle reti consortili, assicurando ai fruitori la partecipazione all'operato del Consorzio ASI e il diritto di accesso alle informazioni.

La Carta dei Servizi definisce gli impegni che il Consorzio assume nei confronti degli utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti.

La Carta si riferisce all'erogazione dei singoli servizi che lo compongono e si applica agli utenti gestiti dal Consorzio ASI di Foggia.

La presente Carta potrà essere oggetto di aggiornamento per il recepimento di sopravvenute disposizioni cogenti in base alla normativa applicabile.

Eventuali variazioni e/o integrazioni alla presente Carta saranno rese note mediante pubblicazione sul sito web del Consorzio ASI di Foggia.

Inoltre, sarà possibile ottenere copia della Carta presso gli uffici del Consorzio o collegandosi al sito internet www.asifoggia.it.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini della presente Carta si intende per:

- a) «Consorzio», il Consorzio per l'Area di Sviluppo Industriale di Foggia o Consorzio ASI di Foggia, il soggetto che gestisce i servizi ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi in tutta la Provincia del Comune di Foggia;
- b) «utente finale» è l'operatore economico che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del Consorzio;
- c) «contratto di utenza» è il contratto di fornitura per usufruire dei servizi erogati dal Consorzio, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, che l'utente finale stipula con il Consorzio;
- d) «attivazione della fornitura» è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- e) «lettura» è la rilevazione effettiva da parte del Consorzio della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- f) «autolettura» è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al Consorzio, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- g) «telelettura» è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore;
- h) «punto di consegna del Consorzio» è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;

- i) «interruzioni non programmate» sono le interruzioni del servizio riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- j) «interruzioni programmate» sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente punto;
- k) «sospensione del servizio» è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Consorzio;
- l) «disattivazione della fornitura» è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale a seguito della richiesta dell'utente finale ovvero effettuata dal Consorzio nei casi di morosità dell'utente finale;
- m) «riattivazione della fornitura» è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- n) «giorno feriale» è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- o) «giorno lavorativo» è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- p) «misuratore non accessibile», in quanto situato in una proprietà privata, è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati per cui l'accesso da parte del Consorzio è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna o di altra persona da questi incaricata;
- q) «lavoro semplice» è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, ecc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- r) «lavoro complesso» è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- s) «cause di forza maggiore» le cause di forma maggiore sono quelle in cui rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, gli scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, il mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- t) «impegnativa annuale» rappresenta il consumo medio annuale che l'operatore economico intende utilizzare nell'anno solare di riferimento.

Art. 3 - Principi fondamentali

I servizi gestiti ed erogati dal Consorzio devono essere garantiti nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il Consorzio si impegna a conformare il proprio comportamento nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Il Consorzio garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a prescindere dalle situazioni costituite precedentemente all'adozione della presente Carta.

Continuità

Il Consorzio si obbliga ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza disservizi quali interruzioni o diminuzioni di durata.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a:

- guasti;
- manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere e la qualità dell'acqua;
- cause di forza maggiore.

Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio, il Consorzio s'impegna ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

L'utente finale ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte,

suggerimenti e inoltrare reclami. Il diritto di accesso ai documenti aziendali viene regolato dalla normativa vigente.

Cortesia

Il personale del Consorzio è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente. In tal senso il Consorzio si impegna a dare le opportune istruzioni ai dipendenti.

Efficienza ed efficacia

Il Consorzio persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche più funzionali e più sicure allo scopo.

A tale fine il Consorzio:

- effettua interventi volti ad aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali;
- sviluppa e mantiene un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi e al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi;
- identifica indicatori di processo;
- mantiene un elevato livello di responsabilizzazione e coinvolgimento del personale;
- assicura la formazione del personale onde garantire i livelli di competenza necessari e la crescita professionale.

Chiarezza e Comprensibilità

Il Consorzio pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con gli utenti ed alla sua massima semplificazione.

Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica

Il Consorzio utilizza la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che occorre limitare gli sprechi e il prelievo delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

Fornitura

Le condizioni generali di fornitura del servizio sono fissate nel contratto di utenza.

Art. 4 - Informazioni generali per l'utente finale

In un'ottica di trasparenza nei rapporti con l'utenza, il Consorzio si impegna a:

- fornire agli utenti finali tutte le informazioni circa le modalità e caratteristiche di qualità dei servizi prestati, le procedure e le iniziative aziendali di interesse nonché i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari;
- rendere disponibili per il territorio di competenza uffici di assistenza clienti, favorendo, in particolare, l'accesso per via telefonica o a mezzo mail/pec. Il Consorzio, inoltre, si impegna a rendere note, in maniera evidente e pubblica, l'ubicazione, i recapiti postali e telefonici e gli orari di apertura dello sportello di assistenza all'utenza nonché le operazioni che si possono effettuare tramite tali canali, le informazioni sugli elementi essenziali dei servizi e sulle modalità di presentazione dei reclami;
- riportare nella Carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme e regolamenti consortili vigenti.

Il Consorzio garantisce l'accesso al servizio commerciale ed effettua il servizio di informazioni telefoniche a mezzo dei seguenti numeri fissi 0881.307224 e 0881.307214, o presso la propria sede in Foggia alla Via Mons. Fortunato Maria Farina n.62, disponibile nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00.

Con le modalità di cui sopra è possibile ottenere:

- informazioni di base ed orientamento (contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento, orari ed indirizzi);
- informazioni sui servizi ovvero nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere, consumi e fatture, verifiche ed interventi;
- informazioni sui rimborsi e sullo stato di avanzamento delle richieste.

Il Consorzio rende noti i servizi effettuabili *on-line* e le relative modalità di esecuzione, mettendo a disposizione dell'utente un sito internet www.asifoggia.it attraverso il quale, direttamente dalla *homepage*, è possibile ottenere informazioni relative a:

- Carta dei servizi in vigore;

- Condizioni contrattuali di fornitura in vigore.

Il personale consortile è tenuto a rispettare i principi fondamentali stabiliti e descritti all'articolo che precede con particolare riferimento a cortesia, chiarezza e comprensibilità.

Il personale del Consorzio nonché il personale delle imprese esecutrici di lavori e servizi, in nome e per conto del Consorzio, non possono assolutamente richiedere o ricevere compensi da parte degli utenti per le prestazioni eseguite per conto del Consorzio.

Art. 5 - Segnalazione guasti

Il servizio dedicato esclusivamente alla segnalazione dei guasti ed al pronto intervento, è rappresentato dall'indirizzo e-mail segreteria@asifoggia.it attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Si raccomanda, altresì, di non utilizzare l'indirizzo e-mail di segnalazione guasti per informazioni e servizi commerciali all'utenza. Ai fini di una corretta gestione delle segnalazioni, si consiglia agli utenti di comunicare il proprio codice cliente/contratto.

Art. 6 - Copertura assicurativa

I rischi per eventuali danni a terzi, procurati nell'esercizio degli impianti e delle reti di pertinenza del Consorzio, sono coperti da apposita polizza assicurativa.

Il Consorzio ASI Foggia sancisce l'obbligo, a carico dei fornitori di servizi e lavori, di copertura assicurativa per i danni a persone e/o cose procurati nell'espletamento delle attività.

Art. 7 - Servizi forniti

Distribuzione Idrica

Il Consorzio somministra il servizio di distribuzione idrica potabile ed industriale nei territori di sua competenza, nei limiti della disponibilità idrica e compatibilmente con la possibilità di derivazione delle reti gestite ed in esercizio. Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie.

Fognatura

Il Consorzio fornisce il servizio di fognatura nei territori di sua competenza serviti nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante-depurativo. Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie. Il Consorzio provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi e in coerenza con le regolamentazioni vigenti e applicabili, controlli sugli scarichi degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura e apposite ispezioni sulle reti fognarie.

Depurazione

Il Consorzio fornisce il servizio di depurazione nei territori di sua competenza serviti nei limiti delle capacità di ricezione dell'impianto gestito e in esercizio, compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello stesso impianto. Tutte le acque depurate vengono periodicamente controllate nel rispetto delle norme vigenti prima di essere restituite all'ambiente.

Accesso agli atti

Gli utenti finali ed i soggetti individuati dalle leggi vigenti possono chiedere l'accesso agli atti secondo quanto disposto dal vigente "Regolamento disciplinante i procedimenti relativi all'accesso civico, all'accesso civico generalizzato ai dati e ai documenti detenuti dal Consorzio ASI di Foggia e all'accesso ai documenti amministrativi ai sensi della legge 241/1990", pubblicato sul sito del Consorzio.

Art. 8 - Informazioni specifiche per l'utente

Pagamenti

Il pagamento per le concessioni d'acqua, dei canoni, dei consumi in abbonamento ed in eccedenza, delle quote di nolo e manutenzione degli apparecchi misuratori ed, eventualmente, di manutenzione delle derivazioni, devono effettuarsi mediante bonifico alle seguenti coordinate bancarie:

BANCA POPOLARE EMILIA ROMAGNA - BPER AGENZIA FOGGIA 1 - IBAN: IT57H0538715701000001367152

Il pagamento deve essere effettuato entro 30 giorni dalla data dell'emissione della fattura o comunque secondo le modalità in essa indicate.

In caso di ritardo del pagamento saranno applicati gli interessi di mora pari al T.U.BCE più 3 punti.

Il Consorzio decorsi i termini indicati in fattura potrà procedere con il recupero del credito addebitando le spese necessarie.

I pagamenti relativi agli eventuali maggiori consumi trimestrali man mano che verranno accertati, e l'importo d'altra somma dovuta al Consorzio per qualsiasi titolo ai sensi delle disposizioni del presente regolamento, dovranno essere corrisposti a presentazione di fattura. Gli eventuali reclami in corso non danno diritto agli utenti di ritardare i pagamenti.

Il pagamento dei corrispettivi dovuti per le nuove concessioni fatte nel corso dell'anno dovrà avere luogo mediante bonifico entro il termine stabilito nella comunicazione che sarà fatta dal Consorzio stesso.

Modalità di lettura e verifica dei misuratori

La lettura degli apparecchi di misura viene eseguita mensilmente. Potrà essere fatta pochi giorni prima o dopo la scadenza mensile senza che l'utente possa avanzare reclami o risarcimenti di danni. Per gli impianti per uso potabile, l'intervallo fra due letture successive, agli effetti dell'accertamento dei consumi può variare di tre giorni in più o in meno senza che perciò l'utente possa avanzare reclami di sorta. Se tale periodo sarà superato, l'accertamento dei consumi sarà fatto tenendo conto dell'impegnativo giornaliero ricavato dall'impegnativo annuale fisso e per il numero totale dei giorni compresi tra le due letture dei contatori. Il Consorzio ha la facoltà di far eseguire quando voglia letture a più brevi periodi e di procedere ad accertamenti straordinari quando lo ritenga necessario.

Qualora per causa dell'utente finale non sia stato possibile eseguire una lettura trimestrale del contatore e tale impossibilità torni a verificarsi nel corso del trimestre successivo, viene senz'altro disposta la chiusura della presa dell'impianto che potrà essere riaperta soltanto dopo effettuata la necessaria lettura e dopo che l'utente abbia provveduto al versamento.

Il Consorzio ASI, inoltre, offre agli utenti finali il servizio di verifica del corretto funzionamento del misuratore in esercizio. Quando un utente ritenga erronee le indicazioni del contatore, il Consorzio, dietro richiesta scritta dall'utente, accompagnata da un deposito di € 100,00 per impegnativi fino a 3 mc/g e € 200,00 per impegnativi superiori, dispone le opportune verifiche (come meglio specificato nei regolamenti consortili).

Nel caso in cui la verifica accerti una irregolarità di funzionamento del misuratore durante il sopralluogo (contatore bloccato o illeggibile o altre anomalie che ne impediscono la verifica metrologica), il consumo dell'acqua per tutto il periodo per il quale possa ritenersi dubbio il funzionamento dell'apparecchio e fino alla sostituzione di esso, è valutato in misura uguale a quello del corrispondente periodo dell'anno precedente, o in base alla media dei consumi dei periodi più prossimi a quelli di dubbio funzionamento ed in cui il contatore ha funzionato regolarmente. Nei casi di manomissione del contatore, o, quando manchi qualche elemento di riferimento al consumo precedente, il consumo sarà determinato in base ad accertamenti tecnici insindacabili da parte del Consorzio.

L'utente finale deve assicurarsi che siano riparati dal gelo e dalle manomissioni il contatore, le tubazioni di presa e gli accessori sulla proprietà privata fino al contatore essendo egli responsabile dei danni e dei guasti che avvenissero per qualsiasi causa. Nel caso di guasti l'utente finale ha l'obbligo di darne immediata comunicazione al Consorzio affinché questo possa provvedere alla necessaria manutenzione. All'atto della rimozione e della sostituzione degli apparecchi di misura, sono redatti su speciali moduli, i relativi verbali firmati dall'utente e dagli addetti del Consorzio. Tali verbali devono indicare il motivo della sostituzione o rimozione e le eventuali altre irregolarità riscontrate. Una copia del verbale è consegnata all'utente.

Consumi

Il Consorzio informa i propri utenti dei consumi imputabili per il pagamento, siano essi accertati che stimati, tramite descrizione dei rilevamenti in fattura.

L'acqua, sia potabile che industriale, concessa a deflusso libero misurato da contatore, è pagata in ragione del consumo indicato dal contatore, fermo restando in ogni caso, l'obbligo del pagamento per le quantità impegnate e stabilite nel contratto.

Le eccedenze di consumo dell'acqua potabile ad uso industriale, determinate come differenza tra il consumo segnato dal contatore tra due letture trimestrali consecutive ed il consumo impegnato per il periodo corrispondente (rateo di 3/12 dell'impegnativo sottoscritto), sono liquidate trimestralmente. La quantità d'acqua consumata in meno di quella stabilita nell'atto di concessione per un trimestre, non può mai essere compensata con quella consumata in più negli altri trimestri. Agli effetti della determinazione dei consumi dell'acqua è considerato soltanto il numero intero in eccesso di metri cubi (mc) rilevato all'atto della lettura del contatore, trascurando le frazioni di mc.

Scadenza delle fatture e ritardo nei pagamenti

In caso di ritardo del pagamento saranno applicati gli interessi di mora pari al T.U.BCE più 3 punti.

Decorsi i termini indicati per il pagamento, il Consorzio potrà procedere con il recupero del credito addebitando le spese necessarie.

La morosità dà inoltre diritto al Consorzio di sospendere la somministrazione dell'acqua, senza preavviso e senza che tale sospensione possa comunque esonerare l'utente dall'obbligo dei pagamenti fino alla scadenza dell'abbonamento, salvo i casi di rescissione.

In caso di conguagli particolarmente elevati, su richiesta del Responsabile dell'Azienda, il Consorzio può concedere la rateizzazione del pagamento della fattura salvo l'applicazione degli interessi pari al T.U.BCE più 2 punti.

L'utente moroso non potrà mai pretendere risarcimenti di danni, per la sospensione dell'erogazione. In caso di ripristino dell'erogazione l'abbonato moroso pagherà oltre le somme per arretrati, penalità ed interessi di mora, le altre spese che il Consorzio incontrasse per la rimessa in servizio dell'impianto e per conseguire i pagamenti ed i diritti per la sospensione e la riattivazione della concessione.

Tariffe e struttura generale dei corrispettivi

Il Consorzio svolge un servizio che per sua natura ha un costo che viene assicurato grazie al pagamento di un corrispettivo da parte dei titolari dei contratti di utenza.

Il prezzo attuale dell'acqua potabile ad uso industriale è rapportato alla tariffa in vigore da parte di AQP determinato dalla deliberazione del Consiglio Direttivo dell'Autorità Idrica Pugliese n.97 del 18/11/2022 e della deliberazione ARERA n.733/2022/R/IDR del 27/12/2022 di approvazione dell'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2022 e 2023. Modifiche delle tariffe che siano dirette ed immediate conseguenza delle eventuali variazioni del costo dell'acqua apportate da AQP, sono applicate dal Consorzio con decorrenza dalla stessa data, con semplice comunicazione agli utenti finali del Consorzio. Altre eventuali modifiche delle tariffe potranno essere deliberate dal Consiglio di Amministrazione ASI, tenendo conto della gestione complessa del servizio, inclusa l'incidenza anche di eventuali perdite, fisiologiche o straordinarie, della rete idrica. Inoltre l'utente dovrà corrispondere al Consorzio ASI, a titolo di parziale rimborso delle spese generali sostenute dal Consorzio stesso per sorveglianza manutenzione ecc. un canone annuale da calcolarsi nella misura del 18% dell'importo corrispondente al quantitativo impegnato, alle eventuali eccedenze e della quota fissa annuale.

Reclami

L'utente può presentare reclamo contro atti o comportamenti che impediscano o limitino la piena fruibilità dei servizi previsti contrattualmente o per il mancato rispetto degli standard fissati dalla Carta dei Servizi.

Un reclamo può essere presentato dall'utente:

- presso gli Uffici consortili;
- via lettera inviata alla sede consortile;
- via FAX al numero 0881.307240;
- via e-mail segreteria@asifoggia.it ;
- via PEC all'indirizzo asifoggia@pec.it ;

con oggetto Reclamo.

Nella predisposizione del reclamo scritto l'utente finale deve indicare i seguenti dati:

a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente finale:

- denominazione utente finale (ditta/azienda/società);
- il nome ed il cognome;
- l'indirizzo postale o telematico;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo;
- il codice utente;
- l'indirizzo di fornitura;
- un campo per indicare l'autolettura;
- un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.

Per ogni reclamo è effettuata una verifica completa ed imparziale delle irregolarità segnalate con risposta esaustiva all'utente.

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Consorzio del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Lo standard specifico di qualità che il Consorzio si impegna a rispettare per la risposta motivata al reclamo scritto dell'utente è di:

T max = 30 gg lavorativi

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione utilizzabili per l'inoltro, l'utente finale può richiedere notizie sullo stato di avanzamento del reclamo, fornendo i propri dati identificativi. Solleciti inoltrati dall'utente stesso entro i termini previsti per la risposta da parte del Consorzio, non saranno presi in considerazione.

Richieste di rettifica di fatturazione

Quando l'utente finale ritenga erronee le indicazioni del contatore, il Consorzio, dietro richiesta scritta dall'utente finale, accompagnata da un deposito di € 100,00 per impegnativi fino a 3 mc/g e €. 200,00 per impegnativi superiori, dispone le opportune verifiche.

Se queste confermano l'inconveniente lamentato dall'utente le spese delle prove e delle riparazioni necessarie sono a carico del Consorzio che disporrà il rimborso di eventuali errate esazioni, limitatamente ed eventualmente ad altro periodo anteriore quando risulti giustificato da elementi esattamente accertati, oltre al rimborso del deposito fatto dall'utente finale. Se invece la verifica comprova l'esattezza del contatore entro i limiti di tolleranza del 5% in più o in meno, il Consorzio incamera il deposito effettuato a titolo di spesa di verifica.

Richieste di Informazioni

L'utente finale può presentare una richiesta di informazioni sui servizi gestiti dal Consorzio ASI:

- tramite il Numero fisso 0881.307214, disponibile nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00;
- presso gli Uffici consortili, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00;
- via lettera inviata alla sede consortile;
- via FAX al numero 0881.307240;
- via e mail segreteria@asifoggia.it;
- via PEC all'indirizzo asifoggia@pec.it con oggetto Informazione.

L'utente finale ha l'obbligo di riportare nella comunicazione gli elementi minimi necessari per la sua identificazione. Per ogni richiesta di informazione è effettuata un'analisi ed è comunicata una risposta esaustiva all'utente. Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta di informazioni, l'utente finale viene informato attraverso apposita comunicazione scritta. In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, l'utente finale può richiedere notizie sullo stato di avanzamento della richiesta, fornendo i propri dati identificativi. Solleciti inoltrati dall'utente finale stesso entro i termini previsti per la comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

Art. 9 - Dichiarazione di impegno del Consorzio

Il Consorzio si impegna a fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta.

Per quanto concerne l'acqua potabile, il Consorzio si impegna a garantire gli standard qualitativi a questo riconosciuti dall'AQP, suo fornitore.

Per quanto concerne l'acqua industriale, il Consorzio si impegna a garantire gli standard qualitativi a questo riconosciuti dal Consorzio per la Bonifica della Capitanata, suo fornitore.

Art. 10 - Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente.

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per le seguenti attività:

- rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;
- rilascio di autorizzazione per la manomissione della sede stradale ovvero per la risoluzione delle interferenze con ulteriori sottoservizi;
- superamento di impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dal Consorzio, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;
- eventuali ulteriori adempimenti a carico dell'utente.

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il Consorzio si impegna a comunicare all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

L'utente finale è tenuto a presentare tutta la documentazione prevista, quando richiesto dal Consorzio, in assenza della quale non decorrono i tempi di prestazione.

• *Tempo di esecuzione di lavori*

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Consorzio.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice ovvero un lavoro complesso.

Nel caso di lavori semplici, lo *standard* è di:

T max = 20 gg

Nel caso di lavori complessi, lo *standard* è di:

T max = 30 gg

• *Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e/o fognari*

Il Consorzio ha definito il tempo massimo per la preventivazione dei costi per la realizzazione dell'allacciamento idrico e/o fognario a decorrere dalla data di ricevimento, da parte del Consorzio, della richiesta documentata di preventivo dell'utente finale e fino alla data d'invio/consegna del preventivo stesso al richiedente.

Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti, il tempo di preventivazione è differenziato in funzione della necessità di eseguire un sopralluogo.

Nel caso di preventivazione per allaccio idrico/fognario senza sopralluogo, lo *standard* è di:

T max = 30 gg lavorativi

mentre nel caso di preventivazione per allaccio idrico/fognario con sopralluogo, lo *standard* è di:

T max = 40 gg lavorativi

• *Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e/o fognari*

Contestualmente alla formale accettazione del preventivo di cui al punto precedente, l'utente finale deve acquisire, a propria cura e spese, le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori. La somministrazione del servizio è pertanto subordinata all'ottenimento, anche attraverso il Consorzio, di tali autorizzazioni.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico e/o fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

In particolare, per allacciamento complesso si intende quello per il quale sono necessari lavori di manomissione della sede stradale e di scavo ovvero l'eventuale risoluzione di interferenze con ulteriori sottoservizi.

Dalla data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale ed al netto dei tempi necessari all'acquisizione delle dovute autorizzazioni, lo *standard* previsto per il tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e/o fognari che comportano lavori complessi necessari per attivare la fornitura, è di:

T max = 30 gg lavorativi

Per il tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano, invece, lavori semplici, lo *standard* è di:

T max = 30 gg lavorativi

mentre per il tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano lavori semplici, lo

standard è di:

T max = 40 gg lavorativi

• *Tempo di attivazione della fornitura*

Tempo di attivazione della fornitura misurato in giorni lavorativi a partire dalla data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e fino alla data di effettiva attivazione della fornitura:

T max = 30 gg lavorativi

• *Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura*

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore, è il tempo misurato in giorni lavorativi a partire dalla data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e fino alla data di effettiva riattivazione della stessa:

T max = 30 gg lavorativi

Nel caso di richiesta da parte dell'utente finale di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore, lo *standard* è di:

T max = 30 gg lavorativi

Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Consorzio ha facoltà di:

-richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
-non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Consorzio medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Qualora il Consorzio eserciti le facoltà su indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del Consorzio:

-della documentazione di cui al 1° punto del capoverso precedente;
-dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui al 2° punto del capoverso precedente.

• *Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale*

La disattivazione della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio a seguito della richiesta dell'utente finale, con chiusura del punto di consegna e/o di scarico e contestuale rilevazione della lettura. Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Consorzio, l'utente finale deve garantirvi l'accesso.

Tempo massimo entro cui il Consorzio provvede a disattivare la fornitura dell'acqua dal ricevimento della richiesta dell'utente:

T max = 30 gg lavorativi

• *Tempo di esecuzione della voltura*

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura, corredata dalla documentazione prevista, e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al Consorzio l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione del precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il Consorzio provvede ad effettuare una lettura di verifica entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente.

Qualora la richiesta di voltura abbia per oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, l'utente deve presentare un'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito.

Nel caso si accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto, non si procede all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute.

In caso di consegna della lettura da parte del nuovo utente, lo *standard* previsto per l'esecuzione della voltura è:

T max = 7 gg lavorativi

• *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori*

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Consorzio, della richiesta documentata di preventivo dell'utente finale e la data di invio/consegna del preventivo stesso al richiedente.

Il relativo *standard* è differenziato in funzione della necessità di eseguire un sopralluogo. Nel caso di preventivazione per lavori senza sopralluogo, lo *standard* è di:

T max = 30 gg lavorativi

mentre nel caso di preventivazione per lavori con sopralluogo, lo *standard* è di:

T max = 40 gg lavorativi

- *Autorizzazione allo scarico in fognatura consortile*

Tempo massimo per il rilascio o rinnovo delle autorizzazioni agli scarichi industriali o produttivi in pubblica fognatura, ovvero del rilascio del parere di competenza in procedimenti autorizzativi in capo ad altri Enti, dalla data della relativa richiesta, fatti salvi eventuali termini più restrittivi previsti dagli Enti competenti per motivate esigenze: T max = 30 gg lavorativi

- *Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione*

L'attivazione del servizio di trattamento avviene con la stipula del relativo contratto.

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio di trattamento, inteso come il tempo intercorrente tra la data della relativa richiesta dell'utente finale, ovvero dell'avvenuto pagamento degli oneri previsti se successivo, e la stipula del contratto, è di: T max = 30 gg lavorativi

L'attivazione del servizio avverrà compatibilmente con le capacità residue di trattamento dell'impianto di depurazione.

Art. 11 - Reclami e segnalazioni

Eventuali reclami o segnalazioni potranno essere inoltrati al Consorzio utilizzando la modulistica in calce alla presente Carta dei servizi.

Art. 12 - Valutazione qualità dei servizi

La qualità effettiva del servizio è rappresentata da almeno quattro fattori:

- a) accessibilità, intesa sia come disponibilità delle informazioni necessarie, sia come accessibilità delle strutture;
- b) tempestività, intesa sia come ragionevolezza del tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione del servizio, sia come rispetto dei tempi previsti per il perfezionamento dei procedimenti;
- c) trasparenza, intesa come informazione sui criteri e sui tempi di erogazione, sul responsabile del provvedimento e sui costi;
- d) efficacia, intesa come rispondenza a quanto il richiedente può aspettarsi, in termini di correttezza formale, affidabilità e completezza.

La qualità dei servizi erogati è definita all'interno di appositi report di sintesi che devono essere redatti tenuto conto del questionario compilato dagli utenti finali, questionario in calce alla presente Carta dei servizi.

Modulo reclami e segnalazioni

Spett.le CONSORZIO ASI FOGGIA
Via Mons. Fortunato Maria Farina n.62
71122 Foggia
a mezzo
fax al 0881.307240
e-mail segreteria@asifoggia.it
pec asifoggia@pec.it

Intestatario del contratto : _____

Agglomerato di ubicazione della fornitura (obbligatorio) _____

1. DATI INDENTIFICATIVI DELL'UTENTE:

Nome e Cognome o Ragione Sociale*:	
Indirizzo:	
e-mail*:	
Telefono:	
Altro:	

2. SERVIZIO UTILIZZATO

(Indicare con una crocetta la categoria)

<input type="checkbox"/> acqua potabile
<input type="checkbox"/> acqua industriale
<input type="checkbox"/> depurazione reflui

3. MOTIVI DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE

--

Questionario di soddisfazione utente finale

Intestatario del contratto (facoltativo) : _____

Agglomerato di ubicazione della fornitura (obbligatorio) _____

Data: _____

Premessa

Nell'ambito di una sempre maggior soddisfazione delle esigenze dell'utente finale e nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti dal Consorzio ASI Foggia, Vi chiediamo cortesemente di compilare questo breve questionario.

Il questionario ha l'obiettivo di rilevare il livello di prestazione offerto nel soddisfare le Vs. esigenze ed individuare quali sono le aspettative dell'utente finale e quale importanza rivestono i vari aspetti dei servizi individuati.

Modalità di compilazione

Barrare con una crocetta la casella con l'opzione che meglio risponde al Vs. grado di soddisfazione rispetto alle domande poste. In caso di risposta negativa specificare nel campo note la motivazione.

1. Rispetto alla accessibilità del servizio (ubicazione degli Uffici, orari di apertura) si considera:

- Insoddisfatto
- Poco soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Altro/suggerimenti:

2. Quanto è soddisfatto dei servizi di informazione (sito internet, materiale informativo, carta dei servizi, ecc.) messi a disposizione dal Consorzio?

- Insoddisfatto
- Poco soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Altro/suggerimenti:

3. Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)

- assistenza telefonica per informazioni;
- assistenza presso gli uffici consortili;
- assistenza prestata dal personale tecnico/operativo;
- Non ancora.

4. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia con cui il personale consortile ascolta le Vostre esigenze?

- Insoddisfatto
- Poco soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Altro/suggerimenti:

5. Il tempo di attesa telefonica o presso gli uffici per parlare con un operatore è stato....

- Breve
- Non breve ma ragionevole
- Troppo lungo
- Non rispondo
- Altro:

6. Rispetto alla tempestività nella soddisfazione delle richieste (informazioni varie, interventi, autorizzazioni, etc) si ritiene:

- Insoddisfatto
- Poco soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Altro/suggerimenti:

7. Rispetto all'erogazione dei servizi consortili, si ritiene:

- Insoddisfatto
- Poco soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Altro/suggerimenti: