

Per un ambiente migliore
Für eine bessere Umwelt



CARTA DEI SERVIZI

ACQUA POTABILE

**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

- 17** 3.1 Dati caratteristici del Servizio
- 18** 3.2 Origine e distribuzione dell'acqua potabile
- 19** 3.3 Controlli, qualità e manutenzione
- 20** 3.4 Ricerca delle perdite

04 Standard di Qualità

- 22** 4.1 Continuità e regolarità del servizio
- 22** 4.2 Lavori programmati
- 23** 4.3 Servizio di pronto intervento
- 24** 4.4 Emergenza Idrica
- 24** 4.5 Tempi di allacciamento al servizio
- 26** 4.6 Verifica del contatore

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 lavori - 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, servizi di rete 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 e dei servizi di rete, 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 e 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 | <p>Nasce l'Azienda Municipalizzata del gas come azienda comunale. Fino ad allora il gas era gestito da una società privata, l'azienda del gas.</p> | 1998 | <p>L'Azienda ottiene il servizio di fornitura dell'acqua potabile.</p> |
| 1973 | <p>Si passa da gas prodotto da distillazione del carbon fossile alla distribuzione di aria propanata (miscela di gas propano e aria)</p> | 1999 | <p>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.</p> |
| 1976 | <p>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.</p> | 2001 | <p>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.</p> |
| 1977 | <p>L'Azienda prende in gestione il servizio Igiene Urbana, che fino ad allora era gestito dalla società S.U.T.A. Srl.</p> | 2002 | <p>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.</p> |
| 1989 | <p>Viene messa in servizio la nuova cabina di riduzione e misura sita in via Nazionale (presso il depuratore) alimentata dal nuovo metanodotto Bolzano – Merano.</p> | 2008 | <p>L'Azienda viene trasformata in "società in house" del Comune, con affidamento diretto dei servizi.</p> |
| 1990 | <p>L'Azienda cambia denominazione: da azienda comunale diventa Azienda Municipalizzata azionaria a Bilancio Comunale</p> | 2017 | <p>L'Azienda prende in gestione il servizio di Illuminazione Pubblica.</p> |
| 1995 | <p>Da Azienda Municipalizzata azionaria a Bilancio Comunale l'Azienda si trasforma in Azienda Speciale.</p> | | |

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

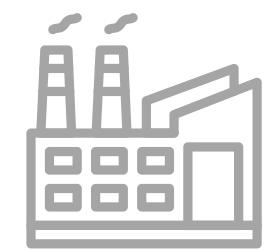
Convinta dell'importanza di offrire servizi affidabili, sicuri e sostenibili, ASM Merano ha sviluppato un **sistema integrato di gestione** che garantisce standard elevati di qualità, tutela ambientale e sicurezza sul lavoro. La qualità dei servizi erogati è assicurata attraverso procedure consolidate, 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, acque bianche e piovane.**

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, e-mail (info@asmmerano.it), oppure compilando il modulo presente nella sezione "Contatti" del sito aziendale (www.asmerano.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.



Cortesia

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 gestisce il servizio di acquedotto con l'obiettivo di garantire un'approvvigionamento idrico sicuro, continuo e di alta qualità per la popolazione servita. Il sistema di distribuzione si basa su una rete articolata ed efficiente, alimentata prevalentemente da sorgenti montane di elevata purezza.

- 17** 3.1 Dati caratteristici del Servizio
- 18** 3.2 Origine e distribuzione dell'acqua potabile
- 19** 3.3 Controlli, qualità e manutenzione
- 20** 3.4 Ricerca delle perdite





3.1 Dati caratteristici del Servizio

DATI ACQUA POTABILE

Popolazione Servita	37.000
Consumo medio annuo	4.000.000 m³
Consumo pro-capite medio giornaliero	150 l/giorno
Lunghezza rete di distribuzione	135 km
Lunghezza rete di adduzione	60km
Pressione minima di fornitura	2 bar
Nr. Serbatoi	6
Nr. Pozzi	6
Nr. Sorgenti	25



Aggiornamento al 31.12.2024



3.2 Origine e distribuzione dell'acqua potabile

L'acqua potabile distribuita da ASM Merano proviene per il 95% da sorgenti montane, situate principalmente in Val Passiria, Val Venosta e Val di Nova. Queste acque confluiscono in 6 serbatoi principali, da cui vengono convogliate nelle abitazioni cittadine attraverso una rete di distribuzione di circa 135 chilometri. **In caso di necessità, la rete può essere alimentata anche da 6 pozzi e da 2 serbatoi di riserva**

I servizi sono erogati per soddisfare il fabbisogno idrico di diverse tipologie di utenza:

- **Uso civile domestico;**
- **Altri usi in ambito commerciale, artigianale e produttivo;**
- **Uso civile non domestico, come scuole, ospedali, caserme ed edifici pubblici;**





3.3 Controlli, qualità e manutenzione

ASM garantisce che l'acqua distribuita rientri nei limiti previsti dalla normativa vigente per le acque destinate al consumo umano, controllandola costantemente dalla captazione fino all'utenza finale. L'acqua che sgorga dalle sorgenti situate sopra Merano è di **ottima qualità**, e nella maggior parte dei casi **non richiede trattamenti prima della distribuzione**. ASM effettua:



Manutenzione di 45 fontane cittadine



Controlli mensili presso le sorgenti



Pulizie semestrali dei serbatoi e delle sorgenti



Controlli quotidiani presso i serbatoi per monitorare temperatura e portata



Analisi chimiche e batteriologiche settimanali per verificarne la potabilità



3.3 Controlli, qualità e manutenzione

I principali parametri monitorati sono: **temperatura, pH (acidità), durezza, conducibilità elettrica e residuo fisso**.

Su richiesta del Cliente, ASM fornisce i dati chimico-fisici relativi alla propria zona di residenza. Una sintesi di tali parametri è disponibile anche sul sito internet aziendale e nelle brochure informative. **ASM dispone inoltre di un programma di sorveglianza che permette un monitoraggio continuo delle sorgenti e dei serbatoi.**



3.4 Ricerca delle perdite

ASM esegue una ricerca programmata delle perdite secondo piani pluriennali di controllo della rete.

Il tasso di perdita stimato nella rete cittadina è di circa **15%**, un valore significativamente inferiore alla **media nazionale del 38%**.



04

Standard di Qualità

- 22** 4.1 Continuità e regolarità del servizio
- 22** 4.2 Lavori programmati
- 23** 4.3 Servizio di pronto intervento
- 24** 4.4 Emergenza Idrica
- 24** 4.5 Tempi di allacciamento al servizio
- 26** 4.6 Verifica del contatore





4.1 Continuità e regolarità del servizio

La continuità del servizio di erogazione è garantita nelle normali condizioni di esercizio. Eventuali interruzioni possono verificarsi esclusivamente per cause di forza maggiore, quali guasti improvvisi, anche su impianti di terzi essenziali alla continuità del servizio, oppure per interventi di manutenzione necessari al corretto funzionamento delle infrastrutture. Le reti di distribuzione sono realizzate secondo **criteri di interconnessione**, al fine di ridurre al minimo sia il numero sia la durata delle sospensioni del servizio.



4.2 Lavori Programmati

In caso di lavori rilevanti, la sospensione dell'erogazione **può superare le 12 ore ma non le 24** (salvo eventi eccezionali). Per interventi non programmati, i Clienti saranno informati con modalità adeguate, tramite cartelli o, in casi particolari, con avvisi su stampa e media locali.

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
-------------------	--------

Tempo 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 GENERALE	VALORE
-------------------	--------

Tempi di interruzione del servizio in caso di lavori ordinari e straordinario

Max 24 ore

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



4.3 Servizio di Pronto intervento

In caso di guasti, è garantito un tempestivo intervento di verifica ed eventuale riparazione, grazie alla reperibilità del personale attiva **24 ore su 24**. Il servizio di pronto intervento può essere attivato telefonicamente ai seguenti numeri:

0473-283000 (centralino ASM)

0473-268268 (Vigili del Fuoco)

Nelle ore d'ufficio

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.

In caso di emergenze simultanee o condizioni eccezionali, i tempi di intervento e ripristino possono variare; i Clienti saranno informati tempestivamente sui tempi previsti e su eventuali aggiornamenti.



4.4 Emergenza idrica

In caso di scarsità idrica dovuta a fenomeni naturali o situazioni di emergenza non imputabili all'attività ordinaria dell'Azienda, ASM informa la Clientela con adeguato preavviso, comunicando le misure da adottare tramite ordinanze del Sindaco, stampa, canali radiotelevisivi, sito internet aziendale e social media ufficiali. **ASM dispone inoltre di un Piano di Emergenza Idrica.**



4.5 Tempi di allacciamento al servizio

ASM ha definito tempi specifici per la gestione delle pratiche contrattuali relative alla fornitura del servizio. I tempi indicati si intendono in **giorni lavorativi**, escludendo quindi sabato, domenica e festività, e non comprendono eventuali periodi necessari per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, la predisposizione di opere edili o altri adempimenti a carico del Cliente. Qualora i tempi stabiliti non possano essere rispettati per **cause di forza maggiore** o per **motivi imputabili a soggetti terzi**, ASM provvederà a comunicare tempestivamente ai Clienti interessati i nuovi termini previsti.

STANDARD GENERALE	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 GENERALE	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



4.5 Tempi di allacciamento al servizio

STANDARD GENERALE	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 GENERALE	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 GENERALE	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 GENERALE	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	



4.6 Verifica del contatore

ASM provvede alla sostituzione programmata dei contatori dislocati sul territorio comunale **ogni 10 anni**. In caso di dubbi sul corretto funzionamento del contatore, il Cliente può presentare richiesta scritta di verifica. Se dalla verifica risulta che il contatore funziona regolarmente entro i limiti di tolleranza previsti (**± 5%**), le spese di verifica sono a carico del Cliente. Al contrario, se viene accertato un malfunzionamento, ASM si fa carico dei costi e provvede a sostituire il contatore.

STANDARD GENERALE	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.

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

STANDARD GENERALE	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

➤ **Dove possibile ASM Merano installa contatori digitali e la lettura dei dati avviene automaticamente tramite la tecnologia LoRaWan**

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 lavori - 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 di consumi stimati, con successivi conguagli** al momento della lettura reale del contatore.

È possibile ricevere una bolletta in acconto basata su consumi effettivi, comunicando ad ASM **l'autolettura del contatore**. ASM effettua la lettura del contatore **una volta all'anno**.

- Eventuali errori in eccesso o in difetto rilevati da ASM vengono corretti automaticamente in sede di fatturazione. Qualora sia il Cliente a segnalare un'anomalia, l'Azienda provvede ad avviare le verifiche necessarie e, in base all'esito, a correggere eventualmente la fattura, effettuando il conguaglio 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



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.asammerano.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 Merano promuove attivamente campagne di sensibilizzazione per il risparmio idrico e la tutela dell'acqua, coinvolgendo la cittadinanza attraverso diversi canali di comunicazione.

Queste iniziative mirano a informare e responsabilizzare i cittadini sull'**importanza di un uso consapevole dell'acqua**, soprattutto in periodi di scarsità idrica. Le campagne vengono diffuse tramite affissioni, stampa locale, sito internet e social media, come Facebook e Instagram, per raggiungere un pubblico ampio e diversificato. In occasione della *Giornata Mondiale dell'Acqua*, ad esempio, ASM ha organizzato eventi informativi e visite guidate ai serbatoi per sensibilizzare la popolazione sull'importanza della risorsa idrica. Queste attività si inseriscono in un più ampio impegno dell'azienda verso la **sostenibilità ambientale** e la promozione di comportamenti virtuosi nella **gestione delle risorse naturali**.





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
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



7.2 Standard di qualità specifici

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

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

