



più
valore

I.P.



Stadtwerke Meran
Wasser Umwelt

Azienda Servizi Municipalizzati di Merano
Acqua Ambiente

CARTA del Servizio Acqua Potabile

Indice

1. Premessa	3	
2. Storia dell'azienda	4	
3. Politica aziendale	5	
4. I principi	7	
4.1 Qualità e Sicurezza	7	
4.2 Continuità	7	
4.3 Efficacia ed Efficienza	7	
4.4 Eguaglianza ed Imparzialità	7	
4.5 Cortesia	7	
4.6 Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi	8	
4.7 Partecipazione	8	
4.8 Tutela dell'Ambiente e Sostenibilità	8	
4.9 Bilinguismo	8	
5. Dati caratteristici del servizio	9	
6. Standard di qualità	11	2
7. Fatture e pagamenti	15	
7.1 Stipula e risoluzione dei contratti	15	
7.2 Fatturazione	15	
7.3 Pagamento di bollette	15	
7.4 Bollette a credito	16	
7.5 Pagamento di fatture per lavori	16	
7.6 Morosità	16	
8. Rapporti con i Clienti	17	
8.1 Informazioni ai Clienti	17	
8.2 Reclami dei Clienti	17	
8.3 Servizio Vendita e Assistenza Clienti	18	
8.4 La valutazione dei servizi da parte dei Clienti	18	
8.5 Modalità di rimborso	18	
9. Validità temporale della carta	19	
10. Numeri utili	19	
11. Allegato: Standard di qualità specifici	20	

1.

Premessa

La presente carta dei servizi (di seguito denominata "Carta") si riferisce al servizio di fornitura acqua potabile e rappresenta lo strumento principale con il quale ASM si impegna a garantire i diritti dei propri Clienti.

Nella Carta vengono innanzitutto fissati dei principi generali ai quali deve ispirarsi tutta l'attività dell'Azienda, quali Trasparenza, Efficienza ed Efficacia, Qualità e Sicurezza, Tutela dell'ambiente e Continuità del servizio, che sono visibili anche nella Politica Aziendale stabilita dal Consiglio di Amministrazione. Con tale documento, ASM si impegna inoltre a rispettare i parametri di qualità relativi ai servizi erogati, distinti in standard generali, che caratterizzano la qualità globale del servizio, ed in standard specifici che sono direttamente valutabili da ciascun Cliente.

A fronte del mancato rispetto di uno standard specifico definito nella Carta, ASM si impegna a pagare un rimborso forfetario di 50 € al Cliente interessato.

Gli standard di erogazione del servizio fissati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni di esercizio normali. Non sono pertanto da considerarsi validi in situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'autorità pubblica.

ASM revisiona periodicamente la Carta, nell'ottica di un continuo processo di miglioramento dei servizi erogati e di una sempre maggiore attenzione alle esigenze dei Clienti. Gli aggiornamenti nascono dai risultati delle indagini sulla soddisfazione del Cliente effettuate periodicamente e dal confronto con le Associazioni dei Clienti e consumatori.

La presente Carta è redatta nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Inoltre per il servizio acqua si è fatto riferimento al DPCM 29 aprile 1999 che definisce uno Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato e al "Regolamento sul servizio idropotabile " emanato con Decreto del Presidente della Provincia 20 marzo 2006, nr 12.

La Carta viene consegnata ai Clienti all'atto della sottoscrizione del contratto ed è comunque disponibile presso gli uffici amministrativi di Viale Europa e pubblicata sul sito internet aziendale (www.asmmerano.it).

2.

Storia dell'Azienda

ASM nasce nel 1926 come Azienda Municipalizzata del gas. Fino ad allora il servizio gas era gestito da una società privata.

Nel 1977 l'Azienda prende in gestione il servizio Igiene Urbana, che fino ad allora era gestito dalla società S.U.T.A. Srl, comprendente le attività di raccolta dei rifiuti solidi urbani e di spazzamento delle strade e dei marciapiedi della città di Merano.

Dal 1998 l'Azienda gestisce il servizio di fornitura dell'acqua potabile comprendente la gestione di tutta la rete di approvvigionamento e distribuzione dell'acqua potabile.

Nel 2001 l'Azienda viene trasformata in società per azioni, assumendo l'attuale ragione sociale di: Azienda Servizi Municipalizzati di Merano S.p.A.

Nello stesso anno l'azienda ottiene la certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001.

Nel 2002 il Comune trasferisce all'Azienda Servizi Municipalizzati la gestione del servizio di smaltimento delle acque reflue ed il servizio di sgombero neve.

A partire dal 1° gennaio 2004, il servizio gas viene trasferito dall'ASM di Merano SpA all'Azienda Energetica SpA.

Nel 2007 l'Azienda rinnova la certificazione di Qualità (ISO 9001) e Sicurezza (OHSAS 18001) ed ottiene per la prima volta la certificazione Ambientale (ISO 14001).

Nel 2008 l'Azienda viene trasformata in „società in house“ del Comune, con affidamento diretto dei servizi.

Attualmente l'azienda gestisce i servizi ambientali di raccolta dei rifiuti e spazzamento delle strade cittadine e i servizi di erogazione della acqua potabile e di smaltimento delle acque reflue.

3.

Politica Aziendale

L'Azienda Servizi Municipalizzati di Merano S.p.A. è un'azienda che:

- fornisce un servizio di distribuzione capillare di acqua potabile di ottima qualità ed un servizio di smaltimento delle acque reflue;
- offre ai cittadini ed agli ospiti di Merano servizi di igiene ambientale che consistono nella raccolta e nel recupero di materiali riciclabili, nella raccolta e nello smaltimento regolare dei rifiuti residui e nello spazzamento delle strade.

L'obiettivo generale è di fornire prodotti e servizi di pubblica utilità conformi ai requisiti cogenti applicabili.

Esso si traduce nei seguenti obiettivi gestionali:

- conoscere e sviluppare il proprio mercato,
- conoscere e migliorare i livelli di qualità erogata,
- comunicare con l'esterno e l'interno, contenere i costi,
- mantenere e creare patrimonio,
- rispettare le norme cogenti,
- migliorare le proprie prestazioni ambientali,
- creare alleanze per l'uso comune delle risorse.

5

L'Azienda, al fine di raggiungere gli obiettivi definiti, intende sviluppare le seguenti strategie per tutte le parti interessate (stakeholder), ed in particolare:

per il territorio, l'ambiente e la città di Merano

- accrescendo il coinvolgimento e la consapevolezza ambientale della cittadinanza al fine di ridurre la quantità totale di rifiuti prodotti;
- prevenendo qualsiasi forma di inquinamento derivante dalle attività aziendali;
- organizzando la raccolta ed il trasporto dei rifiuti, che convoglia al centro di riciclaggio;
- garantendo il massimo recupero, ove possibile, dei materiali riciclabili e incentivando la raccolta differenziata;
- garantendo la pulizia della città;
- tutelando il patrimonio idrico, salvaguardando la qualità e la quantità dell'acqua erogata e garantendo, contemporaneamente, il corretto convogliamento delle acque bianche e nere;
- monitorando le attività aziendali e riducendo, ove possibile, gli eventuali impatti negativi sull'ambiente.

per i collaboratori:

- sviluppare l'orientamento agli obiettivi aziendali attraverso il coinvolgimento del personale nella gestione dei processi e dei progetti aziendali incrementandone la motivazione;
- sviluppare costantemente le competenze delle risorse tramite attività di formazione e di addestramento, per migliorare l'efficienza dei processi organizzativi;
- tutelare la salute come integrità psicobiologica e fisica di tutti i lavoratori migliorando la conformità delle attività aziendali ai requisiti cogenti in materia di sicurezza dei lavoratori;

per i Clienti:

- valutare costantemente le attese dei clienti al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti anche tramite l'adozione di nuove tecnologie nel rispetto dei requisiti definiti nella Carta dei Servizi;
- offrire nuovi servizi commerciali e di pubblica utilità;
- favorire la comunicazione interna ed esterna, in modo da garantire un efficace flusso di informazioni;

per i fornitori:

- promuovere la collaborazione con i fornitori ritenuti idonei creando ove possibile partnership;

per tutti gli stakeholders:

- promuovere un dialogo con tutti i portatori d'interesse (autorità pubbliche, associazioni ambientaliste, comitati di quartiere, enti pubblici e privati) impegnandosi a tenere conto delle loro esigenze nella gestione quotidiana dei processi organizzativi;
- favorire la nascita di alleanze strategiche per lo sviluppo dei servizi offerti e l'utilizzo in comune delle risorse;

Il Consiglio di Amministrazione riconosce come scelta strategica fondamentale per incrementare il valore dell'organizzazione e la sua competitività, l'introduzione di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Etica.

Le linee-guida e i principi che l'Azienda intende seguire in materia di Sicurezza sui luoghi di lavoro sono specificati nel documento „Politica per la Sicurezza“.

4.

Principi

4.1 **Qualità e Sicurezza**

ASM si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti al Cliente nel rispetto delle leggi e soprattutto nella scelta delle attrezzature e delle tecnologie con minor impatto ambientale possibile e con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute del cittadino.

4.2 **Continuità**

ASM fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare possono derivare esclusivamente da guasti, da manutenzioni necessarie alla corretta gestione degli impianti ed al mantenimento della qualità dell'erogazione o da eventi straordinari e imprevedibili.

L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare ai Clienti 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.

4.3 **Efficacia ed Efficienza**

ASM si impegna a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del servizio erogato adottando opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, operando nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente.

4.4 **Eguaglianza ed Imparzialità**

L'erogazione dei servizi effettuata da ASM si basa sul principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti. È garantito lo stesso trattamento a tutti i Clienti. ASM si impegna, inoltre, ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale e ad attivare procedure ad hoc verso tutti i portatori di handicap che non possano raggiungere la sede amministrativa.

4.5 **Cortesìa**

ASM si impegna ad osservare criteri di gentilezza e cortesia nei rapporti con i Clienti. I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

4.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

ASM pone la massima attenzione, nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte al Cliente, all'uso di un linguaggio che sia il più possibile chiaro, comprensibile e che non consenta interpretazioni errate.

4.7 Partecipazione

Il Cliente può richiedere ad ASM tutte le informazioni che lo riguardano. Può, inoltre, avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami all'ufficio Vendita e Assistenza Clienti tramite lettera, fax o e-mail (info@asmmerano.it) oppure compilando il modulo presente nella sezione "Contatti" del sito internet aziendale (www.asmmerano.it).

4.8 Tutela dell'Ambiente e Sostenibilità

ASM si impegna a :

utilizzare le proprie fonti di approvvigionamento idrico in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema;

promuovere presso tutti i suoi Clienti campagne di sensibilizzazione sull'utilizzo corretto della risorsa idrica.

8

4.9 Bilinguismo

Nelle comunicazioni e informazioni viene garantito il bilinguismo (italiano/tedesco) ai sensi del D.P.R. n. 752 del 26.07.1976.

Il Cliente può scegliere in quale delle due lingue comunicare con ASM.

5.

Dati caratteristici del servizio

L'acqua potabile di Merano proviene per il 95% da sorgenti montane, situate principalmente in Val Passiria, Val Venosta e Val di Nova e confluisce in 6 serbatoi. Da qui raggiunge le abitazioni cittadine attraverso una rete di distribuzione di circa 135 chilometri. In caso di necessità la rete viene alimentata anche dall'acqua proveniente da 6 pozzi e da 2 serbatoi di riserva

Popolazione servita	37000
Consumo medio annuo	4.000.000 m ³
Consumo pro-capite medio giornaliero per uso domestico	150 l/giorno
Lunghezza rete di distribuzione	135 km
Lunghezza rete di adduzione	60 km
Pressione minima di fornitura	2 bar
Nr. serbatoi	6
Nr. pozzi	6
Nr. sorgenti	25

Il servizio erogato è volto a soddisfare il fabbisogno dei Clienti per usi diversificati:

- civile domestico,
- civile non domestico (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, ecc)
- altri usi relativi al settore commerciale, artigianale e produttivo.

Controlli e manutenzione

ASM svolge controlli quotidiani presso i serbatoi per misurare la temperatura e la portata dell'acqua e controlli mensili presso le sorgenti.

I serbatoi e le sorgenti vengono puliti 2 volte all'anno.

ASM si occupa inoltre della manutenzione di 45 fontane cittadine.

Ricerca programmata delle perdite

ASM controlla la rete secondo programmi pluriennali, verificando l'eventuale presenza di perdite. Il valore statistico delle perdite nella rete cittadina si aggira intorno al 15% rispetto ad una media nazionale del 38%.

Qualità dell'acqua

L'ASM garantisce che la qualità dell'acqua distribuita rientri nei limiti stabiliti dalla legislazione vigente per le acque destinate al consumo umano e provvede al suo costante controllo dalla captazione alla distribuzione presso i Clienti.

L'acqua che sgorga dalle sorgenti situate sopra Merano é di ottima qualità e non subisce trattamenti ma viene erogata nella maggior parte delle volte tal quale ai cittadini. Settimanalmente ASM svolge le analisi chimiche e batteriologiche per verificarne la potabilità.

I principali parametri che descrivono la qualità dell'acqua sono:

- la temperatura;
- il grado di acidità (pH);
- la durezza;
- la conducibilità;
- il residuo fisso.

Qualora il Cliente ne faccia richiesta, l'azienda fornisce i dati relativi ai principali parametri chimico-fisici riferiti alla zona di competenza. Una sintesi di tali parametri è disponibile sul sito aziendale e nelle brochure.

6.

Standard di Qualità

Relativamente alla fornitura del servizio ed ai rapporti con il Cliente, ASM applica i seguenti **standard di Qualità**:

a) **Continuità e regolarità del servizio**

La continuità del servizio di erogazione è assicurata in condizioni normali di esercizio. La mancanza di erogazione è imputabile solo a cause di forza maggiore quali guasti improvvisi (anche agli impianti di terzi, essenziali per la continuità del servizio) o a interventi di manutenzione necessari al corretto funzionamento degli impianti. Le reti di distribuzione sono realizzate secondo criteri di interconnessione tali da ridurre al minimo il numero e la durata delle sospensioni.

Lavori programmati

In caso di lavori programmati sulle reti e sugli impianti che comportino una sospensione nell'erogazione del servizio, ASM si impegna a rispettare i seguenti standard:

Standard generale	Valore
Tempi di preavviso per la comunicazione di interruzione al Cliente	almeno 24 ore prima

È il periodo di tempo minimo che intercorre tra la comunicazione di interruzione e l'effettiva interruzione della fornitura.

Standard specifico	Valore
Tempi di interruzione del servizio in caso di lavori ordinari e straordinari	max 24 ore

È il periodo di tempo massimo di interruzione del servizio di fornitura.

In caso di lavori di particolare rilevanza la durata della sospensione può essere superiore alle 12 ore ma, comunque, inferiore alle 24 ore [ad esclusione di eventi eccezionali].

Qualora per interventi non programmati sia necessario interrompere l'erogazione, i Clienti, in relazione al tipo di intervento da effettuare, saranno avvisati secondo le modalità ritenute valide per limitare i disagi.

La comunicazione può avvenire sia mediante affissioni di cartelli indicanti data e durata della sospensione, sia in casi eccezionali mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi.

Servizio di Pronto intervento

In caso di guasti è garantito un tempestivo intervento di verifica e di eventuale riparazione tramite personale reperibile 24 ore su 24.

Il servizio di pronto intervento può essere attivato telefonando ai seguenti numeri:

0473-283000 (centralino ASM)	Nelle ore d'ufficio
0473-268268 (Vigili del Fuoco)	Al di fuori dell'orario di lavoro

I tempi di intervento sono i seguenti:

Standard generale	Valore
Tempi di intervento in caso di emergenza	entro 1 ora

È il periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta del Cliente o la segnalazione di emergenza e il sopralluogo del tecnico.

Standard generale	Valore
Inizio lavori in caso di emergenza	entro 5 ore

È il periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta del Cliente o la segnalazione di emergenza e l'inizio dei lavori.

Nel caso di più segnalazioni di situazioni di emergenza o disservizio contemporanee che potrebbero comportare ritardi negli interventi, il Cliente verrà tempestivamente informato sui tempi previsti. In caso di eventi accidentali ed imprevedibili o di condizioni meteorologiche avverse, i tempi di intervento e quelli di ripristino del servizio potranno subire delle variazioni che saranno comunicate ai Clienti interessati nel più breve tempo possibile.

Emergenza idrica

In caso di scarsità idrica, dovuta a fenomeni naturali o a situazioni di emergenza che non dipendano dalla normale attività dell'Azienda, ASM informa la Clientela, con adeguato preavviso, sulle misure da adottare tramite ordinanza del Sindaco, canali radiotelevisivi e stampa.

b) Tempi di allacciamento al servizio

ASM ha definito i tempi per la gestione delle pratiche contrattuali legate alla fornitura del servizio. I tempi indicati si intendono in giorni lavorativi (cioè escluso il sabato, la domenica e i festivi), dai quali vanno esclusi i tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti da parte del Cliente. Nel caso in cui i tempi dichiarati non possano essere rispettati per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, ASM comunicherà tempestivamente agli interessati i nuovi termini.

Standard specifico	Valore
Tempi di redazione del preventivo	entro 20 giorni lavorativi fino ad un diametro della tubazione di 50 mm

È il periodo di tempo massimo che intercorre dalla data del sopralluogo e la data di redazione del preventivo.

Standard specifico	Valore
Inizio lavori in caso di allacciamenti nuovi	entro 15 giorni lavorativi

È il periodo di tempo massimo che intercorre dall'accettazione del preventivo e l'inizio dei lavori.

Standard specifico	Valore
Inizio lavori di riparazione senza scavo	entro 5 giorni lavorativi

È il periodo di tempo massimo che intercorre tra la comunicazione del Cliente e l'inizio dei lavori senza scavo, nel caso in cui il Cliente subisca una diminuzione del servizio.

Standard specifico	Valore
Inizio lavori di riparazione con scavo	entro 10 giorni lavorativi

È il periodo di tempo massimo che intercorre tra la comunicazione del Cliente e l'inizio dei lavori con scavo, nel caso in cui il Cliente subisca una diminuzione del servizio.

Standard specifico	Valore
Tempi di disattivazione della fornitura (chiusura contatore) in caso di disdetta del contratto	entro 3 giorni lavorativi

È il periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta di disdetta da parte del Cliente e la disattivazione della fornitura.

Standard specifico	Valore
Tempi di riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del Cliente	entro 3 giorni lavorativi (senza modifica della potenzialità del contatore)

È il periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta di fornitura del Cliente e l'attivazione della fornitura.

c) Verifica del contatore

ASM provvede alla sostituzione di tutti i contatori dislocati sul territorio ogni 8 anni.

In caso di dubbi sul corretto funzionamento del contatore, il Cliente può chiederne la verifica, per iscritto. Se dalla verifica risulta che il contatore funziona entro i limiti di tolleranza previsti ($\pm 5\%$), ASM provvede ad addebitare al Cliente le spese connesse alla verifica richiesta.

In caso contrario ASM assume a proprio carico dette spese.

Standard specifico	Valore
Inizio verifica del contatore	entro 5 giorni lavorativi

È il periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta di verifica del Cliente e la sostituzione del contatore.

14

In caso di malfunzionamento accertato del contatore, i consumi del Cliente vengono ricalcolati sulla base del consumo delle ultime due letture.

Standard specifico	Valore
Verifica della pressione di fornitura	entro 5 giorni lavorativi

È il periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta del Cliente e l'inizio della verifica della pressione di fornitura.

7.

Fatture e Pagamenti

7.1 **Stipula e risoluzione dei contratti**

La stipula e la risoluzione dei contratti di fornitura acqua possono essere effettuate presso gli sportelli della sede aziendale in Viale Europa 4, a Merano, negli orari di apertura riportati a pag. 22.

La risoluzione dei contratti può avvenire presso gli sportelli o tramite raccomandata con allegata la fotocopia della carta d'identità dell'intestatario del contratto.

7.2 **Fatturazione**

Il consumo d'acqua viene fatturato con periodicità diversa nell'arco dell'anno, a seconda della tipologia del Cliente e del quantitativo di consumo. ASM emette bollette in acconto sulla base di consumi stimati, con successivi conguagli al momento della lettura reale. È possibile ricevere una bolletta in acconto sulla base del consumo reale comunicando ad ASM l'autolettura del contatore.

La lettura del contatore viene effettuata da ASM una volta all'anno. Eventuali errori in eccesso o in difetto nella bolletta, che vengono riscontrati da ASM durante la fatturazione, vengono corretti d'ufficio. Qualora il Cliente segnali l'errore, ASM provvede ad avviare i necessari accertamenti e, in relazione all'esito, a correggere la fatturazione, effettuando il conguaglio nella fattura successiva.

7.3 **Pagamento delle bollette**

Le bollette possono essere pagate, entro la data di scadenza indicata sulla bolletta stessa, nei modi seguenti:

- addebito automatico in conto corrente bancario o postale previa autorizzazione al proprio istituto di credito (ordine permanente);
- versamento su c/c bancario utilizzando il bollettino allegato alla bolletta;
- versamento su c/c postale n. 38364485 presso gli Uffici Postali utilizzando il bollettino allegato alla bolletta;
- bonifico bancario presso le banche d'appoggio indicate in bolletta.

Le richieste di rateizzazione della bolletta devono essere presentate dal Cliente allo sportello dell' ASM entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della bolletta stessa e comunque prima della scadenza del pagamento. Trascorso tale termine, le richieste non verranno prese in considerazione.

Le somme relative ai pagamenti rateali, pagate dopo la scadenza della fattura iniziale, sono maggiorate degli interessi calcolati al tasso ufficiale di riferimento maggiorati di 3,5 punti percentuali.

7.4 Bollette a credito

Le bollette a credito saranno rimborsate da ASM con le seguenti modalità:

- attraverso un bonifico se il Cliente dispone di un ordine permanente ;
- attraverso un assegno se il Cliente non dispone di un ordine permanente (l'assegno verrà recapitato a mezzo posta);
- importi fino a 100 € vengono conguagliati nella bolletta successiva.

Prima di effettuare il rimborso, ASM verifica se le bollette precedenti sono state pagate regolarmente.

7.5 Pagamento delle fatture per lavori

ASM fattura i lavori eseguiti entro 60 giorni lavorativi dal loro svolgimento.

Le fatture per lavori possono essere pagate entro la data di scadenza indicata sulla fattura stessa, nei modi seguenti:

- versamento su c/c postale n. 38364485 presso gli Uffici Postali;
- versamento o bonifico bancario presso le banche d'appoggio indicate in fattura.

L'ordine permanente non é valido per le fatture.

7.6 Morosità

Il Cliente che effettua il pagamento oltre la data di scadenza indicata in fattura, deve versare l'importo dovuto, maggiorato degli interessi legali, calcolati dal giorno della scadenza.

Trascorsi 20 giorni dalla scadenza senza che sia avvenuto il pagamento, l'Azienda invia al Cliente un primo sollecito, che equivale a formale messa in mora.

In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza del primo sollecito, l'Azienda provvede ad inviare al Cliente un secondo sollecito.

Il Cliente in mora deve versare:

- l'importo dovuto;
- gli interessi legali, calcolati dalla data di scadenza della bolletta;
- gli interessi di mora, calcolati al tasso BCE aumentato di 3,5 punti percentuali, dalla data di emissione del primo sollecito;
- le spese postali per l'invio dei solleciti;
- le spese per le azioni svolte dall'Azienda a tutela dei propri diritti.

In caso di ulteriore mancato pagamento a seguito del secondo sollecito, la fornitura viene ridotta o interrotta.

In questo caso, il Cliente è tenuto a pagare anche le spese di sospensione della fornitura e quelle per la sua eventuale riattivazione.

8.

Rapporti con i Clienti

8.1 Informazioni ai Clienti

Per garantire al Cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo nonché sui principali aspetti normativi, contrattuali, tariffari e loro modifiche caratterizzanti la fornitura del servizio, ASM utilizza i seguenti strumenti:

- sportelli presso la sede dell'azienda, in Viale Europa, 4;
- opuscoli e materiale illustrativo;
- spazi disponibili sulle bollette ovvero specifici fogli d'informazione allegati alle stesse;
- comunicazioni dirette, affissioni;
- stampa locale e/o emittenti radiofoniche e televisive locali;
- sito internet www.asmmerano.it;

Le principali informazioni riguardanti il servizio sono contenute nel relativo contratto che viene consegnato in copia al Cliente all'atto della stipula.

Il personale agli sportelli è identificabile da un supporto posto sulla scrivania con indicato il nome ed il cognome, mentre per il personale operaio il nome e il cognome sono indicati sul cartellino personale di riconoscimento.

Inoltre ASM promuove campagne di sensibilizzazione finalizzate al contenimento dei consumi e alla tutela dell'acqua.

8.2 Reclami dei Clienti

Al fine di migliorare continuamente la qualità del servizio offerto, ASM intende promuovere la comunicazione con il Cliente. In tale ottica, ASM ritiene che i reclami formulati dal Cliente costituiscano un'occasione di miglioramento per l'azienda e li considera un contributo del Cliente stesso per l'efficienza aziendale.

I reclami possono essere presentati:

- direttamente agli sportelli della sede di Viale Europa dove verrà rilasciato al Cliente copia del reclamo inoltrato;
- tramite lettera;
- tramite fax;
- tramite e-mail all'indirizzo info@asmmerano.it;
- compilando il modulo nella sezione "Contatti" del sito internet aziendale www.asmmerano.it.

Standard specifico	Valore
Tempi di risposta ai reclami scritti	entro 20 giorni lavorativi (escl. verifica metrologica)

È il periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta del Cliente (fa fede la data di protocollo aziendale) e la risposta di ASM.

8.3 Servizio Vendita e Assistenza Clienti

ASM ha istituito un servizio di Vendita e Assistenza Clienti attraverso il quale il Cliente può: stipulare e disdire contratti acqua;

- richiedere un nuovo allacciamento;
- richiedere la verifica del contatore;
- richiedere la verifica di fornitura della pressione dell'acqua;
- richiedere informazioni sul contratto,
- inoltrare richieste di vario genere relative al servizio erogato,
- richiedere la rateizzazione delle bollette;
- richiedere la domiciliazione bancaria;
- richiedere informazioni generali sui consumi, sulle fatture e sulle tariffe;
- presentare eventuali proposte di miglioramento;
- sporgere reclamo.

Il servizio è attivo nei giorni di apertura degli uffici amministrativi.

8.4 La valutazione dei servizi da parte dei Clienti

Al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio, ASM verifica il grado di soddisfazione dei Clienti, mediante sondaggi periodici effettuati tramite interviste telefoniche. ASM si impegna a diffondere i risultati delle rilevazioni effettuate sulla qualità del servizio reso e sulla valutazione del grado di soddisfazione dei Clienti, mediante appositi canali di informazione (stampa locale, sito internet).

8.5 Modalità di rimborso

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di Qualità definiti nella presente carta dei servizi, ASM corrisponde, su richiesta scritta del Cliente, un indennizzo forfetario onnicomprensivo pari a 50 Euro.

Le richieste di rimborso, corredate dalle informazioni e dai documenti che possono comprovare il mancato rispetto dei suddetti standard, devono essere inviate, tramite lettera, fax (0473-448900) o e-mail (info@asmmerano.it) a:

Azienda Servizi Municipalizzati di Merano S.p.A., Viale Europa, 4 – 39012 Merano (BZ), entro 30 giorni dall'inizio della prestazione contestata (fa fede la data di protocollo dell'Azienda). Riconosciuta la validità della richiesta, ASM accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile.

9.

Validità temporale della carta

La presente carta dei servizi è adottata da ASM a decorrere dal 22.03.2010 e potrà essere aggiornata sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento per il servizio acqua ed in base alle indicazioni risultanti dall'applicazione della carta stessa. I Clienti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni della carta tramite adeguati canali d'informazione (stampa, sito internet).

La versione aggiornata della carta dei servizi è scaricabile dal sito internet aziendale www.asmmerano.it alla sezione "Download".

10.

Notizie utili

Orari di apertura Sportelli (Viale Europa, 4)

Lunedì, martedì, giovedì e venerdì	ore 8.30 - 12.00
Mercoledì	ore 7.30 - 13.15

Gli orari di apertura al pubblico degli Uffici sono esposti all'ingresso della sede e consultabili sul sito internet aziendale (www.asmmerano.it)

Centralino Telefonico

Tel. 0473 - 283 000

Lunedì, martedì, giovedì	ore 8.30 - 12.00	ore 15.00 - 17.00
Mercoledì	ore 7.30 - 13.15	ore 15.00 - 17.00
Venerdì.	ore 8.30 - 12.00	

Tel.	0473 283 000
Fax	0473 448 900
E-mail	info@asmmerano.it

Pronto Intervento per guasti sulla rete idrica

Tel. 0473 283 000 (in orario d'ufficio)

Tel. 0473 268 268 (fuori orario d'ufficio)

Informazioni commerciali e sulla bolletta

Sportelli presso la sede aziendale

Tel. 0473 283 000 da lunedì a giovedì ore 15.00 - 17.00

Richieste relative all'acqua potabile

Tel. 0473 283 000

Stipula o voltura contratto

Sportello presso sede aziendale

Disdetta contratto

Sportello presso sede aziendale o comunicazione postale con allegata la fotocopia della carta d'identità

Allegato

Standard di qualità specifici

Standard	Descrizione	Valore
Tempi di disattivazione della fornitura (chiusura contatori) in caso di disdetta del contratto	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta di disdetta da parte del Cliente e la disattivazione della fornitura	entro 3 gg lav
Tempi di riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del Cliente	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta di fornitura del Cliente e l'attivazione della fornitura	entro 3 giorni lav (senza modifica della potenzialità del contatore)
Tempi di redazione del preventivo	Periodo di tempo massimo che intercorre dalla data del sopralluogo e la data di redazione del preventivo	entro 20 gg lav fino ad un diametro della tubazione di 50 mm
Inizio lavori in caso di allacciamenti nuovi	Periodo di tempo massimo che intercorre dal pagamento dell'acconto (in caso di preventivo) o dal sopralluogo (se non c'è il preventivo) e l'inizio dei lavori	entro 15 gg lav
Inizio lavori di riparazione senza scavo	Periodo di tempo che intercorre tra la comunicazione del Cliente e l'inizio dei lavori senza scavo	entro 5 gg lav
Inizio lavori di riparazione con scavo	Periodo di tempo che intercorre tra la comunicazione del Cliente e l'inizio dei lavori con scavo	entro 10 gg lav
Inizio verifica del contatore	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta del Cliente e la sostituzione del contatore	entro 5 gg lav

Standard	Descrizione	Valore
Inizio verifica della pressione di fornitura	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta del Cliente e l'inizio della verifica della pressione di fornitura	entro 5 gg lav
Tempi di risposta ai reclami scritti	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta del Cliente e la risposta del gestore	entro 20 gg lav (escl. verifica metrologica)
Tempi di interruzione del servizio in caso di lavori ordinari e straordinari	Periodo di tempo massimo di interruzione programmata del servizio di fornitura	max 24 ore