



più
valore

I.P.



Stadtwerke Meran
Wasser Umwelt

Azienda Servizi Municipalizzati di Merano
Acqua Ambiente

CARTA dei Servizi Ambientali

Indice

1. Premessa	4	
2. Storia dell'azienda	5	
3. Politica aziendale	6	
4. I principi		
4.1 Qualità e Sicurezza	8	
4.2 Continuità	8	
4.3 Efficacia ed Efficienza	8	
4.4 Eguaglianza e Imparzialità	8	
4.5 Cortesia	9	
4.6 Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi	9	
4.7 Partecipazione	9	
4.8 Tutela dell'Ambiente e Sostenibilità	9	
4.9 Bilinguismo	9	
5. Dati caratteristici del servizio	10	
6. Standard di qualità	11	2
6.1 Raccolta dei rifiuti solidi urbani	11	
6.2 Raccolta umido organico	11	
6.3 Raccolta differenziata	12	
6.4 Minicentri di riciclaggio	12	
6.5 Centro di riciclaggio	13	
6.6 Raccolta del verde	13	
6.7 Raccolta ingombranti	13	
6.8 Raccolta RUP	14	
6.9 Raccolta speciale per feste e manifestazioni	14	
6.10 Spazzamento	15	
7. Fatture e pagamenti	16	
7.1 Stipula e risoluzione dei contratti	16	
7.2 Fatturazione	16	
7.3 Pagamento di bollette	16	
7.4 Bollette a credito	17	
7.5 Pagamento di fatture per lavori	17	
7.6 Morosità	17	

8. Rapporti con i Clienti	18
8.1 Informazioni ai Clienti	18
8.2 Reclami dei Clienti	18
8.3 Servizio Vendita e Assistenza Clienti	19
8.4 La valutazione dei servizi da parte dei Clienti	19
8.5 Modalità di rimborso	19
9. Validità temporale della carta	20
10. Notizie utili	20
11. Allegato: standard di qualità	21

1.

Premessa

La presente carta dei servizi (di seguito denominata "Carta") si riferisce ai servizi ambientali e rappresenta lo strumento principale con il quale Azienda Servizi Municipalizzati (di seguito denominata ASM) si impegna a garantire i diritti dei propri Clienti.

Nella Carta vengono innanzitutto fissati dei principi generali ai quali si ispira 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 forfettario di 50€ al Cliente che ne faccia richiesta.

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.

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 i servizi ambientali si è fatto riferimento al Contratto di Servizio - Igiene Urbana 28 dicembre 2001 che definisce uno Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio.

La Carta viene consegnata ai Clienti all'atto della sottoscrizione del contratto ed è comunque disponibile presso gli uffici amministrativi di Viale Europa e scaricabile dal sito internet aziendale **www.asmmerano.it** area download.

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 corso dello stesso anno l'Azienda certifica il sistema di gestione della Sicurezza secondo la norma OHSAS 18001.

Nel novembre del 2007 l'Azienda ottiene la certificazione Ambientale ISO 14001.

Nel luglio del 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, spazzamento delle strade cittadine, sgombero neve, e i servizi di erogazione della acqua potabile e di convogliamento delle acque reflue.

3.

Politica Aziendale

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

- offre, ai cittadini, alle aziende, 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;
- offre servizi speciali nel campo ambientale a richiesta e a domicilio quali lo sfalcio del verde, sgombero neve, asporto rifiuti incombustibili;
- fornisce un servizio di distribuzione dell'acqua potabile ed un servizio di smaltimento delle acque reflue.

L'obiettivo generale è di fornire prodotti e servizi di pubblica utilità conformi ai requisiti cogenti applicabili, alle aspettative dei Clienti e dalla Proprietà. Il tutto senza superare i bilanci previsionali annuali e senza provocare successivi aumenti di tariffe per i Cittadini. Esso si traduce nei seguenti obiettivi gestionali:

- conoscere e sviluppare il proprio mercato,
- indagare e analizzare la soddisfazione dei Clienti,
- 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 l'impatto sull'ambiente delle proprie attività operative,
- creare alleanze per l'uso comune delle risorse.

6

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 le collaboratrici ed i collaboratori

- sviluppando l'orientamento agli obiettivi aziendali attraverso il coinvolgimento del personale nella gestione dei processi e dei progetti aziendali incrementandone la motivazione;
- sviluppando costantemente le competenze delle risorse tramite attività di formazione e di addestramento, per migliorare l'efficienza dei processi organizzativi;
- tutelando 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

- nel 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;
- nell'offrire nuovi servizi commerciali e di pubblica utilità;
- nel favorire la comunicazione interna ed esterna, in modo da garantire un efficace flusso di informazioni;

7

per i Fornitori

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

per tutti gli altri portatori di interesse (stakeholders)

- promuovendo 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;
- favorendo la nascita di alleanze strategiche per lo sviluppo dei servizi offerti e l'utilizzo in comune delle risorse;

La Direzione al fine di raggiungere gli obiettivi definiti, ha implementato un sistema di gestione aziendale integrato conforme alle norme ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e BSOHSAS 18001:2007.

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 sono specificati nel documento „Politica per la Sicurezza“.

Ultimo aggiornamento: 12.11.2010

4.

I 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 manutenzione necessarie alla

8

corretta gestione degli impianti ed al mantenimento della qualità dell'erogazione o da eventi straordinari ed 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 Cortesia

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 :

adottare ove possibile misure tecniche, organizzative e procedurali per il recupero dei rifiuti riciclabili;

promuovere campagne di sensibilizzazione sul corretto smaltimento dei rifiuti

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
(al 31.12.2011)

Raccolta RSU	
Nr. utenze servite	21.998
Di cui serviti con press container	5.900
RSU raccolti nell'anno	8.998.000 kg
Raccolta differenziata	
Nr. isole ecologiche	87
Totale rifiuti riciclabili raccolti	
Cartone	9.194.890 kg
Carta	2.021.900 kg
Vetro	1.661.000 kg
Lattine	2.016.630 kg
Metallo	199.900 kg
Imballaggi di plastica	249.180 kg
Verde	86.140 kg
Legno	2.124.080 kg
Rifiuti organici	836.060 kg
Altro non riciclabile (farmaci, vernici, ecc)	1.506.000 kg
Spazzamento	
Nr. mezzi impiegati	3
Km spazzati alla settimana/all'anno (strade + marciapiedi)	360 km

6.

Standard di Qualità

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

6.1 Raccolta dei rifiuti solidi urbani

ASM si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di raccolta RSU avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di effettuare regolarmente le attività programmate.

Lo svuotamento del cassonetto posto sul suolo pubblico avviene nel giorno della settimana stabilito per la rispettiva zona, di norma tra le ore 6.00 e le ore 12.00. L'eventuale mancato svuotamento del cassonetto può essere dovuto a festività, cause di forza maggiore quali ad esempio cantieri, scioperi, chiusura straordinaria degli impianti di smaltimento, ecc... in questi casi il cassonetto viene svuotato in occasione del successivo passaggio programmato.

Standard generale	Valore
Frequenza di svuotamento cassonetti	Min. 1 volta alla settimana
Frequenza di svuotamento cassonetti zone extraurbane	Min. 1 volta alla settimana salvo accordi

I Clienti dotati di tessera magnetica possono smaltire i propri rifiuti residui mediante press container almeno 16h. In caso di blocco dell'apparecchiatura, l'Azienda si impegna al ripristino nel minor tempo possibile.

Standard generale	Valore
Tempo ripristino anomalie [riattivazione, 7 giorni su 7 dalle 8 alle 22]	Entro un'ora dalla segnalazione

6.2 Raccolta umido organico

ASM offre un servizio di raccolta differenziata dell'umido-organico mediante i seguenti sistemi di raccolta:

a) per i Clienti privati

presso i minicentri di riciclaggio, ad eccezione del sabato, in quanto nella giornata di sabato l'impianto di fermentazione dell'umido della Provincia è chiuso;

b) per le aziende con il sistema porta a porta

analogo a quello dei rifiuti solidi urbani. Il Cliente può richiedere uno o più cassonetti che possono essere svuotati settimanalmente, nei giorni di raccolta prestabiliti. I cassonetti si

contraddistinguono dagli adesivi identificativi posti sul coperchio e sul fronte;

Standard generale (aziende)	Valore
Frequenza di svuotamento cassonetti umido organico	Min. 1 volta alla settimana

c) Per i Clienti dotati di tessera magnetica, il conferimento è possibile presso i punti di raccolta centralizzati, dotati di cassonetto seminterrato esclusivamente nelle fasce orarie definite disponibili sul sito internet. In tali fasce orarie è presente un incaricato dell'ASM che controlla l'idoneità del materiale conferito;

Standard generale	Valore
Frequenza di raccolta presso i punti di raccolta centralizzati	3 volte alla settimana

6.3 Raccolta differenziata

Isole ecologiche

Le campane per la raccolta differenziata di vetro, carta e metallo, sono ubicate in luoghi tali da poter essere facilmente raggiunte da tutti i cittadini di Merano. Il conferimento di carta e metallo è possibile 24h/24h, quello del vetro è limitato alle ore diurne, al fine di evitare disturbo alla quiete pubblica.

Standard generale	Valore
Frequenza di svuotamento campane su suolo pubblico	1 volta alla settimana

6.4 Minicentri di riciclaggio

ASM offre un servizio di raccolta per materiali riciclabili in piccole quantità (fino ad 1 m³) tramite minicentri mobili o fissi. Queste stazioni itineranti, riservate ai Clienti privati (no aziende), vengono posizionate in determinate zone della città secondo precise fasce orarie, consultabili sul sito internet aziendale (www.asmmerano.it). I minicentri sono presidiati da personale aziendale. Qualora per esigenze di servizio e/o per casi del tutto eccezionali dovessero variare i luoghi di ubicazione o l'orario di apertura, ASM ne darà comunicazione ai Clienti secondo le modalità ritenute più efficaci;

Standard generale	Valore
Frequenza di raccolta tramite minicentro	1 volta alla settimana

6.5 Centro di riciclaggio

Il centro di riciclaggio del Comune di Merano è riservato 'unicamente' ai Clienti ASM poiché è finanziato dalla tariffa rifiuti dei cittadini di Merano. I Clienti sono quindi invitati a presentarsi presso il nostro centro muniti di un documento di identità che certifichi la residenza in territorio comunale. Il centro si trova in via Peter Anich 24, in zona industriale a Lana. E' aperto tutte le mattine dalle ore 8.00 alle ore 12.00 (ad eccezione delle giornate di venerdì e domenica in cui rimane chiuso tutto il giorno), ed il giovedì pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 18.00. Al centro è possibile conferire rifiuti riciclabili anche in grandi quantità.

Presso il centro di riciclaggio sono sempre presenti gli operatori ASM per supportare i Clienti nella consegna dei materiali;

Standard generale	Valore
Apertura centro di riciclaggio	Min. 5 giorni a settimana per tot. 24h

6.6 Raccolta del verde

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

- servizio raccolta 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 possono essere svuotati settimanalmente, nel giorno di raccolta prestabilito, secondo il piano di raccolta disponibile nel sito internet aziendale. Il servizio viene svolto di norma tra le ore 6.00 e le ore 12.00.
- servizio su appuntamento, telefonando al numero 0473 283 283.

Standard generale	Valore
Frequenza di raccolta del verde porta a porta	Min. 1 volta alla settimana

6.7 Raccolta ingombranti

ASM offre un servizio di raccolta rifiuti ingombranti secondo diverse modalità:

servizio su appuntamento, telefonando al numero 0473 283 283. Il servizio è a pagamento.

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

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 30 min

- presso i minicentri (salvo esclusioni come ad es. quello di Piazza della Rena) è possibile conferire gratuitamente fino ad una quantità massima di 1m³;
- presso il centro di riciclaggio, in via Peter Anich 24 a Lana., è possibile conferire gratuitamente fino a 300 kg/anno. Oltre tali quantità il conferimento è a pagamento.
- Per rifiuto ingombrante si intende un oggetto, pezzo unico, che per la sua dimensione non entra nel cassonetto RSU messo a disposizione dall'Azienda. Esempi di ingombranti sono: divani, poltrone, materassi, stendibiancheria.

6.8 Raccolta RUP

ASM offre un servizio di raccolta rifiuti urbani pericolosi.

I RUP si distinguono in tre categorie: pile e batterie, farmaci scaduti, prodotti e relativi contenitori contrassegnati da simbolo di pericolo.

Le pile e batterie per radio, orologi e piccoli elettrodomestici, possono essere gettate negli appositi contenitori distribuiti sul territorio (elenco disponibile sul sito internet aziendale) o portate al centro di riciclaggio di Lana; le batterie delle auto possono essere conferite presso il centro di riciclaggio di Lana oppure presso i punti di raccolta mobili RUP nei giorni ed orari prestabiliti. Il calendario è sempre disponibile presso i nostri sportelli o sul sito internet aziendale.

I farmaci scaduti possono essere consegnati al centro di riciclaggio di Lana, ai punti di raccolta mobili RUP oppure presso le farmacie.

I prodotti e relativi contenitori contrassegnati da simboli di pericolo possono essere consegnati al centro di riciclaggio di Lana oppure ai punti di raccolta mobili RUP.

Standard generale	Valore
Raccolta mobile RUP	1 volta al mese

6.9 Raccolta speciale per feste e manifestazioni

I servizi di raccolta e di spazzamento vengono potenziati in occasione di eventi e feste speciali come ad esempio: Mercatino di Natale, Capodanno, festa della città, Luna Park. Gli organizzatori delle manifestazioni sono tenuti a contattare l'Azienda almeno 15 giorni prima della data prevista, per definire quantità e modalità, di consegna 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 h

6.10 Spazzamento

L'azienda si occupa dello spazzamento di tutte le aree pubbliche asfaltate o lastricate per tutto l'anno, dal lunedì al sabato, principalmente al mattino. A seconda della posizione e del grado di sporcizia delle superfici da spazzare, la pulizia viene eseguita manualmente o con l'impiego di macchine spazzatrici e pulitrici. Lo spazzamento viene effettuato in tutte le zone urbane di Merano, almeno una volta a settimana, in quelle 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

7.

Fatture e Pagamenti

7.1 Stipula e risoluzione degli allacciamenti

La stipula e la risoluzione degli allacciamenti igiene urbana può essere effettuata presso gli sportelli della sede aziendale in Viale Europa 4, a Merano, con i seguenti orari: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 8:30 alle 12:00 e mercoledì dalle 7:30 alle 13:15.

La risoluzione degli allacciamenti può avvenire presso gli sportelli o tramite comunicazione scritta inviata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno con allegata la fotocopia della carta d'identità dell'intestatario.

7.2 Fatturazione

La fatturazione avviene, per i Clienti privati e per i Clienti non domestici con una superficie minore/uguale a 500m², 3 volte all'anno, mentre, per i Clienti non domestici con superficie superiore ai 500m², la fatturazione è trimestrale. ASM emette bollette in acconto, in base alla tariffa fissa riproporzionata al periodo, ed una bolletta a saldo con gli eventuali svuotamenti extra. 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.

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 e sul sito internet.

Le richieste di rateizzazione della bolletta devono essere presentate dal Cliente allo sportello 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 pari 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€ verranno 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 i servizi speciali

ASM fattura i lavori eseguiti entro 30 giorni lavorativi dal loro svolgimento.

Le fatture devono 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 su uno dei c/c citati in bolletta

L'ordine permanente non é valido per le fatture.

17

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;
- visite guidate presso gli impianti;
- rapporti con le scuole;
- newsletter aziendale

Le principali informazioni riguardanti i servizi forniti da ASM sono contenute nei relativi contratti che vengono consegnati in copia al Cliente all'atto della stipula.

Il personale agli sportelli è identificabile da un supporto posto sulla scrivania con impresso 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 corretto smaltimento dei rifiuti.

8.2 Reclami dei Clienti

Al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti, 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 telefono o 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	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.

8.3 Servizio Vendita e Assistenza Clienti

- aprire e disdire un allacciamento;
- richiedere informazioni,
- inoltrare richieste di vario genere relative ai servizi erogati,
- 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, mediante le seguenti due modalità: contatto diretto allo sportello (attivo di mattina) e comunicazione telefonica (pomeriggio).

19

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 di Qualità definiti nella presente carta dei servizi, ASM corrisponde, su richiesta scritta del Cliente, un indennizzo forfettario 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 o e-mail 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 29/01/2013 e potrà essere aggiornata sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento per il servizio igiene ambientale 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).

10.

Notizie utili

Tipo di richiesta	Come e Dove
Informazioni commerciali e sulla bolletta	Sportelli presso la sede aziendale Tel. 0473-283 000 dal lunedì al giovedì ore 15.00-17.00 selezionando il tasto 2
Nuovi allacciamenti	Sportello presso sede aziendale
Variazione o modifica di allacciamenti	Comunicazione postale assieme a fotocopia della carta d'identità

Orari di apertura degli sportelli presso la sede aziendale di Viale Europa, 4

Lunedì, martedì, giovedì e venerdì	ore 08.30 - 12.00
Mercoledì	ore 07.30 - 13.15
Gli orari di apertura al pubblico degli Uffici sono esposti all'ingresso della sede, sul sito internet della ASM - www.asmmerano.it .	

Disponibilità centralino telefonico automatico	Tel. 0473 - 283 000
Lunedì, martedì, giovedì	ore 08.30 - 12.00 e 15.00 - 17.00
Mercoledì	ore 07.30 - 13.15 e 15.00 - 17.00
Venerdì.	ore 08.30 - 12.00
Tel.	0473 283 000
Fax	0473 448 900
E-mail	info@asmmerano.it

11.

Allegato:
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 preventivo	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 min
Tempi di risposta ai reclami scritti	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta del cliente e la risposta del gestore	30 gg lavorativi

Editore: AZIENDA SERVIZI MUNICIPALIZZATI DI MERANO SPA
I-39012 Merano (BZ) - Viale Europa 4 - Tel. 0473 283 000 - Fax 0473 448 900
www.asmmerano.it - info@asmmerano.it

realizzazione: tagraum.it