

**ASM Merano
Stadtwerke Meran**

**Per un ambiente migliore
Für eine bessere Umwelt**



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI AMBIENTALI

**Azienda dei Servizi
Municipalizzati di Merano**



SOMMARIO

Guida alla Lettura

01 ASM Merano Al servizio della comunità, ogni giorno

- 05** 1.1 Premessa
- 07** 1.2 Chi siamo – Una storia al servizio della città
- 10** 1.3 Politica Aziendale

02 I Principi

- 13** 2.1 Impegni di Qualità e Standard del Servizio

03 Dati caratteristici del servizio

- 15** 3.1 Dati caratteristici del Servizio

04 Standard di Qualità

- 19** 4.1 Raccolta dei rifiuti solidi urbani (RSU)
- 20** 4.2 Raccolta dell'umido organico
- 21** 4.3 Raccolta differenziata – Isole ecologiche
- 21** 4.4 Minicentri di riciclaggio
- 22** 4.5 Centri di riciclaggio
- 23** 4.6 Raccolta del verde
- 23** 4.7 Raccolta speciale per feste e manifestazioni
- 24** 4.8 Raccolta rifiuti ingombranti:
- 25** 4.9 Raccolta (Rifiuti Urbani Pericolosi)
- 26** 4.10 Spazzamento

SOMMARIO

05

Fatture e Pagamenti

- 28** 5.1 Fatturazione Stipula e risoluzione degli allacciamenti
- 29** 5.2 Pagamento delle bollette - Bollette a credito
- 30** 5.3 Pagamento delle fatture per i servizi speciali - Morosità

06

Rapporti con i Clienti

- 32** 6.1 Informazioni ai Clienti
- 33** 6.2 Reclami dei Clienti
- 34** 6.3 Servizio Vendita e Assistenza Clienti
- 34** 6.4 La valutazione dei servizi da parte dei Clienti
- 35** 6.5 Modalità di Rimborso

07

Disposizioni Generali

- 37** 7.1 Informazioni Utili
- 38** 7.2 Standard di qualità specifici

GUIDA ALLA LETTURA

La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di trasparenza, comunicazione e responsabilità verso i cittadini e i Clienti di ASM Merano. Il documento ha lo scopo di descrivere in modo chiaro e accessibile l'organizzazione, gli standard qualitativi, le modalità di erogazione e i diritti e doveri connessi ai servizi offerti dall'Azienda.

La Carta è pensata come una guida pratica per il lettore, utile per comprendere il funzionamento del servizio di igiene urbana, i canali di contatto disponibili, le tempistiche di risposta e gli impegni che ASM assume nei confronti dell'utenza. Attraverso una struttura articolata per sezioni tematiche, il documento fornisce informazioni puntuali su ciascun ambito di servizio (*raccolta, spazzamento, centri di riciclaggio, assistenza Clienti, fatturazione, ecc.*), con l'obiettivo di facilitare una consultazione semplice ed efficace.

Il documento si rivolge a tutti i portatori di interesse – **cittadini, enti, aziende e scuole** – e riflette l'impegno costante dell'Azienda nel garantire standard elevati di **qualità, sicurezza e sostenibilità**, nel rispetto delle normative vigenti e con l'obiettivo di miglioramento continuo.

La presente Carta dei Servizi è adottata da ASM a decorrere dal 31 maggio 2025 e potrà essere oggetto di aggiornamento sulla base di eventuali modifiche al quadro normativo di riferimento per il servizio di igiene ambientale, nonché in funzione delle indicazioni e osservazioni emerse dalla sua concreta applicazione. I Clienti saranno informati di eventuali revisioni attraverso adeguati canali di comunicazione, come il sito internet aziendale, la stampa locale e gli sportelli informativi.



01

ASM Merano Al servizio della comunità, ogni giorno

- 05** 1.1 Premessa
- 07** 1.2 Chi siamo – Una storia al servizio della città
- 10** 1.3 Politica Aziendale



1.1

Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta per ASM Merano un impegno concreto nei confronti della cittadinanza. È lo strumento con cui l'Azienda **tutela i diritti degli utenti**, definisce gli standard qualitativi dei servizi offerti e rafforza il rapporto di fiducia con il territorio.

ASM Merano si impegna a rispettare parametri di **qualità** chiari e verificabili, distinguendo tra standard generali, che definiscono la qualità complessiva del servizio, e **standard specifici**, direttamente valutabili da ogni utente. In caso di mancato rispetto di uno standard specifico, l'Azienda riconosce al Cliente, previa richiesta, un rimborso forfettario di 50 euro. Gli standard di qualità indicati nella Carta si applicano in condizioni di esercizio normali. Eventi straordinari, come calamità naturali, cause di forza maggiore, scioperi o provvedimenti delle autorità pubbliche, sono esclusi dall'ambito di applicazione.

La Carta viene sottoposta a revisione periodica, nell'ottica del miglioramento continuo e di una costante attenzione alle esigenze dei cittadini. È redatta in conformità ai principi stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici e fa riferimento, per i servizi ambientali, al Contratto di Servizio – Igiene Urbana del 28 dicembre 2001, che ne definisce l'impostazione generale.



I nostri Principi Cardine

Il documento si fonda su principi cardine che guidano l'intera attività aziendale: trasparenza nelle relazioni e nella comunicazione, **efficienza ed efficacia nella gestione, qualità e sicurezza nelle prestazioni, tutela dell'ambiente** come responsabilità condivisa, continuità del servizio anche nelle situazioni complesse. Tali principi sono espressi anche nella Politica Aziendale approvata dal Consiglio di Amministrazione e rappresentano il riferimento operativo per tutto il personale.



Qualità



Trasparenza



Tutela dell'Ambiente

La Carta dei Servizi è consegnata ai Clienti al momento della sottoscrizione del contratto ed è sempre disponibile presso gli uffici amministrativi di Via Albertina Brogliati 12, nonché scaricabile dal sito aziendale www.asmmerano.it



1.2

Chi siamo – Una storia al servizio della città

ASM Merano nasce nel 1926 come Azienda Municipalizzata del Gas. Nel corso dei decenni, ha ampliato progressivamente le proprie attività, assumendo un ruolo sempre più centrale nella gestione dei servizi pubblici locali.

Dal **1977** si occupa della raccolta rifiuti e della pulizia urbana, dal **1998** della rete idrica e dal **2002** anche del trattamento delle acque reflue e dello sgombero neve.

Nel 2001 diventa società per azioni e ottiene le prime certificazioni di qualità, sicurezza e ambiente.

Dal **2008** ASM è una società in house del Comune di Merano, con affidamento diretto dei servizi. Oggi gestisce i principali servizi ambientali, idrici e l'illuminazione pubblica della città, operando con responsabilità, competenza e visione sostenibile.



Milestones di ASM



Lavori di ristrutturazione della nuova sede di ASM sita in Via Broglisati 12 a Merano, aperta dal 2022

- 1928** Nasce l'Azienda Municipalizzata del gas come azienda comunale. Fino ad allora il gas era gestito da una società privata, l'azienda del gas.
- 1973** Si passa da gas prodotto da distillazione del carbon fossile alla distribuzione di aria propanata (miscela di gas propano e aria)
- 1976** Inizia la distribuzione di gas naturale che viene trasportato a Merano con i carri bombolai. L'alimentazione della rete di distribuzione avviene attraverso l'impianto sito in via E. Toti dove è installato anche l'impianto di stoccaggio.
- 1977** L'Azienda prende in gestione il servizio Igiene Urbana, che fino ad allora era gestito dalla società S.U.T.A. Srl.
- 1989** Viene messa in servizio la nuova cabina di riduzione e misura sita in via Nazionale (presso il depuratore) alimentata dal nuovo metanodotto Bolzano – Merano.
- 1990** L'Azienda cambia denominazione: da azienda comunale diventa Azienda Municipalizzata azionaria a Bilancio Comunale
- 1995** Da Azienda Municipalizzata azionaria a Bilancio Comunale l'Azienda si trasforma in Azienda Speciale.
- 1998** L'Azienda ottiene il servizio di fornitura dell' acqua potabile.
- 1999** Nel servizio Igiene Urbana il sistema di calcolo basato sulla tassa dei rifiuti viene sostituito da un sistema basato sulla tariffa (calcolata in base agli effettivi consumi). Nello stesso anno l'ASM ottiene la gestione del servizio calore.
- 2001** Nel 2001 l'Azienda Speciale diventa società per azioni, adottando la denominazione Azienda Servizi Municipalizzati di Merano S.p.A., e avvia il servizio di spazzamento nel Comune di Lagundo. Nello stesso anno ottiene la certificazione di qualità ISO 9001:2000 e partecipa alla fondazione della società Infosyn Srl, in compartecipazione con ASM Bressanone.
- 2002** L'ASM prende in gestione il servizio di sgombero neve-ghiaccio Il Comune trasferisce la gestione del servizio di smaltimento delle acque reflue all'Azienda Servizi Municipalizzati.
- 2008** L'Azienda viene trasformata in "società in house" del Comune, con affidamento diretto dei servizi.
- 2017** L'Azienda prende in gestione il servizio di Illuminazione Pubblica.

ASM Oggi

Attualmente ASM Merano gestisce i servizi ambientali di **raccolta dei rifiuti**, **spazzamento** delle strade cittadine, **sgombero neve**, nonché i **servizi idrici di erogazione dell'acqua potabile** e convogliamento delle **acque reflue** e **l'illuminazione pubblica**. A questi si aggiungono importanti sviluppi recenti, come l'introduzione della raccolta dell'organico a Merano nel 2023 e la realizzazione della nuova isola ecologica a Sinigo, attiva dal 2024.

L'Azienda opera inoltre dalla nuova sede di Via A. Brogliati 12, inaugurata nel 2022, che garantisce una migliore organizzazione e un servizio più efficiente per la cittadinanza.

Certificazioni di Qualità

Convinta dell'importanza di offrire servizi affidabili, sicuri e sostenibili, ASM Merano ha sviluppato un **sistema integrato di gestione** che garantisce standard elevati di qualità, tutela ambientale e sicurezza sul lavoro. La qualità dei servizi erogati è assicurata attraverso procedure consolidate, sistemi di autocontrollo, verifiche interne periodiche e controlli svolti da organismi indipendenti di certificazione. Questo approccio strutturato consente all'Azienda di migliorare continuamente le proprie prestazioni e di rispondere con efficacia alle esigenze della comunità.

L'impegno di ASM Merano è attestato dall'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la norma **ISO 9001**, affiancato da un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma **ISO 14001** e da un Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro certificato **ISO 45001**.

Queste certificazioni rappresentano una garanzia concreta per utenti, collaboratori e istituzioni, confermando la volontà di ASM di operare in modo trasparente, responsabile e orientato al miglioramento continuo.

1.3

Politica Aziendale



ASM gestisce in particolare:

- > I servizi di igiene ambientale, che comprendono la **raccolta e il recupero dei materiali riciclabili**, la **raccolta e lo smaltimento dei rifiuti residui**, nonché lo **spazzamento delle strade urbane**;
- > Servizi ambientali speciali su richiesta, quali lo sgombero neve, lo sfalcio del verde e il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti
- > Il servizio di distribuzione dell'acqua potabile e il servizio di gestione e smaltimento delle acque reflue.

L'obiettivo generale dell'Azienda è fornire servizi di pubblica utilità in conformità ai requisiti normativi applicabili, alle aspettative della cittadinanza e agli indirizzi della Proprietà, operando nel rispetto dei bilanci annuali e senza incidere negativamente sulle tariffe a carico degli utenti. Tale impegno si traduce in specifici obiettivi gestionali, tra cui:

- *Analizzare il contesto e sviluppare strategie di servizio efficaci;*
- *Garantire una comunicazione trasparente, sia interna che esterna;*
- *Rilevare e migliorare il livello di soddisfazione dei clienti;*
- *Monitorare e accrescere la qualità dei servizi erogati;*
- *Contenere i costi di gestione e ottimizzare l'uso delle risorse per ridurre progressivamente l'impatto ambientale;*



Responsabilità verso il territorio e l'ambiente

ASM Merano orienta le proprie strategie anche a beneficio dell'**ambiente** e della **comunità locale**, impegnandosi a:

- promuovere la consapevolezza ambientale tra i cittadini, favorendo comportamenti virtuosi e la riduzione dei rifiuti prodotti;
- mantenere elevati standard di pulizia e decoro urbano, contribuendo al benessere della città.
- prevenire ogni forma di inquinamento derivante dalle attività operative;
- massimizzare, ove possibile, il recupero dei materiali e incentivare attivamente la raccolta differenziata;
- organizzare in modo efficiente la raccolta e il trasporto dei rifiuti, convogliandoli verso il centro di riciclaggio;
- favorire un uso responsabile della risorsa idrica, sensibilizzando la cittadinanza al risparmio d'acqua e implementando buone pratiche di gestione e manutenzione della rete idrica.



02

I Principi

ASM Merano si impegna a garantire servizi pubblici efficienti, sicuri e orientati alla soddisfazione del Cliente, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza, sostenibilità e responsabilità sociale.

Gli standard di qualità riportati di seguito definiscono i livelli di servizio attesi, i criteri di comportamento nei confronti degli utenti e gli impegni che l'Azienda assume per assicurare continuità, efficacia e miglioramento continuo nelle proprie attività.

13 2.1 Impegni di Qualità e Standard del Servizio



2.1

Impegni di Qualità e Standard del Servizio



Qualità e Sicurezza

ASM si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti al Cliente nel rispetto delle normative vigenti, privilegiando l'utilizzo di attrezzature e tecnologie a basso impatto ambientale, con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute dei cittadini.



Continuità

ASM fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Eventuali disservizi possono derivare esclusivamente da guasti, da interventi di manutenzione necessari alla corretta gestione degli impianti e al mantenimento della qualità del servizio, oppure da eventi straordinari e imprevedibili.

L'Azienda si impegna ad adottare misure atte a ridurre al minimo i disagi per i Clienti, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici che privati, per garantire un'informazione tempestiva e contenere la durata delle interruzioni.



Efficacia ed Efficienza

ASM si impegna a migliorare costantemente il livello di efficacia ed efficienza del servizio erogato, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali adeguate, nel rispetto dei principi di tutela ambientale.



Partecipazione

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

Impegni di Qualità e Standard del Servizio



Eguaglianza e Imparzialità

L'erogazione dei servizi da parte di ASM si basa sul principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti. A tutti è garantito un trattamento equo. ASM si impegna inoltre ad agire con obiettività, correttezza e imparzialità, attivando procedure specifiche a favore delle persone con disabilità che non possono raggiungere la sede amministrativa.



Cortesìa

ASM si impegna a mantenere criteri di cortesia e disponibilità nei rapporti con i Clienti. I dipendenti sono tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche.



Chiarezza e Comprensibilità dei Messaggi

ASM pone particolare attenzione all'utilizzo di un linguaggio chiaro e comprensibile, sia nelle comunicazioni scritte sia in quelle verbali, al fine di evitare fraintendimenti o interpretazioni errate.



Bilinguismo

ASM garantisce il bilinguismo (italiano/tedesco) nelle comunicazioni e nelle informazioni rivolte al Cliente, ai sensi del D.P.R. n. 752 del 26.07.1976. Il Cliente può scegliere in quale delle due lingue comunicare con l'Azienda.

03

Dati caratteristici del servizio

ASM Merano monitora costantemente i propri servizi per garantire trasparenza, efficienza e qualità nella gestione dei rifiuti e nella pulizia urbana. I dati riportati di seguito, offrono una panoramica quantitativa delle attività svolte, dell'estensione del servizio e dei risultati ottenuti in termini di raccolta differenziata e spazzamento del territorio.

15 3.1 Dati caratteristici del Servizio





3.1 Dati caratteristici del Servizio

RACCOLTA RSU

Nr. UtENZE Servite	24.007
Di cui serviti con Presscontainer	14.377
RSU Raccolti nell'anno	8.351.000

SPAZZAMENTO

Nr. Mezzi Impiegati	33
Km spazzati alla settimana - all'anno (Strade + Marciapiedi)	360 km



Aggiornamento al 31.12.2024



3.1 Dati caratteristici del Servizio

RACCOLTA DIFFERENZIATA

Totale rifiuti riciclabili raccolti

Cartone	2.021.1.900 kg
Carta	1.952.000 kg
Vetro	2.134.000 kg
Lattine	193.000 kg
Metallo	188.000 kg
Imballaggi in plastica	170.000 kg
Verde	156.000 kg
Legno	677.000 kg
Rifiuti Organici	2.247.000 kg
Altro non riciclabile (Farmaci, vernici etc)	500.000 kg

Aggiornamento al 31.12.2024



04

Standard di Qualità

- 20** 4.1 Raccolta dei rifiuti solidi urbani (RSU)
- 21** 4.2 Raccolta dell'umido organico
- 22** 4.3 Raccolta differenziata – Isole ecologiche
- 22** 4.4 Minicentri di riciclaggio
- 23** 4.5 Centri di riciclaggio
- 24** 4.6 Raccolta del verde
- 24** 4.7 Raccolta speciale per feste e manifestazioni
- 25** 4.8 Raccolta rifiuti ingombranti:
- 26** 4.9 Raccolta (Rifiuti Urbani Pericolosi)
- 27** 4.10 Spazzamento





4.1 Raccolta dei rifiuti solidi urbani (RSU)

ASM garantisce la continuità e regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani, grazie a una struttura organizzativa efficiente che consente il rispetto delle attività programmate. Lo svuotamento dei cassonetti posti su suolo pubblico avviene secondo il calendario settimanale previsto per ciascuna zona, di norma tra le ore 6:00 e le 12:00. Eventuali mancati svuotamenti possono verificarsi in caso di festività, scioperi, cantieri, chiusure straordinarie degli impianti di smaltimento o altri eventi di forza maggiore. In tali situazioni, il servizio viene recuperato nel successivo passaggio programmato.

STANDARD GENERALE	VALORE
Frequenza di svuotamento Cassonetti	Min. 1 volta alla settimana
Frequenza di svuotamento Cassonetti zone extra urbane	Min 1 volta alla settimana

I Clienti dotati di tessera magnetica possono smaltire i propri rifiuti residui tramite press-container, disponibile per almeno 23 ore al giorno. In caso di blocco dell'apparecchiatura, l'Azienda si impegna a ripristinarne il funzionamento nel minor tempo possibile.

STANDARD GENERALE	VALORE
Tempo di intervento anomalie (Riattivazione 7 GIORNI SU 7 dalle 08:00 alle 22:00)	Entro un'ora dalla segnalazione



4.2 Raccolta dell'umido organico

ASM gestisce la raccolta differenziata dell'umido-organico tramite tre modalità:

- **Clienti privati**
Possono conferire i rifiuti organici presso i minicentri di riciclaggio, **esclusi i sabati, poiché in tale giornata l'impianto provinciale di fermentazione dell'umido è chiuso.**
- **Aziende (sistema porta a porta)**
La raccolta avviene con modalità analoghe a quelle previste per i rifiuti solidi urbani. Il Cliente può richiedere uno o più cassonetti dedicati, che vengono svuotati settimanalmente nei giorni prestabiliti. I contenitori sono identificabili tramite adesivi posti sul coperchio e sul fronte.
- **I Clienti dotati di tessera magnetica**
I Clienti dotati di tessera magnetica possono smaltire i propri rifiuti residui tramite press-container. In caso di blocco dell'apparecchiatura, l'Azienda si impegna a ripristinarne il funzionamento nel minor tempo possibile.
- **Clienti con mastello - Contenitori Condominiali:** Conferiscono tramite raccolta porta a porta

STANDARD GENERALE AZIENDE	VALORE
Frequenza di svuotamento cassonetti umido organico	Min. 1 volta alla settimana
STANDARD GENERALE AZIENDE PRIVATI	VALORE
Frequenza di raccolta presso i punti di raccolta centralizzati	Min. 3 volte alla settimana



4.3 Raccolta differenziata – Isole ecologiche

Le campane per la raccolta differenziata di vetro, carta e metallo sono posizionate in punti facilmente accessibili a tutti i cittadini di Merano.

Il conferimento di carta e metallo è consentito 24 ore su 24, mentre quello del vetro è limitato alle ore diurne, per non arrecare disturbo alla quiete pubblica.

STANDARD GENERALE	VALORE
Frequenza di svuotamento campane su suolo pubblico	Minimo 1 volta alla settimana



4.4 Minicentri di riciclaggio

ASM offre un servizio di raccolta di materiali riciclabili in piccole quantità (**fino a 1 m³**) tramite minicentri mobili o fissi, destinati esclusivamente ai Clienti privati (*non alle aziende*).

Queste stazioni itineranti sono collocate in specifiche aree della città secondo fasce orarie prestabilite, consultabili sul sito aziendale (www.asmmerano.it).

I minicentri sono presidiati da personale ASM. Eventuali variazioni nei luoghi di posizionamento o negli orari di apertura, dovute a esigenze di servizio o a casi eccezionali, verranno comunicate ai Clienti con i mezzi ritenuti più efficaci.

STANDARD GENERALE	VALORE
Frequenza di raccolta tramite minicentro	4 giorni alla settimana, Rioni diversi, 5 Siti



4.5 Centri di riciclaggio

Il Centro di riciclaggio del Comune di Merano si trova in via Peter Anich 24, nella zona industriale di Lana, ed è riservato esclusivamente ai Clienti ASM, in quanto finanziato tramite la tariffa rifiuti dei cittadini residenti a Merano. Per accedere al servizio, i Clienti devono presentarsi muniti del badge identificativo o in alternativa con il Codice QR (è possibile generarlo dalla propria area personale)

Presso il centro è possibile conferire rifiuti riciclabili anche in grandi quantità. Gli operatori ASM sono sempre presenti per supportare i Clienti durante la consegna dei materiali.

STANDARD GENERALE	VALORE
Apertura Centro di Riciclaggio Lana	5 giorni a settimana per tot. 33h
Apertura Centro di Riciclaggio Ex Bosin	2 giorni alla settimana per tot. 14,5h

ORARI DI APERTURA MINICENTRO BROGLIATI

Via A. Brogliati 12
 Mercoledì 10.00 – 11:30 ; 17:00 – 20:00
 Sabato 07:00 – 17:00

ORARI DI APERTURA

Centro di Riciclaggio
 Via Peter Anich 24 - Lana
 Lun 08.00 – 12:00; 14.00 – 18.00
 Mar 08.00 – 12:00; 14.00 – 18.00
 Mer 08.00 – 12.00;
 Gio 08.00 – 12.00; 14.00 – 18.00
 Sab 07.00 – 12.00;

Gli ultimi accessi 20 minuti prima della chiusura



4.6 Raccolta del verde:

ASM offre un servizio di raccolta del verde secondo due modalità:

- **Servizio porta a porta:** analogo a quello dei rifiuti solidi urbani. Il Cliente può richiedere uno o più cassonetti da **240 litri di colore marrone**, che vengono svuotati settimanalmente, nei giorni di raccolta prestabiliti, secondo il piano di raccolta disponibile sul sito internet aziendale. Il servizio si svolge di norma tra le ore 6.00 e le ore 12.00.
- **Servizio asporto su appuntamento senza cassonetto:** il Cliente può prenotare il servizio telefonando al numero **0473 283 162**.

STANDARD GENERALE

VALORE

Frequenza di raccolta del verde porta a porta

Min. 1 volta alla settimana



4.7 Raccolta speciale per feste e manifestazioni:

I servizi di raccolta rifiuti e spazzamento vengono potenziati in occasione di eventi e feste speciali, come ad esempio il Mercatino di Natale, il Capodanno, la Festa della Città e il Luna Park. Gli organizzatori delle manifestazioni sono tenuti a contattare ASM **con almeno 15 giorni di anticipo** rispetto alla data dell'evento, per definire quantità e modalità di consegna dei cassonetti ed eventuali servizi extra.

STANDARD GENERALE

VALORE

Fascia massima di puntualità per i servizi speciali

Ritardo massimo consentito per l'esecuzione dell'intervento 4 Ore



4.8 Raccolta rifiuti ingombranti:

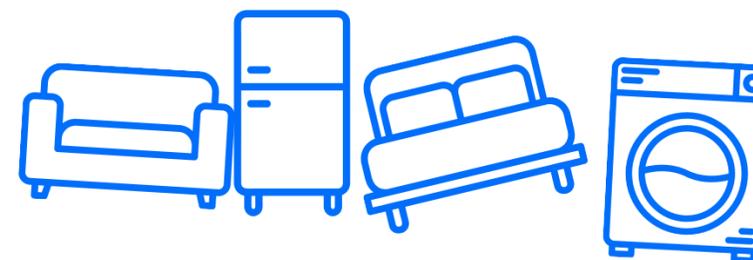
ASM offre un servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti secondo la seguente modalità:

Servizio su appuntamento: il Cliente può prenotare il ritiro telefonando al numero **0473 283 283**. Il servizio è a pagamento.

STANDARD GENERALE	VALORE
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati per i servizi speciali	Ritardo massimo consentito per l'esecuzione di un intervento con appuntamento personalizzato 1 ora

- > Presso il Centro di riciclaggio in via Peter Anich 24 a Lana, *per entità domestiche* è possibile **conferire gratuitamente rifiuti ingombranti/legno fino a 300 kg all'anno**. Oltre tale soglia, il conferimento è a pagamento.
- > Presso i minicentri di riciclaggio *per entità domestiche* (salvo eccezioni come, ad esempio, quello di Piazza della Rena), è possibile conferire gratuitamente rifiuti ingombranti fino a un massimo di **1 m³**.
- > Per rifiuto ingombrante si intende un oggetto singolo che, per le sue dimensioni, non può essere conferito all'interno del cassonetto RSU messo a disposizione da ASM. Esempi tipici: divani, poltrone, materassi, stendibiancheria, ecc.

Il materiale deve essere portato su suolo pubblico, facendo attenzione a non intralciare il traffico





4.9 Raccolta (Rifiuti Urbani Pericolosi)

ASM offre un servizio dedicato alla raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (RUP), che si distinguono in tre categorie: *pile e batterie, farmaci scaduti, e prodotti* (insieme ai relativi contenitori) contrassegnati da simboli di pericolo.

- Le pile e le batterie di piccole dimensioni, come quelle per **radio, orologi e piccoli elettrodomestici**, possono essere conferite negli appositi contenitori distribuiti sul territorio, il cui elenco è disponibile sul sito internet aziendale, oppure portate al Centro di riciclaggio di Lana. I rivenditori che vendono pile o accumulatori portatili sono obbligati a ritirare gratuitamente un rifiuto equivalente. Le batterie per **autoveicoli** possono essere conferite sia presso il Centro di riciclaggio di Lana sia presso i punti di raccolta mobili RUP, nei giorni e orari prestabiliti. Il calendario aggiornato è disponibile presso gli sportelli ASM e sul sito internet aziendale.
- I farmaci scaduti possono essere consegnati al Centro di riciclaggio di Lana, ai punti di raccolta mobili RUP o presso le farmacie del territorio. Siringhe e aghi di uso domestico possono essere consegnati in farmacia. Attività commerciali devono appoggiarsi a ditte specializzate.
- I prodotti e i contenitori contrassegnati da simboli di pericolo, come **vernici, solventi e pesticidi**, possono essere anch'essi conferiti presso il Centro di riciclaggio di Lana oppure presso i punti di raccolta mobili RUP. Vige una limitazione quantitativa.

STANDARD GENERALE

Raccolta mobile RUP

VALORE

1 volta al mese in tre siti diversi che si alternano



4.10 Spazzamento

ASM si occupa dello spazzamento di tutte le aree pubbliche asfaltate o lastricate durante tutto l'anno, **dal lunedì al sabato**, principalmente nelle ore del mattino.

La modalità di intervento (*manuale o meccanizzata*) viene scelta in base alla situazione urbanistica e al grado di sporcizia delle superfici da pulire e altri criteri, utilizzando personale dedicato oppure macchine spazzatrici e pulitrici.



Lo spazzamento viene effettuato in tutte le zone urbane di Merano almeno una volta a settimana, mentre nelle zone extraurbane almeno una volta al mese.

STANDARD GENERALE

VALORE

Spazzamento zone urbane di Merano

Min. 1 volta a settimana

Spazzamento zone extraurbane di Merano

Min. 1 volta al mese

05

Fatture e Pagamenti

- 28** 5.1 Fatturazione stipula e risoluzione degli allacciamenti
- 29** 5.2 Pagamento delle bollette - Bollette a credito
- 30** 5.3 Pagamento delle fatture per i servizi speciali - Morosità





5.1 Fatturazione stipula e risoluzione degli allacciamenti



La **fatturazione avviene 3 volte all'anno sia per i clienti privati che per le aziende**

ASM emette bollette in acconto, calcolate sulla base della tariffa fissa rapportata al periodo, e successivamente una bolletta a saldo, che include eventuali svuotamenti extra. Eventuali errori di fatturazione, in eccesso o in difetto, rilevati da ASM, vengono corretti d'ufficio. Se è il Cliente a segnalare l'anomalia, l'Azienda avvia le necessarie verifiche e, in base all'esito, procede alla correzione dell'importo.

ORARI DI APERTURA SEDE VIA A. BROGLIATI 12

LUN: 08.30 – 12.00 e 15:00 – 17:00
MAR, MER, GIO, VEN:
08.30 – 12.00



5.2 Pagamento delle bollette - Bollette a credito

Le bollette devono essere pagate entro la data di scadenza indicata sul documento, utilizzando una delle seguenti modalità:

- > **Addebito automatico su conto corrente bancario o postale, previa autorizzazione al proprio istituto di credito (ordine permanente);**
- > **Tramite POS allo sportello durante gli orari di apertura;**
- > **Bollettino PagoPa** 

Le eventuali richieste di rateizzazione devono essere presentate dal Cliente allo sportello ASM. Le rate pagate oltre la scadenza della bolletta originaria saranno soggette a interessi di mora, calcolati applicando il tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali.

Le bollette che risultano a credito saranno rimborsate da ASM tramite bonifico bancario, nel caso in cui il Cliente abbia attivo un ordine permanente (addebito automatico), oppure tramite assegno postale, qualora il Cliente non disponga di un ordine permanente; in tal caso, l'assegno verrà inviato per posta.

In caso di importi pari o inferiori a 30€, il credito sarà conguagliato nella bolletta successiva. Prima di procedere al rimborso, ASM verifica che tutte le bollette precedenti siano state regolarmente pagate.



5.3 Pagamento delle fatture per i servizi speciali - Morosità

Le fatture relative ai servizi speciali eseguiti da ASM vengono emesse **entro 30 giorni lavorativi** dalla data di svolgimento del servizio.

Il pagamento deve avvenire entro la scadenza indicata in fattura, utilizzando una delle seguenti modalità:

- > **Addebito automatico su conto corrente bancario o postale, previa autorizzazione al proprio istituto di credito (ordine permanente);**
- > **Tramite POS allo sportello durante gli orari di apertura;**
- > **Bollettino PagoPa;** 

Il Cliente che effettua il pagamento oltre la data di scadenza indicata in fattura è tenuto a versare l'importo dovuto, maggiorato degli interessi legali, calcolati a partire dal giorno della scadenza. Se entro 20 giorni dalla data di scadenza il pagamento non è stato effettuato, ASM invia un primo sollecito, che costituisce a tutti gli effetti una formale messa in mora. Qualora il pagamento non avvenga nemmeno entro il termine indicato nel primo sollecito, l'Azienda procede con l'invio di un secondo sollecito.

Il Cliente in mora è quindi tenuto a versare l'importo originariamente 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 a partire dalla data di emissione del primo sollecito, le spese postali sostenute per l'invio dei solleciti e le eventuali spese relative ad azioni intraprese da ASM a tutela dei propri diritti.



In caso di mancato pagamento anche dopo il secondo sollecito, la fornitura potrà essere ridotta o interrotta. In tal caso, il Cliente sarà inoltre tenuto a pagare le spese per la sospensione della fornitura e per la sua eventuale riattivazione.

06

Rapporti con i Clienti

- 32** 6.1 Informazioni ai Clienti
- 33** 6.2 Reclami dei Clienti
- 34** 6.3 Servizio Vendita e Assistenza Clienti
- 34** 6.4 La valutazione dei servizi da parte dei Clienti
- 35** 6.5 Modalità di Rimborso





6.1 Informazioni ai Clienti

ASM si impegna a garantire ai propri Clienti un'informazione costante e trasparente riguardo alle procedure, alle iniziative aziendali di interesse generale, nonché agli aspetti normativi, contrattuali e tariffari che regolano la fornitura del servizio e le eventuali modifiche. A tal fine, l'Azienda si avvale di diversi strumenti, tra cui gli sportelli presso la sede in Via A. Brogliati 12, la distribuzione di opuscoli informativi e materiale illustrativo, l'utilizzo di spazi sulle bollette o di specifici fogli informativi allegati, comunicazioni dirette e affissioni, la collaborazione con la stampa e le emittenti locali, nonché il sito internet istituzionale all'indirizzo www.asmmerano.it. Inoltre, ASM organizza visite guidate agli impianti, intrattiene rapporti informativi con le scuole e diffonde contenuti attraverso una newsletter aziendale.

Le principali informazioni relative ai servizi forniti sono contenute nei contratti, i quali vengono consegnati in copia al Cliente al momento della stipula. Il personale addetto agli sportelli è identificabile tramite un supporto posto sulla scrivania recante nome e cognome, mentre il personale operativo è riconoscibile grazie al cartellino personale identificativo.

ASM promuove inoltre campagne di sensibilizzazione, con l'obiettivo di favorire comportamenti corretti da parte dei cittadini in materia di raccolta e smaltimento dei rifiuti.



6.2 Reclami dei Clienti

Al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti, ASM promuove un dialogo costante con il Cliente e considera i reclami come un'opportunità di crescita e perfezionamento. I reclami sono ritenuti un prezioso contributo da parte dell'utenza per il miglioramento dell'efficienza aziendale.

Il Cliente può presentare un reclamo direttamente presso gli sportelli della sede di Via A. Brogliati 12, oppure può inviarlo tramite lettera, telefono, e-mail all'indirizzo reclami@asmmerano.it o ancora compilando l'apposito modulo disponibile nella sezione dedicata sul sito internet aziendale all'indirizzo www.asmmerano.it.

STANDARD SPECIFICO	VALORE
Tempi di risposta ai reclami scritti	30 giorni lavorativi*

***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.**



6.3 Servizio Vendita e Assistenza Clienti

All Servizio Vendita e Assistenza Clienti è a disposizione per l'apertura e la disdetta degli allacciamenti, per la richiesta di informazioni generali o specifiche relative ai servizi erogati, per inoltrare richieste di vario genere, **per chiedere la rateizzazione delle bollette o l'attivazione della domiciliazione bancaria, nonché per ricevere chiarimenti su consumi, fatture e tariffe**. Il servizio è inoltre attivo per accogliere eventuali proposte di miglioramento e per la presentazione di reclami da parte dei Clienti.

Il servizio è operativo nei giorni di apertura degli uffici amministrativi, con due modalità di accesso:

- > **Contatto diretto allo sportello, attivo nelle ore di apertura in Via A. Brogliati 12**
- > **Comunicazione Telefonica al numero: 0473 283 000**



6.4 La valutazione dei servizi da parte dei Clienti

Per migliorare costantemente la qualità dei propri servizi, ASM rileva periodicamente il grado di soddisfazione dei Clienti attraverso sondaggi condotti mediante interviste telefoniche e online. I risultati delle indagini sulla qualità percepita e sul livello di soddisfazione dell'utenza vengono diffusi tramite appositi canali informativi, quali la stampa locale e il sito internet aziendale.



6.5 Modalità di Rimborso

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità definiti nella presente Carta dei Servizi, ASM riconosce, su richiesta scritta del Cliente, un **indennizzo forfettario pari a 50 euro**. La richiesta di rimborso, corredata dalle informazioni e dai documenti utili a comprovare l'effettivo mancato rispetto degli standard previsti, deve essere inviata, tramite lettera o e-mail, a:

Azienda Servizi Municipalizzati di Merano S.p.A.

**Via Albertina Brogliati 12
39012 Merano (BZ)**

info@asmmerano.it

La richiesta deve essere presentata entro 30 giorni dall'inizio della prestazione contestata; ai fini del rispetto del termine farà fede la data di protocollo dell'Azienda. Qualora la richiesta venga riconosciuta valida, ASM provvederà ad accreditare l'importo spettante direttamente nella prima bolletta utile.

ORARI DI APERTURA SEDE VIA A. BROGLIATI 12

LUN: 08.30 – 12.00 e 15:00 – 17:00
MAR, MER, GIO, VEN:
08.30 – 12.00

07

Disposizioni Generali

37 7.1 Informazioni Utili

38 7.2 Standard di qualità specifici





7.1 Informazioni Utili

TIPO DI RICHIESTA	COME E DOVE
Informazioni commerciali e sulla bolletta	Sportelli presso la sede aziendale in Via A. Brogliati N. 12 Tel. 0473-283 000
Nuovi allacciamenti	Sportello presso sede aziendale o richiesta tramite e-mail
Variazione o modifica di allacciamenti	Direttamente allo Sportello durante gli orari di apertura o tramite e-mail
ORARI DI APERTURA SEDE VIA A. BROGLIATI 12	LUN: 08.30 – 12.00 e 15:00 – 17:00 MAR, MER, GIO, VEN: 08.30 – 12.00
DISPONIBILITÀ CENTRALINO TELEFONICO	0473 – 283 000
Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì	08:30 -12.00 15:00 -17:00
Sabato	08:30 -13:00



7.2 Standard di qualità specifici

STANDARD	DESCRIZIONE	VALORE
Elaborazione di un preventivo per interventi da listino	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta da parte del cliente e l'invio dell'offerta	10 gg lavorativi
Esecuzione di interventi vari	Tempo massimo che intercorre tra la richiesta del cliente e l'esecuzione del lavoro	5 gg lavorativi
Attivazione servizio (allacciamento)	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta di fornitura parte del cliente e l'attivazione della fornitura	3 gg lavorativi
Disattivazione servizio (chiusura allacciamento)	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta di disdetta da parte del cliente e la disattivazione della fornitura	3 gg lavorativi
Fascia massima di puntualità per appuntamenti per i servizi speciali	Periodo di tempo massimo per l'esecuzione intervento con appuntamento	Entro le ore 12:00 del giorno previsto
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati per i servizi speciali	Ritardo massimo consentito per l'esecuzione di un intervento con appuntamento personalizzato	30 minuti
Tempi di risposta ai reclami	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta del cliente e la risposta del gestore	30 gg lavorativi

ASM Merano
Stadtwerke Meran

Per un ambiente migliore
Für eine bessere Umwelt

Azienda dei Servizi
Municipalizzati di Merano

Via Albertina Brogliati 12
39010 Merano



swmerano.it

