



stadtwerke **asm**
BRIXEN | BRESSANONE



Acquarena
365 TAGE WOHLFÜHLER
365 GIORNI DI BENESSERE



CATALOGO DEI SERVIZI

Una guida per i nostri clienti



Cara lettrice, caro lettore,

cosa unisce tre strutture così diverse come l'ASM Bressanone Spa, il Forum Bressanone e l'Acquarena?

Da una prospettiva interna, l'amministrazione comune: da marzo 2012 il Forum Bressanone Srl e l'Acquarena Srl sono stati incorporati nell'ASM Bressanone Spa, entrando quindi a far parte della società in-house del Comune di Bressanone. Grazie a questo accorpamento, le aziende potranno sfruttare le sinergie a vantaggio di tutti e tre i settori.

Da una prospettiva esterna, ad unirle è il servizio al cittadino come principio fondamentale: i **servizi** offerti dalle tre aziende sono illustrati all'interno di questo Catalogo. Questa guida vuole inoltre fornirle informazioni sugli **standard di qualità** garantiti e sui suoi **diritti** di cittadino.

La preghiamo di considerare questo Catalogo dei servizi come un documento informativo di riferimento contenente una panoramica delle nostre strutture. Questo Catalogo non sostituisce la consulenza personale da parte delle nostre collaboratrici e dei nostri collaboratori. **Come sempre, rimaniamo a sua completa disposizione per qualunque esigenza!**

Patrick Silbernagl
Presidente



Wolfgang Plank
Direttore generale





Pagina	6	LA NOSTRA AZIENDA
	9	ASM BRESSANONE
		Servizi tecnici
11		Energia Elettrica
14		Acqua potabile
16		Smaltimento delle acque reflue
17		Teleriscaldamento
20		Distribuzione di gas metano
22		Sistema informativo geografico
24		Gestione della rete
		Servizi ambientali
29		Smaltimento e gestione dei rifiuti
32		Igiene urbana/Pulizia strade
33		Centro di riciclaggio e mini centri di riciclaggio
37		Fatture e tariffe
40		Informazioni generali

Pagina	43	FORUM BRESSANONE
	45	Affitto sale
	50	Assistenza per organizzazione eventi
	51	Affitto di superfici pubblicitarie
	52	Noleggio esterno di apparecchiature
	54	Accesso Internet tramite WLAN
	55	Fatture e prezzi
	56	Informazioni generali

Pagina	59	ACQUARENA
	61	Piscina interna ed esterna
	64	Sauna
	66	Affitto corsie delle piscine
	67	Affitto del campo da beach-volley e beach-soccer
	68	Grissino e Bodywell
	69	Ingresso e prezzi
	70	Informazioni generali

Pagina	73	ALLEGATO
	75	Suggerimenti e reclami
	76	Contatti e orari di apertura
	78	Glossario
	80	Indice analitico
	84	Modulistica

LA NOSTRA AZIENDA

L'ASM Bressanone Spa è una società partecipata al 100% al Comune di Bressanone. Nel marzo 2012 è avvenuta la fusione con il Forum Bressanone e Acquarena. Da questa data, l'azienda non si occupa più solo di servizi tecnici e ambientali, ma svolge anche attività in ambito culturale, congressuale e del tempo libero.

I NOSTRI PRINCIPI

Al servizio del cittadino

Migliorare la qualità della vita, identificare le esigenze dei clienti, agire in modo imparziale, trasparente e affidabile – questi sono i nostri principi fondamentali. Con questo spirito le tre aziende – ASM, Forum e Acquarena – offrono il miglior servizio possibile a prezzi socialmente sostenibili.

Certificazione ISO 9001 del sistema di gestione della qualità

Attenzione ai collaboratori

Puntiamo alla crescita personale e professionale delle nostre collaboratrici e dei nostri collaboratori. Prestiamo attenzione alla loro sicurezza e alla loro salute.

Certificazione BS OHSAS 18001 del sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro.

Sostenibilità e tutela ambientale

Promuoviamo tematiche ecologiche, economiche e sociali, miglioriamo costantemente gli ambiti dei servizi e i processi aziendali. Eroghiamo i nostri servizi nell'osservanza dei principi di tutela ambientale.

Certificazione ISO 14001 del sistema di gestione ambientale

Equilibrio fra i gruppi di interesse

Garantiamo lo sviluppo dell'azienda nel rispetto dell'equilibrio ecologico, sociale ed economico fra i gruppi di interesse.

Codice etico, parte integrante del modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231

Quali sono le attività dell'ASM Bressanone Spa?

Servizi tecnici

- Energia Elettrica (incl. illuminazione pubblica)
- Acqua potabile
- Smaltimento delle acque reflue
- Teleriscaldamento
- Distribuzione di gas metano
- Sistema informativo geografico
- Gestione della rete

Servizi ambientali

- Smaltimento e gestione dei rifiuti
- Igiene urbana/Pulizia strade
- Centro di Riciclaggio e mini centri di riciclaggio



Quali sono le attività del Forum Bressanone?

- Affitto sale
- Assistenza per organizzazione eventi
- Affitto di superfici pubblicitarie sulle facciate esterne dell'edificio
- Noleggio esterno di apparecchiature
- Accesso internet tramite WLAN

Quali sono le attività di Acquarena?

- Gestione della piscina interna e della piscina esterna
- Gestione della sauna
- Affitto corsie delle piscine per attività sportive e per il tempo libero
- Affitto del campo da beach-volley e beach-soccer
- Locazione Grissino (ristorante/bowling) e Bodywell (palestra/centro benessere)







stadtwerke asm
BRIXEN | BRESSANONE

Servizi tecnici

- Pagina 11 Energia elettrica
14 Acqua potabile
16 Smaltimento delle acque reflue
17 Teleriscaldamento
20 Distribuzione di gas metano
22 Sistema informativo geografico
24 Gestione della rete

Servizi ambientali

- 29 Smaltimento e gestione dei rifiuti
32 Igiene urbana/Pulizia strade
33 Centro di Riciclaggio e mini centri di riciclaggio
37 Fatture e tariffe
40 Informazioni generali



TERRITORIO RIFORNITO

Comuni di Bressanone, Varna, Fortezza, Naz-Sciaves, Rodengo e parti dei Comuni di Rio di Pusteria, Velturmo, Chiusa e Funes

REGOLAMENTAZIONE DEI SUOI DIRITTI E DEI NOSTRI DOVERI

L'AEEG controlla la distribuzione e la vendita dell'energia elettrica. Regola la concorrenza e garantisce i diritti degli utenti.

L'ASM si adegua continuamente alle regole e alle normative delle autorità di regolamentazione, soddisfacendo così gli standard di qualità richiesti (parametri di qualità: v. Allegato/Modulistica, p. 84).

ALLACCIAMENTI

- **Allacciamento passivo**
energia elettrica per utenze domestiche, aziende o simili
- **Allacciamento provvisorio**
fornitura provvisoria di energia elettrica per attività cantieristiche, manifestazioni o simili
- **Allacciamento attivo**
produzione di energia elettrica e punti di immissione (ad es. impianti fotovoltaici)

Allacciamento passivo

Energia elettrica per utenze domestiche, aziende o simili

Servizi di base

- Consulenza/Informazioni
- Progettazione e preventivi di costo
- Montaggio
- Smontaggio

Servizi opzionali

- Modifica/trasferimento dell'allacciamento



INFORMAZIONI
sulla procedura di
richiesta di un
allacciamento
elettrico passivo:
tel. 0472 823 500,
mail@asmb.it

Come devo fare per ottenere un allacciamento elettrico passivo?

- Deve presentare una richiesta d'allacciamento.
- L'ASM verifica la richiesta e, entro 20 giorni lavorativi, le trasmette il preventivo dei costi.
- Lei conferma per iscritto il preventivo oppure salda l'importo ivi indicato.
- L'ASM effettua
 - lavori semplici (lavori alla presa ed eventualmente al gruppo di misura) in bassa tensione entro 15 giorni lavorativi.
 - lavori complessi (tutti gli altri casi) o lavori in media tensione entro 30 giorni lavorativi.



Allacciamento provvisorio

Fornitura provvisoria di energia elettrica per attività cantieri-stiche, manifestazioni o simili

Servizi di base

- Consulenza/Informazioni
- Preventivi di costo
- Montaggio
- Smontaggio

Come devo fare per ottenere un allacciamento elettrico provvisorio?

- Deve presentare una richiesta d'allacciamento almeno 7 giorni lavorativi prima della data in cui viene richiesta la fornitura.
- Nei luoghi maggiormente richiesti, l'ASM potrebbe disporre di allestimenti fissi e l'allacciamento potrebbe quindi essere realizzato con facilità. Per tutti gli altri luoghi è necessario un sopralluogo dei tecnici.
- Per gli allacciamenti fino a 40 kW, l'ASM applica una tariffa forfetaria, mentre per gli allacciamenti con potenza più elevata le viene sottoposto un preventivo di costo scritto.
- Lei conferma per iscritto il preventivo oppure salda l'importo ivi indicato.
- Se la richiesta perviene nei tempi stabiliti, l'ASM svolge i lavori puntualmente alla data desiderata.

INFORMAZIONI
sulla procedura di
richiesta di un
allacciamento
elettrico provvisorio:
tel. 0472 823 500,
mail@asmb.it

Allacciamento attivo

Produzione di energia elettrica e punti di immissione

Servizi di base

- Consulenza/Informazioni
- Progettazione e preventivi di costo
- Montaggio/Smontaggio
- Messa in servizio

Servizi opzionali

- Letture
- Modifica/Trasferimento dell'allacciamento
- Servizio di misurazione, soprattutto in caso di media tensione (fornitura del contatore completo di modem e campo di misura, nonché trasformatore di tensione e trasformatore di corrente).

INFORMAZIONI
sulla procedura di
richiesta di un
allacciamento
elettrico attivo:
tel. 0472 823 500,
mail@asmb.it

Come devo fare per ottenere un allacciamento elettrico attivo?

- Deve presentare una richiesta d'allacciamento.
- L'ASM verifica la richiesta e le trasmette il preventivo
 - per lavori fino a 100 kW entro 20 giorni lavorativi.
 - per lavori fra 100 e 1.000 kW entro 45 giorni lavorativi.
 - per lavori superiori a 1.000 kW entro 60 giorni lavorativi.
- Lei conferma per iscritto il preventivo oppure salda l'importo ivi indicato.
- L'ASM effettua
 - lavori semplici (lavori alla presa ed eventualmente al gruppo di misura) entro 30 giorni lavorativi.
 - lavori complessi (tutti gli altri casi) o lavori in media tensione entro 60 giorni lavorativi.

FORNITURA

Servizi/livelli di tensione e consegna

- **Bassa tensione (400 V)**
 - Potenze contrattuali: 1,5 kW, 3 kW, 4,5 kW, 6 kW, 10 kW, 15 kW, 20 kW, 25 kW, 30 kW, 35 kW (contatore massimo fino a 100 kW)
 - Contatore: monofase (230 V; contatore fino a 6 kW), trifase (400 V; contatore fino a 30 kW) e contatore di supero a partire da 35 kW con trasformatore di misura
- **Media tensione (20 kV)**
 - Potenze: da 200 kW
 - Fornitura di energia elettrica con tensione di rete di 20.000 V
 - Valore limite per la consegna in media tensione: 8 MW
 - Per impianti di maggiori dimensioni consegna nella rete ad alta tensione
- Fra 100 kW e 200 kW, l'ASM stabilisce il livello di tensione (400 V o 20 kV) in base alla configurazione della rete.

Servizi di base

- Consulenza/Informazioni
- Montaggio del contatore (entro 5 giorni lavorativi)
- Manutenzione, monitoraggio e assistenza
- Letture
- Sospensione della fornitura e smontaggio del contatore (entro 5 giorni lavorativi in bassa tensione, entro 7 giorni lavorativi in media tensione)
- Contratti, fatturazione

Servizi opzionali

- Modifica/Spostamento del contatore
- Interventi di potenziamento o riduzione della potenza
- Modifiche del contratto (ad es. in caso di voltture)
- Verifica del contatore (entro 15 giorni lavorativi)
- Verifica della tensione (entro 30 giorni lavorativi)

ILLUMINAZIONE PUBBLICA

L'ASM si occupa su incarico dell'amministrazione comunale della manutenzione dei lampioni, delle luci e delle lanterne stradali di Bressanone e dell'installazione di nuovi impianti di illuminazione stradale. Obiettivo degli interventi è ridurre il consumo energetico mantenendo costante l'intensità luminosa.

Le fonti di luce artificiali rischiarano il cielo notturno e disturbano il naturale ritmo luce-buio di piante e animali. L'ASM cerca di limitare l'inquinamento luminoso e, al contempo, garantire un'illuminazione sufficiente per la sicurezza della popolazione.



TERRITORIO RIFORNITO

Comune di Bressanone (ad eccezione dei territori riforniti dalle interessenze), Comune di Varna.

REGOLAMENTAZIONE DEI SUOI DIRITTI E DEI NOSTRI DOVERI

Ai sensi della Legge provinciale nr. 8/2002 e del Decreto del presidente della giunta 12/2006, a luglio 2012 il Comune di Bressanone ha emanato un nuovo regolamento relativo all'acqua potabile che definisce i doveri del gestore – quindi anche dell'ASM – i diritti dei clienti e i criteri di qualità (parametri di qualità: v. Allegato/Modulistica, p. 84).

Un estratto del regolamento

- approvvigionamento con acqua potabile di qualità ineccepibile dal punto di vista igienico-sanitario nel rispetto dei valori limite stabiliti per legge (l'azienda sanitaria effettua controlli)
- ripristino immediato dell'approvvigionamento in caso di guasti
- tempi brevi per l'effettuazione degli allacciamenti
- sicurezza degli impianti idropotabili tramite monitoraggio realizzato con impianti di telecomunicazioni e con il sistema informativo geografico
- uso economico delle risorse acqua ed energia
- procedimenti amministrativi semplici e fatturazione comprensibile
- efficienza del servizio idropotabile attraverso il continuo miglioramento delle soluzioni tecniche, organizzative e metodiche.

ALLACCIAMENTI

Se abita nell'area di copertura e soddisfa i requisiti tecnici, ha il diritto di essere rifornito dall'ASM con acqua potabile.

- **Allacciamento standard o domestico**
acqua per utenze domestiche, aziende o simili
- **Allacciamento provvisorio**
fornitura provvisoria per attività cantieristiche, manifestazioni o simili

FORNITURA

Servizi di base

- Consulenza/Informazioni
- Montaggio del contatore (entro 5 giorni lavorativi)
- Manutenzione, monitoraggio e assistenza
- Letture
- Sospensione della fornitura e smontaggio del contatore (entro 5 giorni lavorativi)
- Modifiche standard
- Controlli della qualità
- Contratti, fatturazione

Servizi opzionali

- Verifica del contatore (entro 5 giorni lavorativi)
- Verifica della pressione (entro 5 giorni lavorativi)



Allacciamento standard o domestico

Acqua per utenze domestiche, aziende o simili

Servizi di base

- Consulenza/Informazioni
- Progettazione
- Montaggio

Come devo fare per ottenere un allacciamento dell'acqua potabile?

- Deve presentare una richiesta d'allacciamento.
- L'ASM verifica la richiesta e le trasmette il preventivo di costo
 - entro 5 giorni lavorativi se non è necessario alcun sopralluogo.
 - entro 20 giorni lavorativi se è necessario un sopralluogo.
- Lei conferma per iscritto il preventivo oppure salda l'importo ivi indicato.
- L'ASM effettua
 - lavori semplici (installazione del dispositivo di misurazione e realizzazione della mandata sulla tubazione principale esistente con lunghezza del raccordo fino a 8 m e diametro della mandata fino a 50 mm) entro 15 giorni lavorativi.
 - lavori complessi (tutti gli altri casi) entro 60 giorni lavorativi.



INFORMAZIONI
sulla procedura
di richiesta di un
allacciamento
dell'acqua potabile:
tel. 0472 823 500,
mail@asmb.it

Allacciamento provvisorio

Fornitura provvisoria per attività cantieristiche, manifestazioni o simili

Servizi di base

- Consulenza/Informazioni
- Progettazione
- Montaggio
- Smontaggio

Come devo fare per ottenere un allacciamento provvisorio dell'acqua potabile?

- Deve presentare una richiesta d'allacciamento almeno 7 giorni lavorativi prima della data in cui viene richiesta la fornitura.
- L'ASM verifica la richiesta e la contatta per un sopralluogo entro 2 giorni lavorativi.
- Le viene sottoposto un preventivo di costo scritto.
- Lei conferma per iscritto il preventivo oppure salda l'importo ivi indicato.
- Se la richiesta perviene nei tempi stabiliti, l'ASM svolge i lavori puntualmente alla data desiderata.



INFORMAZIONI
sulla procedura di ri-
chiesta di un allaccia-
mento provvisorio
dell'acqua potabile:
tel. 0472 823 500,
mail@asmb.it



AREA SERVITA

Comune di Bressanone

REGOLAMENTAZIONE DEI SUOI DIRITTI E DEI NOSTRI DOVERI

L'ASM si occupa della chiarificazione delle acque reflue su incarico del Consorzio per lo smaltimento delle acque reflue Bressanone e circondario.

La Legge provinciale del 18 giugno 2002, n. 8 "Disposizioni sulle acque" (base del Regolamento del servizio di fognatura del Comune di Bressanone) regola il servizio di smaltimento delle acque reflue, i doveri del gestore e dei clienti.

ALLACCIAMENTI

Le acque di scarico domestiche devono essere convogliate nella rete fognaria se quest'ultima dista meno di 200 m e se l'inclinazione e la conformazione del suolo rendono possibile il convogliamento.

Servizi di base

- Consulenza/Informazioni
- Progettazione
- Montaggio del contatore (entro 5 giorni lavorativi)
- Manutenzione, monitoraggio e assistenza
- Modifiche standard
- Contratti, fatturazione

Come devo fare per ottenere un allacciamento alla rete fognaria?

- Deve presentare una richiesta d'allacciamento e una denuncia di inizio attività all'ASM.
- L'ASM verifica la richiesta e le invia una risposta entro 2 giorni lavorativi.
- I lavori possono essere iniziati decorso un termine di 15 giorni dalla denuncia.
- Allo scadere del termine di 15 giorni dalla denuncia di inizio attività, qualunque nuovo allacciamento si intende messo in funzione; tale termine vale anche come data d'inizio del pagamento della tariffa per il servizio acque reflue.
- L'ASM certifica la corretta esecuzione dell'allacciamento; solo a questo punto il Comune di Bressanone rilascia la licenza d'uso.

INFORMAZIONI
sulla procedura di
richiesta di un nuovo
allacciamento alla
rete fognaria:
tel. 0472 823 500,
mail@asmb.it

FOSSE SETTICHE

L'ASM smaltisce i fanghi delle fosse settiche e dei pozzi perdenti su incarico del Comune di Bressanone.

Tutte le fosse settiche presenti sul territorio comunale sono registrate. Se conformi alle prescrizioni tecniche, l'ASM provvede al loro periodico svuotamento a seconda della dimensione e della capacità della fossa.

Per questo servizio l'ASM addebita al cliente il canone di depurazione acque in fattura.

TERRITORIO RIFORNITO

Gran parte del territorio urbano di Bressanone, Pinzago, Scezze, S. Andrea

REGOLAMENTAZIONE DEI SUOI DIRITTI E DEI NOSTRI DOVERI

Nel 2002 il Consiglio Comunale di Bressanone ha approvato il Piano Energetico con l'obiettivo di ridurre il consumo di energia primaria e le emissioni. Dalla messa in servizio della prima stazione di teleriscaldamento nel 2003, la qualità dell'aria ha registrato un effettivo miglioramento grazie alla riduzione degli inquinanti atmosferici e dei gas serra a Bressanone.

Obiettivi del Piano Energetico

- Ottimizzazione dell'approvvigionamento di calore con il massimo rendimento possibile
- Produzione combinata di calore ed energia elettrica
- Impiego di sistemi innovativi e utilizzo di vettori energetici alternativi (soprattutto sole e biomassa)
- Potenziamento dell'economia locale mediante l'utilizzo di risorse del luogo come trucioli di legno e liquame
- Raggiungimento di un elevato grado di approvvigionamento autarchico regionale/comunale

Obiettivi raggiunti ad oggi

- Approvvigionamento di calore continuo e controllato centralmente
- Rispetto delle leggi ambientali e dei provvedimenti in materia di sicurezza
- Riduzione delle emissioni di CO₂, NO_x e SO₂
- Eliminazione delle polveri sottili (PM₁₀)
- Minore spreco di energia (in media il 42% nel caso degli impianti di produzione tradizionali, 15% nel caso del teleriscaldamento)
- Migliore utilizzo dell'energia contenuta nel gas metano come vettore energetico
- Eliminazione di impianti di riscaldamento datati e sottoposti a manutenzione insufficiente (case indipendenti e condomini).

ALLACCIAMENTI

I residenti nell'area di copertura possono richiedere all'ASM di essere allacciati alla rete di teleriscaldamento.

La potenza di allacciamento varia in funzione delle dimensioni e del fabbisogno di calore dell'edificio.

Potenze di allacciamento (standard)

0-15 kW	151-175 kW	601-800 kW
16-30 kW	176-200 kW	801-100 kW
31-50 kW	201-250 kW	1.001-1.500 kW
51-75 kW	251-300 kW	1.501-2.000 kW
76-100 kW	301-400 kW	oltre 2.000 kW
101-125 kW	401-500 kW	
126-150 kW	501-600 kW	

Come devo fare per ottenere un allacciamento alla rete di teleriscaldamento in una zona non ancora coperta?

- L'ASM le invia una lettera corredata da materiale informativo. Incontrando un nostro addetto per un colloquio di consulenza individuale potrà ricevere tutti i dettagli necessari.
- Una progettazione eseguita tempestivamente e congiuntamente permette di realizzare un allaccio conveniente!
- Lei sottoscrive una dichiarazione di impegno per l'allacciamento alla rete di teleriscaldamento.
- Se l'interesse è sufficientemente grande, l'ASM allaccia la zona.
- Lei sottoscrive il contratto di allacciamento.
- Tutti i lavori sul "lato primario" vengono eseguiti dall'ASM (oppure da aziende da essa incaricate). Tutti i costi derivanti da questi lavori sono a carico dell'ASM. Tutte le installazioni primarie rimangono di proprietà dell'ASM.
- L'allacciamento alla rete di tubazioni dell'ASM avviene attraverso il quadro di consegna calore. Questa viene fornita e installata a spese dell'ASM. L'ASM suggerisce il tipo di collegamento ed eventuali lavori di adeguamento dell'impianto lato abitazione ("lato secondario"). È suo compito far eseguire questi lavori.
- L'ASM effettua i lavori in base al progetto.

Come devo fare per ottenere un allacciamento alla rete di teleriscaldamento in una zona già coperta?

- Deve presentare una richiesta di allacciamento alla rete di teleriscaldamento.
- La realizzazione dell'allacciamento presuppone una progettazione individuale.
- Lei sottoscrive il contratto di allacciamento.
- Tutti i lavori sul "lato primario" vengono eseguiti dall'ASM (oppure da aziende da essa incaricate). Tutti i costi derivanti da questi lavori sono a carico dell'ASM. Tutte le installazioni primarie rimangono di proprietà dell'ASM.
- L'allacciamento alla rete di tubazioni dell'ASM avviene attraverso il quadro di consegna calore. Questa viene fornita e installata a spese dell'ASM. L'ASM suggerisce il tipo di collegamento ed eventuali lavori di adeguamento dell'impianto lato abitazione ("lato secondario"). È suo compito far eseguire questi lavori.
- L'ASM effettua i lavori in base al progetto.

INFORMAZIONI
sulla procedura di
richiesta di un
allacciamento alla rete di
teleriscaldamento e sulle
tariffe di allacciamento:
tel. 0472 823 500,
mail@asmb.it

Servizi di base

- Consulenza/Informazioni
- Progettazione
- Esecuzione di tutti i lavori di scavo necessari e delle aperture murarie sul lato primario
- Fornitura e posa delle tubazioni fino al quadro di consegna calore (mandata e ritorno)
- Impermeabilizzazione delle aperture
- Ripristino delle condizioni originarie*
- Fornitura, montaggio e messa in servizio del quadro di consegna calore
- Lavori di manutenzione e riparazione del quadro di consegna calore

* sono esclusi lavori speciali (ad es. mosaici, rivestimenti di muri e pavimenti solo 0,75 m² per metro lineare di lunghezza delle tubazioni, ripristino di stagni ed elementi strutturali di superficie, orti e aiuole, frutteti).

FORNITURA

Servizi di base

- Consulenza/Informazioni
- Formazione
- Montaggio del contatore
- Controllo del contatore
- Ev. sostituzione del contatore
- Manutenzione, monitoraggio e assistenza
- Letture
- Sospensione della fornitura e smontaggio del contatore
- Modifiche standard
- Contratti, fatturazione

Servizi opzionali

- Supporto e assistenza dell'impianto secondario



TERRITORIO RIFORNITO

Zona industriale di Bressanone, zona commerciale di Varna fra il Nucleo Leone e il confine comunale con Bressanone, centrali di teleriscaldamento.

La distribuzione di gas metano si basa su un contratto di fornitura di servizi con il Comune di Bressanone e su una concessione con il Comune di Varna. Con questi documenti le amministrazioni comunali hanno circoscritto l'ambito della distribuzione di gas metano. Il gas metano è disponibile solo per finalità di produzione e calore di processo.

REGOLAMENTAZIONE DEI SUOI DIRITTI E DEI NOSTRI DOVERI

L'AEEG regola e controlla la distribuzione di gas. Definisce i proventi consentiti, i parametri relativi alla qualità e alla sicurezza e stabilisce le regole per l'accesso alla rete. L'ASM agisce in qualità di distributore e non di venditore. È responsabile della manutenzione e della riparazione della rete, nonché di tutti gli aspetti tecnici relativi alla sicurezza e della continuità del servizio.

ALLACCIAMENTI

Servizi di base

- Consulenza/Informazioni
- Progettazione
- Montaggio

Come devo fare per ottenere un allacciamento alla rete del gas metano?

- Deve presentare una richiesta di allacciamento attraverso un operatore di gas di sua scelta. Tale operatore deve essere autorizzato dall'AEEG a operare sul mercato italiano.
- L'ASM esamina la richiesta e trasmette il preventivo di costo all'operatore da lei scelto
 - entro 15 giorni lavorativi, se non è necessario alcun sopralluogo.
 - entro 40 giorni lavorativi se è necessario un sopralluogo.
- Dopo essersi consultato con lei, l'operatore conferma per iscritto il preventivo di costo o salda l'importo ivi indicato.
- L'ASM assegna al nuovo posto contatore un numero di identificazione univoco.
- Lei deve richiedere all'operatore del gas due moduli: l'Allegato H e l'Allegato I.
- L'Allegato H deve essere compilato da lei e rispedito all'operatore del gas.
- L'Allegato I viene compilato dall'installatore; quest'ultimo consegna a lei o al suo operatore del gas l'allegato, la dichiarazione di conformità e altri documenti (ai sensi del Decreto legislativo n. 37 del 22.01.2008).
- Il suo operatore consegna all'ASM una copia dell'Allegato H e dell'Allegato I e la documentazione dell'installatore.

INFORMAZIONI
sulla procedura di
richiesta di allacciamento
alla rete di distribuzione
del gas metano:
tel. 0472 823 500,
mail@asmb.it

- L'ASM effettua
 - lavori semplici (lavori alla presa ed eventualmente al gruppo di misura) entro 10 giorni lavorativi.
 - lavori complessi (tutti gli altri casi) entro 60 giorni lavorativi.
- Alla conclusione dei lavori, la conformità dell'impianto viene verificata alla presenza di tutti i tecnici.
- L'ASM attiva la fornitura del gas entro 10 giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione della domanda di fornitura da parte dell'operatore del gas e degli allegati/documentazione necessari.
- Se l'ASM non riceve gli allegati/la documentazione entro 90 giorni dalla data della richiesta di attivazione, la richiesta si intende annullata.

Come devo fare per attivare la fornitura di gas metano?

- Deve stipulare un contratto di fornitura con un operatore di gas di sua scelta; tale operatore deve essere autorizzato dall'AEEG a operare sul mercato italiano.
- L'operatore del gas richiede all'ASM l'attivazione della fornitura.
- L'ASM attiva la fornitura entro 10 giorni lavorativi.

INFORMAZIONI
sulla fornitura del
gas metano:
tel. 0472 823 500,
mail@asmb.it

FORNITURA

L'AEEG obbliga a separare le entità di distribuzione dalle entità di vendita del gas metano. Pertanto, l'ASM funge unicamente da distributore. L'ASM non fornisce informazioni su prezzi o condizioni contrattuali dei singoli operatori.

Fornitura di gas

- gas a bassa pressione ($\geq 0,040$ bar)
- gas a media pressione (≥ 5 bar)

Servizi di base

- Montaggio del regolatore di pressione del gas
- Montaggio della stazione di riduzione della pressione del gas (in caso di gas a media pressione)
- Montaggio del contatore
- Manutenzione, monitoraggio e assistenza
- Controlli (localizzazione di perdite e aggiunta di agenti odoranti)
- Letture
- Sostituzione del contatore
- Smontaggio del contatore
- Modifiche standard
- Contratti, fatturazione

Servizi opzionali

- Verifica del contatore (in caso di gas a media pressione)



AREE RILEVATE

Il sistema informativo geografico (GIS) digitalizza e aggiorna i dati geografici dell'area di copertura dell'ASM. Questa comprende i Comuni di Bressanone, Varna, Fortezza, Naz-Sciaves, Rodengo e parte di Rio di Pusteria, Velturmo, Chiusa e Funes.

SERVIZI

L'ASM utilizza il Sistema informativo geografico in primo luogo per migliorare la qualità dei propri servizi. I dati vengono continuamente aggiornati e ottimizzati. Sono possibili scostamenti localizzati. I dati hanno pertanto carattere puramente orientativo e devono essere verificati sul posto.

- **GIS**
Digitalizzazione e aggiornamento di dati geografici
- **Web-GIS**
Visualizzazione, funzioni di selezione e ricerca
 - dati geografici
 - rete elettrica
 - rete dell'acqua potabile
 - rete fognaria
 - rete del teleriscaldamento
 - rete in fibra ottica
 - rete del gas
 - servizi ambientali
 - dati del catasto
 - cartografia tecnica
 - ortofoto
 - isolinee

GIS

Servizi di base

- Funzioni GIS standard (rilevazione, salvataggio, elaborazione, organizzazione, analisi e presentazione dei dati)
- Importazione/Esportazione dei dati
- Tracciabilità delle reti
- Gestione POD
- Visualizzazione di dati tecnici

Servizi opzionali

- Stampa
- Conversione dei dati
- Trasformazione delle coordinate

INFORMAZIONI
e richieste relative
ai dati GIS:
tel. 0472 823 500,
mail@asmb.it



Web-GIS

Servizi di base

- Tracciabilità delle reti
- Visualizzazione di dati tecnici
- Redlining
- Funzioni di misurazione
- Valutazioni tematiche
- Funzioni di selezione
- Funzioni di ricerca

Servizi opzionali

- Stampa (PDF, PNG)
- Portale di accesso Web
- Visualizzazione foto

Chi può utilizzare il GIS?

- Interessenze nel settore dell'acqua potabile, interessenze nel settore dell'irrigazione, amministrazioni comunali, aziende e privati possono utilizzare il GIS previa progettazione individuale e calcolo dei costi e delle spese.

Come vengono forniti i dati?

- I dati vengono forniti in formato DXF, DWG, PDF, JPG o Plot.

Quanto devo attendere per ricevere risposta alla mia richiesta?

- L'ASM elabora le richieste entro 48 ore.



AREE RILEVATE

Il sistema rileva le reti presenti nell'area di copertura dell'ASM. Questa comprende i Comuni di Bressanone, Varna, Fortezza, Naz-Sciaves, Rodengo e parte di Rio di Pusteria, Velturmo, Chiusa e Funes.

SERVIZI

L'ASM impiega la tecnologia di controllo delle reti in tutti i casi in cui è necessario un monitoraggio e un controllo costante delle reti (energia elettrica, teleriscaldamento, acqua potabile, acque reflue, gas) e degli impianti (serbatoi sopraelevati, stazioni di pompaggio, centrali di trasformazione della tensione, stazioni di distribuzione, centrali termiche, impianti di produzione, cabina di decompressione gas, press-container elettronici, impianti interni).

In caso di guasto, il sistema attiva un allarme, fornisce assistenza per gli interventi elettrici e il coordinamento dei lavori per l'eliminazione del guasto.

Il sistema di controllo delle reti fornisce tutti i parametri rilevanti per il funzionamento e garantisce così una distribuzione ottimale del carico e una manutenzione mirata delle reti e degli impianti.

- Monitoraggio remoto
- Manutenzione
- Servizio di misurazione e marcatura

Monitoraggio remoto

Servizi di base

- Monitoraggio
- Gestione dei guasti e delle anomalie

Manutenzione

Servizi di base

- Controllo delle reti
- Analisi ed eliminazione delle anomalie

Servizio di misurazione e marcatura

Servizi di base

- Marcatura di tubazioni e cavi
- Localizzazione di anomalie dei cavi o perdite (rottura delle tubazioni)

Servizi opzionali

- Riparazione delle anomalie dei cavi
- Marcatura di tubazioni e cavi privati (richiesta: v. Allegato/Modulistica, p. 84)



Chi può utilizzare la gestione delle reti?

- Interessenze nel settore dell'acqua potabile, interessenze nel settore dell'irrigazione, amministrazioni comunali, aziende e privati possono utilizzare la tecnologia previa progettazione individuale e calcolo dei costi e delle spese.

Quanto devo attendere per ricevere risposta alla mia richiesta?

- L'ASM elabora le richieste entro 48 ore.

INFORMAZIONI
e richieste relative alla
gestione delle reti:
tel. 0472 823 500,
mail@asmb.it





stadtwerke **asm**
BRIXEN | BRESSANONE

Servizi ambientali

- Pagina 29 Smaltimento e gestione dei rifiuti
- 32 Igiene urbana/Pulizia strade
- 33 Centro di Riciclaggio e mini centri di riciclaggio

- 37 Fatture e tariffe
- 40 Informazioni generali





AREA SERVITA

- **Rifiuti residui**
Comune di Bressanone
- **Rifiuti organici**
Territorio urbano di Bressanone, Albes, Elvas, Sarnes, S. Andrea (eccetto S. Leonardo)
- **Cartone**
Aziende produttrici sul territorio urbano e nella zona commerciale di Bressanone, Millan e S. Andrea
- **Frazioni riciclabili**
Comune di Bressanone

REGOLAMENTAZIONE DEI SUOI DIRITTI E DEI NOSTRI DOVERI

L'ASM si occupa della gestione dei rifiuti su incarico del Comune di Bressanone. Il servizio è regolamentato da un regolamento comunale.

L'ASM mette a disposizione le strutture per la raccolta differenziata dei rifiuti urbani, garantisce il corretto riciclaggio dei rifiuti e organizza la raccolta dei rifiuti residui.

SERVIZI

- **Raccolta dei rifiuti residui**
Smaltimento dei rifiuti da utenze domestiche e dei rifiuti provenienti da attività commerciali o industriali
- **Raccolta dei rifiuti organici**
- **Raccolta del cartone**
- **Raccolta delle frazioni riciclabili**
Carta, vetro, lattine

Servizi di base

- Raccolta
- Smaltimento
- Misurazione e controllo delle quantità di rifiuti
- Servizio di pronto intervento per presscontainer (24 ore su 24)
- Consegna di bidoni (entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta)
- Modifiche standard
- Contratti, fatturazione

Servizi opzionali

- Raccolta ramaglie e residui di giardino e rifiuti ingombranti
- Noleggio di campane e bidoni per la raccolta dei rifiuti, cestini per la carta incl. smaltimento rifiuti
- Raccolta dei rifiuti personalizzata o straordinaria
- Smaltimento di rifiuti pericolosi
- Servizio di raccolta rifiuti in occasione di manifestazioni: noleggio di container incl. smaltimento rifiuti, raccolta di rifiuti residui e organici, ev. raccolta del cartone





Come funziona la raccolta dei rifiuti residui nell'area urbana?

- Su tutto il territorio urbano sono distribuiti in modo capillare dei presscontainer che possono essere utilizzati con una scheda magnetica personalizzata.
- A pagamento è possibile richiedere all'ASM una scheda magnetica aggiuntiva.

Come funziona la raccolta dei rifiuti residui nell'area extra urbana?

- L'ASM mette a disposizione bidoni da 80, 120, 240, 1.100 litri (a pagamento disponibili con lucchetto).
- I bidoni devono essere posizionati in giorni prestabiliti presso il posto di raccolta più vicino.
- In casi eccezionali (motivi di età, handicap, barriere architettoniche) oppure se l'unità di smaltimento si trova al di fuori delle zone di raccolta, le vengono forniti sacchetti da 20 litri.
- I sacchetti devono essere posizionati sulla strada nei giorni prestabiliti ai fini del prelievo oppure devono essere conferiti nei contenitori collettivi (condominiali).

Come funziona la raccolta dei rifiuti organici nell'area urbana?

- In quanto cliente di un'utenza domestica, deve raccogliere i rifiuti organici in appositi sacchetti di carta che può procurarsi gratuitamente presso l'ASM. I sacchetti pieni devono essere conferiti nei Bio Underground Presscontainer.
- I container possono essere utilizzati con la stessa scheda magnetica personalizzata con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti residui.
- I clienti diversi dalle utenze domestiche smaltiscono i rifiuti organici in bidoni propri messi a disposizione dall'ASM.

Come funziona la raccolta dei rifiuti organici nell'area extra urbana?

- In quanto cliente di un'utenza domestica, deve raccogliere i rifiuti organici in appositi sacchetti di carta o bidoni messi a disposizione dall'ASM.
- Poiché i rifiuti organici rimangono in condizioni aerobiche, non essendo i sacchetti chiusi ermeticamente, la formazione di odori sgradevoli viene limitata al massimo.
- I bidoni devono essere posizionati in giorni prestabiliti presso il posto di raccolta più vicino.
- I clienti diversi dalle utenze domestiche smaltiscono i rifiuti organici in bidoni propri messi a disposizione dall'ASM.



Come funziona la raccolta del cartone?

- Questo servizio è dedicato esclusivamente alle utenze produttive.
- I cartoni devono essere depositati sfusi e ripiegati presso il posto di raccolta indicato vicino alla strada; i cartoni depositati non devono arrecare intralcio al traffico e ai pedoni.
- Non è permesso il conferimento di carta o altre tipologie di rifiuto.

Come funziona la raccolta delle frazioni riciclabili?

- L'ASM ha distribuito in maniera capillare sull'intero territorio comunale delle campane per la raccolta della carta, del vetro e delle lattine.
- Nella campana della carta è possibile gettare cartoni per l'uso domestico ridotti in piccoli pezzi.
- È vietato l'abbandono di rifiuti di qualsiasi tipo (anche cartoni) accanto alle campane di raccolta.



Come funziona la raccolta delle ramaglie e dei residui di giardino?

- L'ASM raccoglie le ramaglie e i residui di giardino una volta in primavera e una volta in autunno sull'intero territorio comunale. Le date esatte vengono pubblicate sulla homepage.
- Per rifiuti verdi si intendono tagli di alberi, siepi e cespugli di max. 10 cm di diametro e non più lunghi di 1 m, fogliame, erba e resti di piante di giardini privati; no radici.
- Il servizio deve essere richiesto almeno una settimana prima della data della raccolta: tel. 0472 823 523, raccoltaverde@asmb.it
- L'ASM addebita i costi in base alla quantità conferita.
- Fino a una quantità di 1 m³ i rifiuti verdi possono essere conferiti gratuitamente presso il Centro di Riciclaggio.

Come devo fare per richiedere un servizio opzionale?

- Deve presentare una richiesta almeno 7 giorni lavorativi prima della data desiderata (richiesta: v. Allegato/Modulistica, p. 84).
- Se la richiesta perviene nei tempi stabiliti e ottiene riscontro positivo, l'ASM svolge i lavori puntualmente alla data desiderata.

AREA SERVITA

Comune di Bressanone

REGOLAMENTAZIONE DEI SUOI DIRITTI E DEI NOSTRI DOVERI

Il servizio è disciplinato dal Regolamento sulla gestione dei rifiuti urbani del Comune di Bressanone. L'ASM eroga il servizio in ottemperanza ai criteri di economicità ed efficienza e in base a piani di lavoro elaborati autonomamente.



INFORMAZIONI
sulla pulizia strade:
tel. 0472 823 500,
mail@asmb.it

SERVIZI

Servizi di base

- Spazzamento manuale dei marciapiedi
- Spazzamento meccanizzato del manto stradale
- Svuotamento dei cestini e pulizia delle isole ecologiche
- Pulizia delle aree verdi (parchi giochi, giardini pubblici, ecc.)
- Distribuzione dei "sacchetti per deiezioni canine" negli appositi contenitori

Servizi opzionali

- Bonifica di depositi illegali di rifiuti (anche per privati)
- Lavori di manutenzione stradale e taglio erba (per il Comune di Bressanone)
- Lavori di pulizia privati

Con quale frequenza l'ASM effettua il servizio di pulizia?

- Strade e spazi pubblici: 1-7 volte alla settimana (giorni festivi compresi)
- Cestini e isole ecologiche: 2-7 volte alla settimana, giorni festivi compresi; in caso di necessità 2 volte al giorno



AREA SERVITA

Comune di Bressanone e Comune di Varna.

I centri di riciclaggio vengono finanziati, fra le altre cose, anche con le tasse rifiuti dei cittadini di Bressanone. Per questo, potrebbe accadere che i collaboratori dell'ASM le richiedano di certificare la sua residenza.

REGOLAMENTAZIONE DEI SUOI DIRITTI E DEI NOSTRI DOVERI

Per l'accettazione dei rifiuti e delle frazioni riciclabili vigono i regolamenti e le tariffe pubblicati dal Comune di Bressanone. Inoltre, la gestione del Centro di Riciclaggio è subordinata a un regolamento vincolante per gli utenti. Qualora lo desiderasse, l'ASM sarà lieta di fornirle questi regolamenti. Con lo smaltimento dei rifiuti, il diritto di proprietà sugli stessi passa all'ASM. Il prelievo di oggetti dal container o la restituzione di rifiuti non è possibile.

L'ASM non può effettuare ricerche di oggetti di valore smarriti.

Ubicazioni:

- Centro di Riciclaggio Bressanone: Via A. Ammon 24 (accanto alla sede dell'ASM)
- Mini centri di riciclaggio: Eores, Elvas, Millan, MontepONENTE, Rosslauf, S. Andrea

SERVIZI

Servizi di base

- Consulenza/Informazioni
- Informazioni sulla raccolta differenziata
- Ricevimento dei rifiuti
- Smaltimento

Quali sono gli orari di apertura del Centro di Riciclaggio di Bressanone?

- Lu-Ve ore 8-12 e 13-17
- Sa ore 8-12

Quali sono gli orari di apertura dei mini centri di riciclaggio?

- Elvas: Ve ore 13.30-15.30
- Eores: Sa ore 9-12
- Millan: Sa ore 8.30-11.30 e 15-17
- MontepONENTE: Sa ore 8-11
- Rosslauf: Ve ore 11-13 e 15-17.30
- S. Andrea: Sa ore 8.30-12

INFORMAZIONI
sui servizi dei
centri di riciclaggio:
tel. 0472 823 500,
mail@asmb.it



TABELLA DEI RIFIUTI ACCETTATI NEI CENTRI DI RICICLAGGIO

	Centro di Riciclaggio Bressanone	Elvas	Eores	Millan	Monte-ponente	Rosslauf	S. Andrea
Apparecchiature elettriche ed elettroniche	x						
Apparecchi di refrigerazione	x						
Bottiglie in plastica	x	x	x	x	x	x	x
Carta	x	x	x	x	x	x	x
Cartone ed imballaggi in cartone	x	x	x	x	x	x	x
Imballaggi in plastica	x						
Inerti	x						
Ingombranti	x						
Lattine		x	x	x	x	x	x
Legno	x						
Metalli	x	x	x		x		x
Pneumatici	x						
Tagli di alberi e cespugli	x						
Tessili	x						
TV e monitor	x						
Vetro	x	x	x	x	x	x	x





Rifiuti speciali	Centro di Riciclaggio Bressanone	Elvas	Eores	Millan	Monte-ponente	Rosslauf	S. Andrea
Acidi e sostanze alcaline	x						
Anticrittogamici e pesticidi	x						
Batterie, pile ed accumulatori	x			x	x	x	x
Collanti	x						
Condensatori	x						
Medicinali	x			x	x	x	x
Olio alimentare	x*			x	x	x	x
Olio per i freni	x						
Olio per motore	x			x		x	
Schiume "PU"	x						
Sostanze antigelo	x						
Sostanze chimiche da pulizia di sanitari, tubazioni e smacchiatori	x						
Sostanze corrosive	x						

* Portando i grassi e gli oli alimentari esausti al Centro di Riciclaggio a Bressanone nell'apposito contenitore giallo riutilizzabile "Olly®", l'ASM prenderà in consegna gratuitamente l'intero contenitore e, in cambio, le darà un contenitore pulito. L'olio verrà recuperato come biodiesel ed energia elettrica da fonte rinnovabile. Per informazioni: oeli@asmb.it

L'ASM le invia una fattura cumulativa per tutti i servizi utilizzati.

Negli elenchi dettagliati potrà consultare le singole posizioni. Se desidera ricevere un elenco separato per ciascun servizio, la preghiamo di darcene comunicazione.

Il layout utilizzato per la fatturazione è subordinato alle prescrizioni dell'AEEG.

Cosa comprende la fattura cumulativa?

- Fattura per l'energia elettrica
- Fattura per l'acqua potabile e le acque reflue
- Fattura per il teleriscaldamento
- Fattura per i servizi ambientali

I servizi opzionali e le "richieste particolari" vengono fatturati dall'ASM separatamente.

Fattura per l'energia elettrica

I contatori permettono di eseguire le letture in modalità remota e, pertanto, di fatturare il consumo effettivo. Vengono meno pagamenti anticipati e conguagli.

Fattura per l'acqua potabile e le acque reflue

La fatturazione della tariffa per l'acqua potabile e le acque reflue (tariffa per canalizzazione e depurazione delle acque reflue) si basa sul contatore dell'acqua. L'ASM effettua la lettura del contatore una volta all'anno.

- Se il contatore dell'acqua si trova in un luogo non liberamente accessibile e il collaboratore dell'ASM non trova nessuno per poter effettuare la lettura, nella cassetta delle lettere l'utente troverà una cartolina con la quale viene invitato a comunicare telefonicamente la lettura del contatore.
- Fra una lettura e l'altra riceverà delle fatture di acconto basate sui dati di consumo precedenti. Quando dispone dei dati effettivi, l'ASM emette delle fatture di conguaglio. Queste tengono conto dei pagamenti anticipati già versati.
- Può comunicare le letture del suo contatore in qualunque momento a mezzo telefono o attraverso il Portale clienti (vedere pag. 41).
- Se non possiede alcun contatore, l'ASM calcolerà la tariffa ai sensi della Deliberazione della Giunta provinciale n. 2541/2009 in base agli abitanti equivalenti (50 m³ per persona).

Fattura per il teleriscaldamento

Grazie al contatore, l'ASM può leggere in remoto e fatturare il consumo effettivo, senza dover ricorrere a pagamenti anticipati e conguagli.

- A ciascun cliente viene fatturato il prelievo minimo annuale. Questo viene calcolato nel modo seguente: 300 kWh x potenza di allacciamento. L'anno termico inizia il 1° luglio e termina il 30 giugno dell'anno successivo.

- L'utilizzo di energie rinnovabili dà diritto a un'agevolazione fiscale. Questa viene conteggiata annualmente e portata in deduzione nella prima fattura dell'anno successivo per l'intero anno precedente.
- Per tutti i kWh consumati e misurati sul ritorno lato primario con una temperatura di ritorno inferiore a 55 °C, viene concesso un bonus di 0,0025 euro. Questo bonus si applica soltanto ai contratti con un rendimento termico superiore a 100 kW e non viene conteggiato per i contatori secondari.

Fattura per i servizi ambientali

La fattura è composta dalla tariffa di base e dalle spese per lo smaltimento dei rifiuti residui. La quota della tariffa di base dipende dalla quantità di persone (utenza domestica) oppure dalla classificazione in una certa categoria e dai rifiuti raccolti durante l'anno precedente (esercenti).

Come vengono calcolate le tariffe?

Tariffa energia elettrica

Le tariffe vengono stabilite dall'AEEG. Esse variano mensilmente o trimestralmente in base alle dimensioni dell'allaccio. In Internet può consultare le tariffe all'indirizzo seguente:

www.autorita.energia.it/it/prezzi.htm

Del prezzo fatturato, all'ASM spettano unicamente i contributi per il trasporto. Il prezzo per l'energia, le imposte e tutti i supplementi vanno alle autorità e alle aziende competenti. Per i clienti commerciali l'ASM ha elaborato un'offerta com-

prendente una tariffa fissa oppure uno sconto sul prezzo dell'energia fissato dall'AEEG.

Tariffa per l'acqua potabile e le acque reflue

Il Comune fissa la tariffa annualmente. La chiarificazione delle acque reflue viene effettuata dalla Comunità Comprensoriale. L'ASM fattura esclusivamente i costi derivanti. Per il servizio di canalizzazione e il trattamento delle acque reflue viene corrisposta la tariffa di cui all'art. 53 della legge provinciale.

Tariffa per il teleriscaldamento

La tariffa è legata per il 75% alla tariffa del gas metano, fissata periodicamente dall'AEEG. Negli ultimi anni l'ASM non ha fatto uso degli aumenti della tariffa del gas metano.

Tariffa per i servizi ambientali

Nel 1998 è stata introdotta a Bressanone la tariffa di smaltimento commisurata alla quantità di rifiuti. La tariffa si compone di una quota fissa e di una quota variabile: La quota fissa (tariffa di base) comprende i costi fissi che si determinano in relazione ai servizi erogati dall'ASM come la pulizia delle strade, lo svuotamento dei cestini, lo svuotamento delle campane per la raccolta delle frazioni riciclabili, la gestione del Centro di Riciclaggio e la bonifica dei depositi illegali di rifiuti. La quota variabile (tariffa commisurata alla quantità di rifiuti) risulta dai costi effettivi che si determinano in relazione ai servizi di raccolta e smaltimento commisurabili alla quantità di rifiuti residui conferita.

Con quale frequenza ricevo le fatture?

Fattura	Descrizione	Conteggio
Energia elettrica	Allacciamento elettrico inferiore a 16,5 kW	bimestrale
Energia elettrica	Allacciamento elettrico superiore a 16,5 kW	mensile
Energia elettrica	Con impianto di produzione	mensile
Acqua potabile e acque reflue		stessa frequenza della fattura per l'energia elettrica
Teleriscaldamento	Potenza di teleriscaldamento superiore a 100 kW	mensile
Teleriscaldamento	Potenza di teleriscaldamento fino a 100 kW	stessa frequenza della fattura per l'energia elettrica
Servizi ambientali		stessa frequenza della fattura per l'energia elettrica

Cosa succede se non pago la fattura entro la scadenza?

L'ASM indica sulla fattura cumulativa l'eventuale presenza di posizioni insolute. In caso di ritardo nei pagamenti, riceverà un sollecito tramite raccomandata. Se la posizione non verrà regolarizzata entro il termine di pagamento indicato, i servizi energia elettrica, acqua e teleriscaldamento verranno erogati in misura limitata o sospesi completamente. In caso di persistenza del comportamento moroso, l'ASM provvederà alla riscossione degli importi dovuti tramite servizi di recupero crediti o per vie legali.

NOTA BENE

Poiché le tariffe applicate sono subordinate alle deliberazioni dell'AEEG o del legislatore oppure dipendono dalla Giunta comunale del Comune di Bressanone e hanno una validità limitata nel tempo, non sono state pubblicate nel presente Catalogo dei servizi. I fogli tariffari vigenti di volta in volta sono disponibili presso lo sportello clienti dell'ASM oppure sulla homepage: www.asmb.it

Allacciamenti

Dopo avere presentato all'ASM una richiesta scritta per ottenere un allacciamento (energia elettrica, acqua, acque reflue, gas metano, teleriscaldamento), l'ASM verifica se le condizioni di allacciamento sono soddisfatte. Nel caso in cui i presupposti per l'allacciamento non siano dati, l'ASM provvederà a informarla entro i termini definiti per il preventivo di costo/la risposta in caso di esito positivo della perizia.

Consulenza

L'ASM fornisce assistenza per la realizzazione degli allacciamenti e l'utilizzo dei servizi con consigli specialistici e consulenze personali.

Servizio di pronto intervento

Per emergenze tecniche è a disposizione 24 ore su 24 un tecnico specializzato.

Energia elettrica: tel. 800 016 561

Acqua e acque reflue: tel. 800 016 561

Teleriscaldamento: tel. 800 046 161

Gas metano: tel. 800 046 117

Rimborso

L'AEEG ritiene importante che vengano rispettati gli standard di qualità definiti. Nel caso in cui l'ASM, per ragioni ad essa imputabili, non rispetti i termini stabiliti, l'utente ha diritto ad ottenere un rimborso fissato dall'AEEG. In caso di guasti dovuti a cause di forza maggiore, l'utente ha il diritto a una riduzione delle tariffe o a un risarcimento danni. I parametri qualitativi per l'energia elettrica e l'acqua sono riportati al capitolo "Allegato/Modulistica" (v. p. 84).

Servizi di base/Servizi opzionali

I servizi indicati nel presente Catalogo come "servizi di base" vengono erogati dall'ASM entro i termini garantiti e vengono fatturati alle tariffe standard. I servizi opzionali e le "richieste particolari" vengono fatturati dall'ASM separatamente; i costi vengono conteggiati in base all'esborso/alla quantità.

Perizie

L'ASM rilascia delle perizie sugli allacciamenti che sono necessarie per richiedere la concessione edilizia (v. Allegato/Modulistica, p. 84).



Portale clienti

Da novembre 2012 è online il Portale clienti dell'ASM. Esso integra la homepage dell'azienda come ulteriore canale di comunicazione e informazione.

Sul Portale clienti è possibile visualizzare fatture, informazioni personalizzate sui servizi e valutazioni statistiche; inoltre è disponibile una funzione di esportazione dei dati.

Per utilizzare il servizio Web è necessario registrarsi su <https://portal.swb-asm.it> e richiedere l'accesso all'area riservata.

Il servizio è disponibile 24 ore su 24 in italiano e tedesco e viene continuamente arricchito con nuove funzioni (compilazione online di modulistica, comunicazione delle letture dei contatori, calcolatore delle tariffe, e altro ancora).

Contratto di fornitura

Il contratto di fornitura regola il rapporto commerciale fra lei e l'ASM.

Progettazione

L'ASM è responsabile delle tubazioni e delle infrastrutture fino al punto di consegna e si occupa della relativa progettazione. Gli impianti privati, di contro, devono essere fatti progettare dai tecnici di fiducia degli utenti.

Interruzioni

Le interruzioni del servizio sono consentite solo in caso di lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria e in casi non prevedibili, nonché in caso di eventi di forza maggiore. In caso di interruzioni programmate, l'ASM informa i clienti interessati almeno 2 giorni lavorativi prima (in caso di urgenze di carattere straordinario, 24 ore prima). L'ASM interrompe il servizio per il tempo strettamente necessario.





- Seite 45 Affitto sale
- 50 Assistenza per organizzazione eventi
- 51 Affitto di superfici pubblicitarie
- 52 Noleggio esterno di apparecchiature
- 54 Accesso Internet tramite WLAN
- 55 Fatture e prezzi
- 56 Informazioni generali



Il Forum occupa una superficie complessiva di 2.000 m², ripartita su tre piani. Tutti gli ambienti sono accessibili senza barriere architettoniche. L'edificio ha una capienza totale di 1.175 persone. La disposizione delle sale permette lo svolgimento di più manifestazioni contemporaneamente. Il cuore della struttura è la sala Prihsna, situata al piano terra.

OFFERTA SALE

Piano terra

- Sala Prihsna
- Foyer I
- Foyer II

Primo piano

- Sala Regensburg
- Sala Mantova
- Sala Hall in Tirol
- Sala Bled
- Studio
- Foyer al primo piano

ALTRI AMBIENTI

Piano terra

- Zona esterna coperta
- Cucina
- Magazzino/Locale catering
- Camerini per gli artisti

Primo piano

- Bar
- Camerini per gli artisti
- Sale colloqui

Servizi di base

- Informazioni, consulenza per l'organizzazione di eventi
- Consulenza per le pratiche relative alle licenze
- Consulenza riguardo alle norme di sicurezza
- 1 sopralluogo
- Composizione base delle sedie nella sala noleggiata
- Dotazione tecnica di base nella sala affittata (vedere tabella, p. 48)
- Accesso Internet per i relatori
- Assistenza tecnica all'inizio della manifestazione
- Pubblicità della manifestazione sulla homepage del Forum, sulla homepage dell'Azienda turistica di Bressanone, dell'Azienda turistica della Valle Isarco e del Comune di Bressanone
- Pubblicazione dell'anteprima degli eventi del mese tramite mailing list e nella vetrina del Forum
- Pulizia
- Ufficio oggetti smarriti

Servizi opzionali

- Coordinamento eventi
- Dotazioni tecniche per eventi
- Catering e gastronomia
- Affitto di superfici pubblicitarie sulle facciate esterne dell'edificio
- Accesso Internet (WLAN) per i partecipanti alla manifestazione
- Biglietti a prezzo agevolato per l'autosilo di Bressanone
- Smaltimento rifiuti



DIMENSIONI DELLE SALE

	Sala Prihsna	Sala Re-gensburg	Sala Mantova	Sala Hall in Tirol*	Sala Bled*	Studio	Foyer I	Foyer II*	Foyer al primo piano
Dimensione	622 m ²	175 m ²	58 m ²	60 m ²	60 m ²	75 m ²	264 m ²	184 m ²	135 m ²

POSTI A SEDERE/CAPACITÀ

	Sala Prihsna	Sala Re-gensburg	Sala Mantova	Sala Hall in Tirol*	Sala Bled*	Studio	Foyer I	Foyer II*	Foyer al primo piano
Sedie a fila	360–555	150	48	49	49	50			
Teatro	230–370	–	–	–	–	–			
Passerella	490	–	–	–	–	–			
Forma parlamentare	260	110	30	30	30	–			
Sedie a banchetto	436	112–150	40	40	40	–			
Sedie a U	–	46 (40 UP)	24 (18 UP)	24	24	–			
Buffet in piedi							200	100	80

* separabile al centro



Quali manifestazioni vengono svolte nelle sale del Forum?

- Congressi: convegni, conferenze e dibattiti
- Seminari: aggiornamenti, workshop, manifestazioni informative
- Eventi culturali: concerti, spettacoli teatrali, danza e intrattenimento
- Balli e feste: serate danzanti, banchetti, eventi aziendali

Come devo fare per affittare una sala del Forum?

- Richieda la sala o il servizio desiderato via telefono, e-mail o attraverso il sito Internet.
- Il Forum esamina la sua richiesta e le trasmette entro 2 giorni lavorativi il preventivo dei costi e le condizioni generali d'affari.
- Lei conferma per iscritto l'accettazione del preventivo e delle condizioni generali d'affari e versa un acconto del 10% sull'importo totale.
- Il Forum prenota la sala per lei.

Quali caratteristiche tecniche contraddistinguono la sala più grande del Forum, la sala Prihsna?

- 622 m² con capacità complessiva fino a 555 persone
- Impiegabile in modo multifunzionale
- Adatta a convegni, banchetti e concerti
- Palco a grandezza variabile con elementi regolabili in altezza
- Buca dell'orchestra a scomparsa
- Tribuna telescopica (posti a sedere su superficie piana e inclinata)
- Impianto audio e multimediale
- Sistema d'illuminazione e oscuramento
- Ampliabile integrando i due foyer e l'area esterna coperta
- Accesso alla cucina senza gradini
- Impianto di traduzione simultanea a raggi infrarossi
- Acustica impeccabile

RICHIESTE
di affitto sale:
tel. 0472 275 588,
info@forum-bressanone.com



DOTAZIONE TECNICA DI BASE DELLE SALE

	Sala Prihsna	Sala Regensburg	Sala Mantova	Sala Hall in Tirol	Sala Bled	Studio	Foyer I	Foyer II	Foyer al primo piano
Altoparlanti	x	x	x	x	x				
Bar									x
Connessione Internet, telefono, fax	x	x	x	x	x		x	x	x
Doppia cassetta			x	x	x				
Flipchart	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Illuminazione sala e palco con console luci, fari, tiri scenici e per luci	x								
Impianto di traduzione simultanea con cuffie e ricevitori IR	x	x							
Lavagna a parete		x	x	x	x				
Lavagna luminosa	x	x	x	x	x	x			
Lettore Blue Ray	x	x							
Lettore CD/DVD	x	x	x	x	x				
Matrice audio-video, mixer audio e finale	x	x							
Matrice audio-video, mixer con amplificatore integrato			x	x	x				



	Sala Prihsna	Sala Regensburg	Sala Mantova	Sala Hall in Tirolo	Sala Bled	Studio	Foyer I	Foyer II	Foyer al primo piano
Microfono(i) conferenze	x	x	x	x	x				
Pannello d'affissione	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Pedane	x						x	x	
Pianoforte Bösendorfer*	x								
Pianoforte Schulze Pollmann*		x							x
Pianoforte Steinway*	x								
Proiettore per diapositive	x	x	x	x	x	x			
Pulpito	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Puntatore laser	x	x	x	x	x				
Radiomicrofoni	x	x							
Schermo di proiezione motorizzato	x	x	x	x	x				
Valigetta moderatore	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Videoproiettore	x*	x	x	x	x				
Videoregistratore S-VHS	x	x	x	x	x				
Wireless Lan*	x	x	x	x	x	x	x	x	x

* I proiettori nella sala Prihsna, i pianoforti, l'impianto di traduzione simultanea e il Wireless Lan non fanno parte della dotazione tecnica di base.

Il Forum fornisce assistenza per il coordinamento e l'organizzazione di qualunque evento. L'organizzazione e lo svolgimento di servizi concreti definiti in seguito alla consulenza vengono fatturati.

SERVIZI

- Coordinamento eventi
- Tecnologia eventi
- Catering e gastronomia

Coordinamento eventi

- Servizio prevendita e biglietteria (inizio: 2 settimane prima dell'evento)
- Servizio cassa (inizio: 1 ora prima dell'evento)
- Servizio hostess
- Attività di pubblicizzazione e rapporti con la stampa
- Mediazione di artisti/programmi di contorno
- Mediazione interpreti
- Mediazione del personale di sicurezza
- Presenza di una collaboratrice del Forum durante l'evento
- Servizio di stampa, fotocopie, fax

RICHIESTE
relative all'assistenza per
l'organizzazione di eventi:
tel. 0472 275 588,
info@forum-bressanone.com

Servizi tecnici durante l'evento

- Dotazione tecnica e per sale supplementare
- Lavori di riorganizzazione della sala durante le pause dell'evento
- Organizzazione delle decorazioni
- Presenza di un tecnico della casa durante le manifestazioni
- Organizzazione di tecniche ed effetti speciali
- Organizzazione di riprese fotografiche, registrazione audio e video

Catering e gastronomia

- Mediazione di servizi di catering
- Mediazione di manodopera
- Organizzazione del buffet e delle pause caffè
- Prenotazione di camere d'albergo e ristoranti
- Messa a disposizione di stoviglie, bicchieri e posate

Come devo fare per avvalermi dell'assistenza per l'organizzazione di eventi?

- Richieda via telefono o e-mail il servizio desiderato almeno 2 settimane prima dell'evento.
- Il Forum esamina la sua richiesta e le invia una risposta entro 2 giorni lavorativi. Non appena al Forum perviene il preventivo dell'operatore che fornisce il servizio richiesto, le viene trasmessa l'offerta corrispondente.
- Lei conferma per iscritto il preventivo.
- Se la richiesta viene inviata nei tempi stabiliti, il Forum organizza il servizio alla data desiderata.

Il Forum dispone di due superfici pubblicitarie sulle facciate esterne dell'edificio disponibili per il noleggio.

OFFERTA

- Facciata dell'edificio su Via Roma, dimensioni: 2,4 m x 6,7 m
- Struttura per big print su Via Dante, dimensioni: 5,943 x 2,483 m

Come devo fare per affittare una superficie pubblicitaria?

- Richieda via telefono o e-mail la disponibilità della superficie pubblicitaria per la data desiderata.
- Il Forum esamina la sua richiesta e le trasmette entro 2 giorni lavorativi un preventivo dei costi.
- Lei conferma per iscritto il preventivo.
- L'affissione e la rimozione del big print
 - viene effettuata dal Forum nel caso della facciata su Via Roma.
 - è di sua competenza nel caso della struttura in Via Dante.

RICHIESTE
relative alle superfici
pubblicitarie:
tel. 0472 275 588,
info@forum-bressanone.com



NOLEGGIO ESTERNO DI APPARECCHIATURE

Per gli eventi organizzati in sedi diverse dal Forum, il Forum offre le proprie apparecchiature tecniche a noleggio.

Apparecchiatura/ Dotazione	Dettagli	Numero massimo di pezzi disponibili
Carrello appendiabiti	solo per ambienti interni	580 grucce
Faro		10
Flipchart		2
Lampada per leggio		60
Lavagna luminosa		1
Leggio		60
Pannello d'affissione	100 x 120 cm, piedini altezza 80 cm	32
Pedana	2 x 1 m, altezza 20–100 cm in scatti da 20 cm solo per ambienti interni	60
Proiettore per diapositive		4
Pulpito	63 x 55 cm, altezza 125 cm, piano di lettura a 110 cm di altezza	4
Pulpito per il direttore d'orchestra		1
Schermo di proiezione	Per proiezione di diapositive/video	1
Sedia	Solo per ambienti interni	500
Stoviglie	Piatti piani, Piatti da dessert, Insalatiere/Zuppiere, Cucchiari, Forchette, Coltelli, Forchette da dessert, Coltello da dessert, Bicchieri da vino, Bicchieri da prosecco, Bicchieri da acqua	ca. 350 per set
Supporto per piatti		6





Apparecchiatura/ Dotazione	Dettagli	Numero massimo di pezzi disponibili
Tavolo	140 x 50 cm, altezza 73 cm, solo per ambienti interni	150
Tavolo	160 x 80 cm, altezza 73 cm, solo per ambienti interni	40
Tavolino	Rotondo, diametro 60 cm, altezza 108 cm	12
Videoproiettore	1.400 Ansi Lumen	1
Videoproiettore	7.000 Ansi Lumen	1
Tavolo	140 x 50 cm, altezza 73 cm, solo per ambienti interni	150

Come devo fare per prendere a noleggio le attrezzature/la dotazione per il mio evento?

- Richieda via telefono o e-mail la dotazione desiderata.
- Il Forum esamina la sua richiesta e le trasmette entro 2 giorni lavorativi un preventivo dei costi.
- Lei conferma per iscritto il preventivo.
- Deve occuparsi autonomamente del prelievo/trasporto e della restituzione della dotazione.
- Eventuali apparecchiature danneggiate o smarrite le verranno addebitate in fattura.





Il Forum offre a tutte le persone interessate un accesso Internet a pagamento tramite WLAN.

Come devo fare per utilizzare la connessione WLAN?

- Deve presentare un documento di identità all'ufficio del Forum. L'operatore è tenuto a richiedere e conservare i dati personali e una copia del documento d'identità in conformità al Decreto ministeriale del 16.08.2005.
- Paga la tariffa di accesso e riceve un tagliando con nome utente e password.
- Utilizzando questi dati può effettuare l'accesso con il suo computer (notebook con tecnologia wireless) all'interno del Forum o nell'area esterna immediatamente circostante.
- La data, l'ora e la durata della connessione nonché il tipo di servizio utilizzato vengono registrati automaticamente e memorizzati.



Cosa contiene la fattura?

Sulla fattura, il Forum riporta un elenco dettagliato di tutte le sale utilizzate.

I servizi opzionali o i servizi di assistenza per l'organizzazione dell'evento vengono indicati in fattura con voci distinte oppure possono essere fatturati separatamente.

Come vengono calcolati i prezzi?

Il prezzo comprende l'affitto della sala per il numero di ore concordato, incl. i servizi di base descritti nel presente Catalogo dei servizi.

I costi per l'affitto delle sale variano in base al mese, all'ora e alla durata dell'affitto. Durante i mesi estivi e durante il giorno, ad esempio, il costo per una sala è inferiore rispetto al prezzo richiesto per un evento serale negli affollati mesi d'inverno.

Chi stabilisce i prezzi?

I prezzi di affitto vengono definiti ogni anno dall'ASM Bressanone Spa e ratificati dal Comune di Bressanone mediante deliberazione della Giunta comunale.

Quando mi viene consegnata la fattura?

Riceverà la fattura entro 30 giorni dalla data dell'evento. Se il Forum ha organizzato per lei servizi offerti da soggetti esterni (aziende di catering/interpreti, ecc.), la fattura le verrà recapitata non appena il Forum avrà ricevuto la fattura del fornitore. Questo significa che potrebbe ricevere due fatture: una fattura per l'affitto della sala e una seconda fattura per i servizi del soggetto esterno.

Posso disdire l'affitto di una sala?

Sì. Tuttavia, il Forum tratterà l'acconto del 10% sul costo totale di affitto della sala.

Se la disdetta viene data nelle 6 settimane che precedono l'evento la penale è pari al 30%, nelle 8 settimane prima dell'evento è pari al 20% dell'importo dovuto.

In caso di disdetta a breve termine (per la sala Prihsna nelle 4 settimane precedenti l'evento, per le restanti sale nei 14 giorni precedenti l'evento), il Forum addebita una penale del 50%.

NOTA BENE

Poiché i prezzi applicati hanno una validità limitata nel tempo, non sono stati pubblicati nel presente Catalogo dei servizi. Il listino prezzi attualmente valido è disponibile presso l'ufficio del Forum oppure sulla homepage: www.forum-bressanone.com

Consulenza/Assistenza per organizzazione eventi

Le coordinatrici e i tecnici le forniscono consulenza gratuita per l'organizzazione del suo evento. L'organizzazione e la fornitura di servizi concreti (vedere p. 50) vengono fatturati.

Ufficio oggetti smarriti

Gli oggetti lasciati nelle sale del Forum dopo gli eventi vengono conservati per due mesi presso l'ufficio oggetti smarriti e possono essere ritirati. Gli oggetti di valore vengono portati quotidianamente presso l'ufficio oggetti smarriti della Polizia municipale.

Servizi di base/Servizi opzionali

Il prezzo di affitto comprende i servizi indicati come "servizi di base" nel presente Catalogo dei servizi. I servizi opzionali o le "richieste particolari" vengono fatturati dal Forum separatamente; i costi vengono conteggiati in base all'esborso alla quantità.

Parcheggi

L'autosilo di Bressanone, situato proprio di fronte al Forum, offre un numero sufficiente di posti auto; su richiesta (almeno 2 giorni lavorativi prima), il Forum predispone biglietti a prezzi agevolati per lei e per i partecipanti al suo evento. Per le operazioni di carico e scarico è possibile sostare direttamente davanti al Forum.

Sicurezza e disposizioni di legge

In quanto affittuario, lei è tenuto al rispetto di tutte le disposizioni legge (ivi incluse le formalità SIAE). Per qualunque utilizzo della sala Prihsna, il Forum definisce anticipatamente insieme all'organizzatore dell'evento le condizioni di sicurezza. In caso di eventi per i quali si prevede la partecipazione di più di 500 persone (esecutori e spettatori), deve essere organizzato un servizio di sicurezza antincendio (2 persone dei Vigili del Fuoco Volontari di Bressanone).

Tecnici – Obbligo di presenza

La presenza del tecnico interno è obbligatoria nella sala Prihsna in caso di traduzioni simultanee, videoconferenze, utilizzo del videoproiettore del Forum, riprese video e lavori di montaggio e smontaggio del palco.





Disponibilità delle sale

Le sale sono disponibili 365 giorni all'anno, fatta eccezione per i giorni durante i quali vengono svolti lavori di manutenzione o riparazioni straordinarie.

Se, per la data desiderata, la sala richiesta è già occupata, il Forum provvederà a inviarle, entro 2 giorni lavorativi, una proposta di data alternativa o sala alternativa.

Revoca/rifiuto di una prenotazione

Il Forum si riserva il diritto di rifiutare una richiesta di prenotazione senza obbligo di menzionare le motivazioni oppure di revocare l'autorizzazione all'utilizzo delle sale in caso di inosservanza delle condizioni contrattuali o delle disposizioni di legge.



Acquarena

365 TAGE WOHLFÜHLEN
365 GIORNI DI BENESSERE



- Seite 61 Piscina interna ed esterna
- 64 Sauna
- 66 Affitto corsie delle piscine
- 67 Affitto del campo da beach-volley e beach-soccer
- 68 Grissino e Bodywell
- 69 Ingresso e prezzi
- 70 Informazioni generali



L'Acquarena è un parco e centro sportivo acquatico per diversi gruppi di utenti: nuotatori amatoriali e sportivi di livello agonistico, bambini e adulti, come pure anziani. L'intero impianto è accessibile senza barriere architettoniche.

OFFERTA PISCINA INTERNA

- Vasca sportiva
- Vasca divertimento
- Vasca con acqua salina
- Idromassaggio
- Vasca bambini

OFFERTA PISCINA ESTERNA

- Vasca sportiva
- Vasca divertimento
- Vasca bambini

ALTRE OFFERTE

- Prato per prendere il sole (estate)
- Campo da beach-volley (estate)
- Campo da calcetto (estate)
- Area gioco per bambini con sabbia, scivolo, ponte a bilico e piccola parete d'arrampicata (estate)
- Biblioteca
- Angolo pic-nic
- Giochi da tavolo

Quali sono gli orari di apertura della piscina?

- Tutto l'anno ore 9–22
(il 24 dicembre e il 31 dicembre ore 9–18).
- Vasca sportiva: il mercoledì dalle ore 6.30 (ottobre – aprile)
- Bistrò: ore 10–19

Qual è il periodo di apertura della piscina esterna?

- La piscina esterna apre generalmente a inizio giugno e chiude a inizio settembre.
- Inizio giugno – metà agosto ore 9–19.30 e metà agosto – inizio settembre ore 9–18.30
- Gli orari di apertura della piscina esterna possono variare in base alle condizioni meteo.
- La piscina interna è sempre aperta parallelamente alla piscina esterna.
- Bistrò: ore 10–18.



INFORMAZIONI
sul funzionamento
della piscina:
tel. 0472 268 433,
info@acquarena.com



Servizi di base

- Informazioni
- Vasche incl. attrazioni
- Infrastrutture sportive e ludiche
- Dotazioni per bambini (seggioloni, girelli, postazione fasciatoio, braccioli per bambini)
- Vasca senza barriere (ascensore per piscina, spogliatoi dedicati, sedia a rotelle per doccia)
- Spogliatoi (spogliatoi singoli e per famiglie)
- Docce/WC/Phon
- Armadietti chiudibili con lucchetto
- Trattamento dell'acqua (impianti tecnici, controllo e garanzia degli standard di qualità relativi a igiene e comfort)
- Vigilanza/controlli di sicurezza
- Prenotazione online
- Ufficio oggetti smarriti

Servizi opzionali

- Biglietti a prezzo agevolato per il parcheggio "Priel"
- Bistrò interno
- Bistrò esterno (estate)
- Solarium
- Casette di sicurezza
- Noleggio sdraio (estate)
- Noleggio ombrelloni (estate)
- Noleggio biciclette
- Noleggio asciugamani e accappatoi
- Noleggio sdraiette per bambini e passeggini
- Vendita di pannolini costumino, braccioli, cuffie e costumi
- Prenotazione corsie
- Prenotazione del campetto da beach-volley e beach-soccer
- Corsi di nuoto e immersione (tramite associazioni)
- Soggiorni di allenamento (organizzazione e preparazione tecnica)



DETTAGLI SULLA PISCINA INTERNA

	Vasca sportiva	Vasca divertimento	Vasca con acqua salina	Idro-massaggio	Vasca bambini
Superficie acquatica	415 m ²	320 m ²	164 m ²	15 m ²	56 m ²
Profondità	0,90 m–4 m (fondo mobile ad altezza regolabile)	1,40 m	1,30 m	1,20 m	30 cm
Temperatura acqua garantita	25–27 °C	27–31 °C	27–33 °C	26–32 °C	26–31 °C
Valore pH	6.5–7.5	6.5–7.5	6.5–7.5	6.5–7.5	6.5–7.5
Attrazioni	Trampolino da 1 m, 8 corsie	Scivolo avventura da 64 m, canale corrente, cascata cervicale, zona sdraio con idromassaggio	Vasca esterna ad elevato contenuto di iodio, cascata cervicale, zona sdraio con idromassaggio		Scivolo, cascata, piccole grotte

DETTAGLI SULLA PISCINA ESTERNA

	Vasca sportiva	Vasca divertimento	Vasca bambini
Superficie acquatica	1.350 m ²	590 m ²	80 m ²
Profondità	1,80–3,80 m	1,40 m	20–50 cm
Temperatura acqua garantita	22–27 °C	22–27 °C	22–27 °C
Valore pH	6.5–7.5	6.5–7.5	6.5–7.5
Attrazioni	Piattaforme tuffi: 2 x 1 m, 2 x 3 m, 1 x 5 m, 10 corsie	Scivolo avventura da 77 m, canale corrente, cascate cervicali, zona sdraio con idromassaggio	

La zona sauna è un'area di relax e tranquillità.

OFFERTA SAUNA

- Sauna finlandese interna
- 2 saune finlandesi esterne
- Sauna salina bio
- Sauna alle erbe
- Cabina thalasso
- Bagno vapore "Vulcano"

ALTRE OFFERTE

- Canale freddo
- Vasca per immersione
- Idromassaggio (terrazza sul tetto)
- Vasca Kneipp
- Vasca relax con diffusione musicale subacquea
- Terrazza sul tetto con sdraio e doccie
- Aree relax (Bluebox, sale relax)
- Lettini acquatici con cromoterapia
- Atmosfera relax con musica, luci e aromi

DETTAGLI SULLE CABINE SAUNA

	Temperatura	Umidità
Sauna finlandese interna	85–100 °C	10–30 %
Saune finlandesi esterne	75–85 °C	15–30 %
Sauna salina bio	50–70 °C	40 %
Sauna alle erbe	60–65 °C	40–45 %
Cabina thalasso	40–50 °C	80 %
Bagno vapore "Vulcano"	40–50 °C	95–100 %

Quali sono gli orari di apertura della sauna?

- **Estate:** Lu–Ve ore 13–22, Sa, Do e festivi ore 11–22
- **Inverno:** Lu–Ve ore 14–23, Sa ore 11–23, Do e festivi ore 11–22 (24 e 31 dicembre ore 10–18)
- Gio ore 10–18 sauna per signore
- Il bar è aperto negli stessi orari della sauna.



Servizi di base

- Informazioni sul corretto uso della sauna
- Gettate di vapore e gettate di vapore speciali
- Applicazioni (creme, peeling) dopo infusioni speciali
- Spuntini e snacks offerti a giro
- Distributore di acqua potabile
- Spogliatoi
- Docce/WC/Phon
- Armadietti chiudibili con lucchetto
- Prenotazione online
- Ufficio oggetti smarriti

Servizi opzionali

- Biglietti a prezzo agevolato per il parcheggio "Priel"
- Cassette di sicurezza
- Bar/Bistrò
- Noleggio di tessili per sauna (asciugamani o accappatoi in cotone)
- Vendita di ciabatte (obbligatorie)

Quando viene effettuata la gettata di vapore?

Durante l'inverno, l'Acquarena garantisce gettate di vapore (Aufguss) a intervalli di un'ora nella Sauna finlandese. Due volte al giorno vengono effettuate gettate di vapore speciali. All'occorrenza vengono offerte due gettate di vapore contemporaneamente. Durante l'estate, l'Acquarena garantisce gettate di vapore almeno ogni due ore.

Di cosa ho bisogno per fare una sauna?

Di un po' di tempo: per una seduta di sauna completa è bene programmare almeno tre ore di tempo. Porti con sé un telo da bagno su cui sedersi, un asciugamano, un accappatoio e delle ciabatte da piscina; nella sauna non è consentito indossare il costume.



INFORMAZIONI
sul funzionamento
della sauna:
tel. 0472 268 433,
info@acquarena.com



AFFITTO CORSIE DELLE PISCINE

All'interno di Acquarena vengono offerti vari corsi da parte di diverse associazioni. Acquarena non offre corsi direttamente, mette soltanto a disposizione le vasche. Per tali attività possono essere occupate contemporaneamente al massimo 4 corsie nella vasca sportiva e al massimo 2 corsie nella vasca divertimento. Le corsie prenotate sono indicate sulla homepage di Acquarena; presso la cassa della struttura è disponibile ogni giorno il programma aggiornato delle corsie.

Le associazioni si impegnano a offrire in misura equa corsi per bambini, sportivi e anziani. La SSV Brixen/Sezione nuoto, la società Bressanone Nuoto e la società Bressanone Sub offrono le più svariate attività, da corsi di nuoto e immersioni a gruppi agonistici di livello professionale fino a corsi di "acquafitness", "acquazumba" e "acquabike".

Come devo fare per prenotare le corsie?

- Le associazioni presentano domanda attraverso una pagina dedicata e protetta da password.
- Tutti gli altri devono presentare una richiesta ad Acquarena via e-mail.
- Acquarena esamina la sua richiesta e le trasmette entro 2 giorni lavorativi un preventivo dei costi in base al numero di corsie richieste.
- Lei conferma per iscritto il preventivo.
- Acquarena effettua per lei una prenotazione vincolante delle corsie.

RICHIESTE
relative alla
prenotazione di corsie
tel. 0472 268 433,
info@acquarena.com

Utilizzando una “scheda Volleyball o Beachsoccer” nominale, può prenotare il campo da beach-volley o beach-soccer per una partita serale.

Come devo fare per prenotare il campo da beach-volley o beach-soccer?

- Alla cassa si trova un programma delle prenotazioni in cui può scrivere il suo nome.
- Il campo può essere prenotato dalle ore 18 alle ore 22, per periodi di un'ora.
- Il prezzo di ingresso è scaglionato in base alle ore prenotate.
- La prenotazione deve essere confermata mediante versamento di una cauzione.
- Acquarena prenota il campo in modo vincolante.
- All'ingresso le viene fornito un braccialetto che autorizza ad accedere esclusivamente al campo da beach-volley o beach-soccer.

RICHIESTE

relative alla prenotazione del campo da beach-volley o beach-soccer:
tel. 0472 268 433,
info@acquarena.com

Grissino e Bodywell completano l'offerta di Acquarena. Entrambe le strutture sono concesse in locazione e sono gestite in modo indipendente.

SERVIZI DI GRISSINO

- Cucina sudtirolese, mediterranea e asiatica, pizzeria
- Gestione del bowling

Qual è l'orario di apertura di Grissino?

Tutto l'anno ore 10–24

GRISSINO
tel. 0472 262 500,
info@acquarena-well.com

SERVIZI DI BODYWELL

- Palestra
- Centro benessere
- Trattamenti di bellezza
- Terapie riabilitative

Qual è l'orario di apertura di Bodywell?

Tutto l'anno ore 6.30–22 (palestra);
ca. ore 9–19 (centro benessere e trattamenti di bellezza;
questi servizi richiedono la prenotazione).

BODYWELL
tel. 0472 262 520,
info@acquarena-bodywell.it

Cosa comprende il biglietto d'ingresso?

Alla cassa le verrà consegnato un braccialetto dotato di chip, che le permetterà di aprire il tornello di ingresso. A seconda del biglietto d'ingresso pagato, potrà utilizzare le piscine e/o la sauna; la sauna può essere pagata anche in un secondo momento, in aggiunta al biglietto per le piscine.

Ha diritto ad usufruire dei servizi di base descritti nel presente Catalogo dei servizi.

Se la sua permanenza all'interno dell'impianto si prolunga oltre l'orario per il quale ha pagato, il braccialetto memorizza l'informazione. All'uscita pagherà quindi la differenza, come pure eventuali consumazioni. Al tornello di uscita, il braccialetto con il credito esaurito deve essere introdotto e non viene più restituito.

Quali sono i prezzi?

- Tariffa A: fine settimanale e festivi, nonché tutti i giorni da Natale all'Epifania
Tariffa B: dal lunedì al venerdì
- Sono disponibili ingressi singoli, biglietti a punti, biglietti giornalieri e abbonamenti annuali.
- Per i bambini fino a 4 anni l'ingresso è gratuito.
- Tariffe ridotte per i residenti dei Comuni di Bressanone, i bambini, i ragazzi, gli studenti e le studentesse dell'Università di Bressanone (tesserino), gli anziani e le famiglie
- Tariffe agevolate per gruppi di min. 20 persone per l'accesso alle piscine.

Chi stabilisce i prezzi?

I prezzi vengono fissati due volte all'anno dall'ASM Bressanone Spa e ratificati dal Comune di Bressanone mediante deliberazione della Giunta comunale.

Cosa succede se perdo il braccialetto?

In caso di perdita del braccialetto, Acquarena richiede il pagamento di una cauzione. In caso di ritrovamento del braccialetto, il denaro verrà restituito.

NOTA BENE

Poiché i prezzi applicati hanno una validità limitata nel tempo, non sono stati pubblicati nel presente Catalogo dei servizi.

Il listino prezzi attualmente valido è disponibile presso la cassa oppure sulla homepage:

www.acquarena.com

Regolamento della piscina

Il Regolamento della piscina è affisso nella zona d'ingresso, negli spogliatoi e nell'area esterna ed è disponibile in tedesco e italiano.

Ufficio oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti vengono conservati da Acquarena per due mesi e possono essere ritirati alla cassa. Gli oggetti di valore vengono portati quotidianamente presso l'ufficio oggetti smarriti della Polizia municipale.

Gastronomia

Nei due bistrò (piscina interna ed esterna), i piatti take-away vengono offerti a prezzi più convenienti rispetto alle altre pietanze e bevande. Oltre agli snack classici come panini, patatine fritte e pizza al taglio, l'offerta prevede sempre almeno uno spuntino sano e un piatto economico. Il servizio e la qualità sono equivalenti sia nell'area interna che nell'area esterna.

Servizi di base/Servizi opzionali

Il prezzo d'ingresso comprende i servizi indicati come "servizi di base" nel presente Catalogo dei servizi. I servizi opzionali o le "richieste particolari" vengono fatturati da Acquarena separatamente; i costi vengono conteggiati in base all'esborso/alla quantità.

Parcheggio

Di fronte ad Acquarena si trova il grande parcheggio "Priel". Comunicando la targa dell'auto all'ingresso, potrà pagare una tariffa agevolata direttamente alla cassa della piscina.

Regole per l'utilizzo della sauna

Le regole per l'utilizzo della sauna sono affisse all'ingresso della sauna. È inoltre bene osservare le norme base della sauna.

Sicurezza

Durante l'orario di apertura, la sicurezza degli ospiti e il rispetto del regolamento della piscina sono garantiti dalla sorveglianza dei bagnini, presenti nel numero prescritto dalla legge.

Nella sauna, il rispetto delle regole viene controllato da custodi appositamente incaricati.



Disponibilità delle piscine

Le piscine sono disponibili 365 giorni all'anno, fatta eccezione per i giorni durante i quali vengono svolti lavori di manutenzione o riparazioni straordinarie.

Videosorveglianza

All'interno di Acquarena sono installate in totale 24 videocamere per la sorveglianza di piscine, tornelli, corridoi e aree esterne. Tutti i dati e le immagini registrati vengono utilizzati esclusivamente per finalità di sorveglianza e controllo interne e vengono trattati in conformità alla legge sulla privacy.

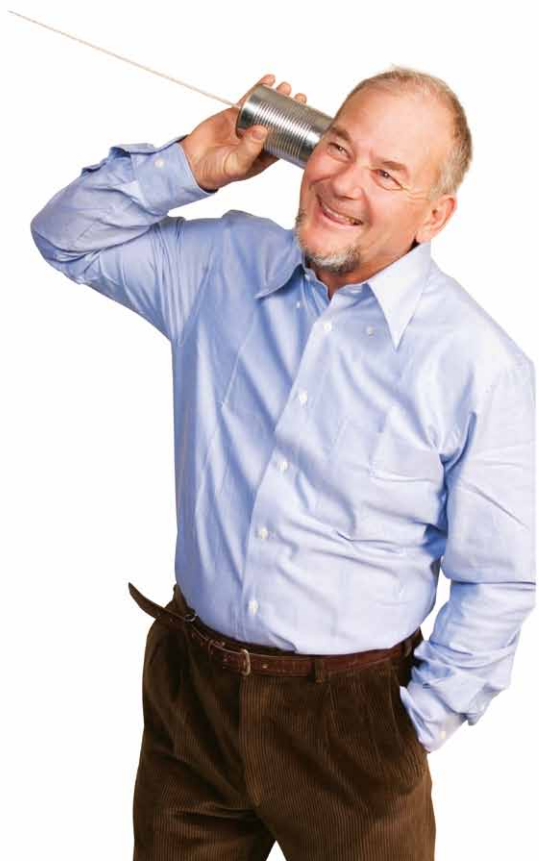
Manutenzione

Acquarena esegue ogni anno lavori di manutenzione. I lavori di manutenzione ordinaria che impediscono il funzionamento dell'impianto vengono comunicati almeno 3 giorni prima (incl. domeniche e festivi).

Valori dell'acqua

I valori dell'acqua sono sottoposti a costante controllo e sono conformi ai valori definiti dalla Giunta Provinciale di Bolzano.





ALLEGATO

- Seite 75 Suggerimenti e reclami
- 76 Contatti e orari di apertura
- 78 Glossario
- 80 Indice analitico
- 84 Modulistica





In quanto cliente, nessuno meglio di lei può sapere come migliorare l'ASM, il Forum e Acquarena. Per ottimizzare i servizi e aumentarne la qualità, accettiamo con piacere i suoi suggerimenti.

A questo scopo, la preghiamo di contattarci per iscritto. Nella sezione "Modulistica" troverà l'apposito modulo prestampato (v. p. 84).

Come devo fare per presentare i miei suggerimenti?

ASM

E-mail: mail@asmb.it

Fax: 0472 823 666

Posta: ASM Bressanone · Via A. Ammon 24 · 39042 Bressanone

Allo sportello clienti è disponibile il modulo prestampato.

Modulo: www.asmb.it

Forum

E-mail: info@forum-bessanone.com

Fax: 0472 275 585

Posta: Forum Bressanone · Via Roma 9 · 39042 Bressanone

Nell'ufficio è disponibile il modulo prestampato.

Modulo: www.forum-bressanone.com

Acquarena

E-mail: info@acquarena.com

Fax: 0472 268 434

Posta: Acquarena · Via Mercato Vecchio 28/b · 39042 Bressanone

Alla cassa è disponibile il modulo prestampato.

Modulo: www.acquarena.com

Quanto devo attendere per ricevere una risposta?

Riceverà risposta scritta al suo suggerimento entro 20 giorni lavorativi.



CONTATTI E ORARI DI APERTURA

ASM Bressanone Spa

Sede legale e amministrativa:

Via Alfred Ammon 24
39042 Bressanone
Tel. 0472 823 500
Fax 0472 823 666
E-mail: mail@asmb.it
PEC: asmb@pec.swb-asmb.it
www.asmb.it

☎ Sportello clienti: Lu-Ve ore 8-12.30 e Lu-Gio ore 15-16

Ufficio Città c/o Acquarena

Via Mercato Vecchio 28/b
39042 Bressanone
Tel. 0472 823 555
Fax 0472 823 698
☎ Lu-Ve ore 8-12.30

☎ Servizio di pronto intervento

Per emergenze 24 ore su 24!
Servizio di pronto intervento generale: Tel. 0472 823 600
Energia elettrica: tel. 800 016 561
Acqua e acque reflue: tel. 800 016 561
Teleriscaldamento: tel. 800 046 161
Gas metano: tel. 800 046 117

☎ Centro di Riciclaggio (via Alfred Ammon 24)
Lu-Ve ore 8-12, 13-17 e Sa ore 8-12

☎ Mini centri di riciclaggio

Elvas: Ve ore 13.30-15.30
Eores: Sa ore 9-12
Millan: Sa ore 8.30-11.30 e 15-17
Monteponente: Sa ore 8-11
Rosslauf: Ve ore 11-13 e 15-17.30
S. Andrea: Sa ore 8.30-12

Forum Bressanone

Via Roma 9
39042 Bressanone
Tel. 0472 275 588
Fax 0472 275 585
E-mail: info@forum-bressanone.com
www.forum-bressanone.com

☎ Ufficio: Lu-Ve ore 9-12 e Lu-Gio ore 14-17

☎ Prenotazione telefonica dei biglietti: Lu-Ve ore 10-12



Acquarena

Via Mercato Vecchio 28/b
 39042 Bressanone
 Tel. 0472 268 433
 Fax 0472 268 434
 E-mail: info@acquarena.com
www.acquarena.com
 ☎ Ufficio: Lu-Ve ore 8-16

☎ Piscina interna

Tutto l'anno ore 9-22
 (il 24 dicembre e il 31 dicembre ore 9-18).
 Vasca sportiva: il mercoledì dalle ore 6.30 (ottobre - aprile)
 Bistrò piscina interna: ore 10-19

☎ Piscina esterna

La piscina esterna apre generalmente a inizio giugno e chiude a inizio settembre.
 Inizio giugno - metà agosto ore 9-19.30 e metà agosto - inizio settembre ore 9-18.30
 Gli orari di apertura della piscina esterna possono variare in base alle condizioni meteo.
 La piscina interna è sempre aperta parallelamente alla piscina esterna.
 Bistrò: ore 10-18

☎ Sauna

Estate: Lu-Ve ore 13-22, Sa, Do e festivi ore 11-22
Inverno: Lu-Ve ore 14-23, Sa ore 11-23, Do e festivi ore 11-22 (24 e 31 dicembre ore 10-18)
 Gio ore 10-18 sauna per signore
 Il bar è aperto negli stessi orari della sauna.

Grissino

Tel. 0472 262 500
 E-mail: info@acquarena-well.com
 ☎ aperto tutto l'anno ore 10-24

Bodywell

Tel. 0472 262 520
 E-mail: info@acquarena-bodywell.it
 ☎ ore 6.30-22 (palestra);
 ca. ore 9-19 (centro benessere e trattamenti di bellezza; questi servizi richiedono la prenotazione).

AEEG

“Autorità per l’energia elettrica e il gas”, l’autorità di regolamentazione competente per l’energia elettrica e il gas, alle cui direttive è subordinata l’ASM.

Lavori semplici

Lavori eseguiti alla presa ed eventualmente al gruppo di misura.

Teleriscaldamento

Per teleriscaldamento si intende il trasporto di energia termica in un sistema di tubazioni termoisolato e prevalentemente interrato. Il calore viene trasportato all’interno dell’abitazione senza odori né rumore attraverso una tubazione, proprio come l’energia elettrica, il gas o l’acqua. A Bressanone/Varna, cinque centrali di teleriscaldamento producono acqua calda ed energia elettrica per la rete di distribuzione.

Rifiuti da attività commerciali o industriali

Rifiuti simili a quelli delle utenze domestiche, derivanti dall’attività di aziende, liberi professionisti, amministrazione pubblica e analoghe istituzioni pubbliche o private.

Servizi di base/Servizi opzionali

I servizi indicati nel presente Catalogo come “servizi di base” vengono erogati dall’ASM entro i termini garantiti e vengono fatturati alle tariffe standard, oppure sono compresi nel

biglietto d’ingresso di Acquarena risp. nel prezzo di affitto/noleggio del Forum. I servizi opzionali o le “richieste particolari” vengono fatturati separatamente.

GWh

Gigawattora (= 1 milione di KWh).

Rifiuti da utenze domestiche

Rifiuti provenienti da appartamenti, case, orti familiari, appezzamenti di terreno e porzioni di edifici privati, pensionati, strutture residenziali assistite.

Società in-house

Forma giuridica. Indica l’assegnazione di un servizio da parte di un committente o un concessionario pubblico (in termini concreti: da parte del Comune) a un soggetto terzo che, pur essendo giuridicamente indipendente, è di fatto controllato dal committente pubblico.

Lavori complessi

Tutti i lavori diversi dai lavori eseguiti sul contatore o sul posto contatore.

PM

La classificazione delle polveri sottili viene espressa in “Particulate Matter” (standard PM). PM10 è ad esempio la categoria

che identifica le particelle il cui diametro aerodinamico è inferiore a 10 micrometri.

POD

“Point of delivery”, numero di identificazione univoco del posto contatore per la fornitura di energia elettrica.

PDR

“Punto di riconsegna”, numero di identificazione univoco del posto contatore per la fornitura di gas metano.

Lato primario

Tubazione dalla centrale termica alla stazione di consegna (mandata e ritorno).

Calore di processo

Necessario per i processi tecnici come asciugatura, fusione o fucinatura.

Lato secondario

Impianti presso l’abitazione.

SNAM

“Società Nazionale Metanodotti”, l’operatore italiano della rete di trasporto del gas metano.

UP

Disposizione delle sedie a forma di U con tavoli (forma parlamentare)

Stazione di consegna di energia termica

Elemento di collegamento fra la tubazione di allacciamento del teleriscaldamento e l’impianto domestico.

Rendimento

Misura dell’efficienza dei processi di trasformazione e trasporto dell’energia.

WLAN

Wireless Local Area Network, accesso Internet senza cavi mediante onde radio.



	Pagina		Pagina
A		Assistenza per organizzazione eventi	5, 7, 43, 50, 55, 56
Acquabike	66	Attività di pubblicizzazione e rapp. con la stampa	50
Acquafitness	66	Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG)	11, 20, 21, 37-40, 78, 84
Acquarena	3, 5, 6, 7, 59-71, 75-77, 84	Autosilo di Bressanone	45, 56
Acquazumba	66	B	
AEEG	11, 20, 21, 37-40, 78, 84	Bagnino	70
Affitto di corsie delle piscine	5, 7, 59, 66	Bagno vapore "Vulcano"	64
Affitto di sale	5, 7, 43, 45-49, 57	Bar (Acquarena)	64, 65, 77
Agevolazione fiscale	38	Bar (Forum)	45, 48
Allacciamento attivo, energia elettrica	11, 12	Bassa tensione	11, 13
Allacciamento domestico, acqua potabile	14, 15	Beauty	68
Allacciamento passivo, energia elettrica	11	Bidoni dei rifiuti	29-30
Allacciamento provvisorio, acqua potabile	14, 15	Big Print	51
Allacciamento provvisorio, energia elettrica	11, 12	Bistrò (Acquarena)	61, 62, 65, 70, 77
Allacciamento, acqua potabile	14, 15	Bluebox	64
Allacciamento elettrico attivo	11, 12	Bodywell	5, 7, 59, 68, 77
Allacciamento elettrico passivo	11	Bowling	7, 68
Allacciamento elettrico provvisorio	11, 12	Braccialetto (Acquarena)	67, 69
Anno termico	37	Bressanone	11, 13, 14, 16, 17, 20, 22, 24, 29, 32, 33
Apparecchiature, noleggio per eventi esterni	5, 7, 43, 52-53	C	
Area di copertura, acqua potabile	14	Camera d'albergo	50
Area di copertura, acque reflue	16	Camerini per gli artisti	45
Area di copertura, Centro di Riciclaggio	33	Campo da beach-soccer	7, 61, 62, 67
Area di copertura, energia elettrica	11	Campo da beach-volley	7, 61, 62, 67
Area di copertura, gas metano	20	Cartolina di lettura	37, 84
Area di copertura, gestione della rete	24	Cartone	29, 31, 34
Area di copertura, pulizia strade	32	Catering	45, 50
Area di copertura, Sistema informativo geografico	22	Centro benessere	68
Area di copertura, smaltimento rifiuti	29	Centro di Riciclaggio	5, 7, 9, 27, 31, 33-35, 76
Area di copertura, teleriscaldamento	17	Centro di Riciclaggio, orari di apertura	33, 76
Area esterna (Forum)	45, 47, 54	Cestino	32
Area gioco per bambini	61	Chiusa	11, 22, 24
Aree relax (Acquarena)	64	Coffee break	50
ASM Bressanone Spa	3, 5, 6, 7, 9-41, 75, 76, 78, 84		



	Pagina
Collegamento Internet	5, 7, 43, 45, 47, 54, 79
Comune di Bressanone	3, 6, 11, 14, 16, 20, 24, 29, 32, 33, 38, 39, 45, 55, 69
Condizioni generali d'affari (Forum)	47
Consorzio per lo smaltimento delle acque reflue Bressanone e circondario	16
Contatore acqua	37
Contatore	11-14, 16, 19-21, 37, 38, 41, 78, 79
Contatti	76-77
Contratto di fornitura	21, 41
Coordinamento eventi	50
Corsi (Acquarena)	66
Corsie (prenotazione)	5, 7, 59, 62, 66
Croce Bianca	50
Cucina (Forum)	45
D	
Decorazioni	50
Disdetta affitto sale	55
Disponibilità delle piscine	71
Disponibilità delle sale	57
Disposizioni di legge	56
Distribuzione di acqua potabile	5, 7, 9, 14-15
Distribuzione di energia elettrica	5, 7, 9, 11-13
Distribuzione di gas metano	5, 7, 9, 20-21
Dotazione sale	48-49
Dotazione tecnica di base (Forum)	45, 48-49
E	
Emissioni	17
F	
Fanghi	16
Fattura (Forum)	5, 9, 50, 53, 55, 78
Fattura (ASM)	5, 9, 37-39, 78
Fortezza	11, 22, 24

	Pagina
Forum Bressanone	3, 5, 6, 7, 43-57, 75, 76, 84
Fosse settiche	9, 16
Foyer al primo piano	45-49
Foyer I	45-49
Foyer II	45-49
Frazioni riciclabili	29, 31, 32
Funes	11, 22, 24
Fusione	6
G	
Gas a bassa pressione	21
Gas a media pressione	21
Gastronomia (Acquarena)	70
Gastronomia e catering (Forum)	45, 50
Gestione dei rifiuti	5, 7, 9, 27, 29-31
Gestione della rete	24-25
Getto di vapore sauna	65
GIS	5, 7, 9, 14, 22-23
Glossario	5, 73, 78-79
Grissino	5, 7, 59, 68, 77
I	
Idromassaggio	61, 63, 64
Igiene urbana	5, 7, 9, 27, 32
Illuminazione pubblica	7, 9, 13
Illuminazione stradale	13
Ingresso (Acquarena)	69, 70
Interpreti, mediazione	50
Inquinamento luminoso	13
Interruzioni	41
L	
Legge provinciale	16, 38
Livelli di tensione	13
M	
Magazzino/Locale catering	45
Manodopera (catering)	50



	Pagina
Media tensione	11, 12, 13
Mini centri di riciclaggio	5, 7, 9, 27, 33–35, 76
Modulo per suggerimenti e reclami	84
Monitoraggio remoto	24
N	
Naz-Sciaves	11, 22, 24
Noleggio, oggetti vari	5, 7, 43, 52–53
O	
Olly®	35
Operatore del gas	20, 21
Orari di apertura, centro di riciclaggio	5, 33, 76
Orari di apertura, Forum	5, 76
Orari di apertura, mini centri di riciclaggio	5, 33, 76
Orari di apertura, piscina esterna	5, 61, 77
Orari di apertura, piscina interna	5, 61, 77
Orari di apertura, sauna	5, 64, 77
Orari di apertura, ufficio Acquarena	5, 77
P	
Palestra	68
Parametri di qualità, acqua potabile	14, 40, 84
Parametri di qualità, energia elettrica	11, 40, 84
Parcheggio (Acquarena)	62, 65, 70
Parcheggio (Forum)	45, 56
Parcheggio „Priel“	62, 65
Perizia	40, 84
Piano energetico	17
Piscina esterna	5, 7, 59, 61–63, 70, 77
Piscina esterna, orari di apertura	61, 77
Piscina interna	7, 59, 61–63, 70, 77
Piscina interna, orari di apertura	61, 77
Portale clienti	37, 41
Presscontainer	24, 29, 30
Prezzi (Acquarena)	5, 59, 69
Prezzi (Forum)	5, 43, 55

	Pagina
Pulizia (strade e aree verdi)	32
Pulizia strade	32, 38
R	
Reclami/suggerimenti	5, 73, 75, 84
Registrazioni audio e video	50
Registrazioni video	50
Regolamento del servizio di fognatura	16
Regolamento della piscina	70
Regolamento relativo all'acqua potabile	14
Regolamento, diritti e doveri	11, 14, 16, 17, 20, 29, 32, 33
Rete fognaria	16
Richieste	84
Rifiuti da attività commerciali o industriali	29, 78
Rifiuti organici	29, 30
Rifiuti residui	29, 30, 38
Rifiuti verdi	29, 31
Rimborso	40
Rio di Pusteria	11, 22, 24
Riprese fotografiche	50
Ritardo nei pagamenti	39
Rodengo	11, 22, 24
S	
Sacchetti di carta	30
Sacchetti	30
Sala Bled	45, 46, 48–49
Sala Hall in Tirolo	45, 46, 48–49
Sala Mantova	45, 46, 48–49
Sala Prihsna	45–49
Sala Regensburg	45, 46, 48–49
Sala relax (Acquarena)	64
Sale colloqui	45
Sale, affitto	5, 7, 43, 45–49, 57
Sauna alle erbe	64
Sauna finlandese esterna	64



	Pagina
Sauna finlandese interna	64
Sauna per signore	64, 77
Sauna salina bio	64
Sauna thalasso	64
Sauna	5, 7, 59, 64-65, 69, 70, 77
Sauna, orari di apertura	64, 77
Security	50
Servizi ambientali	5, 6, 7, 9, 22, 27-35, 38, 84
Servizi tecnici	5, 7, 9-25
Servizio cassa	50
Servizio prevendita e biglietteria	50
Servizio di misurazione e marcatura	24
Servizio di prevendita biglietti	50
Servizio di pronto intervento (ASM)	29, 40, 76
Servizio di pronto intervento generale (ASM)	76
Servizio di raccolta rifiuti (in occ. di manifestazioni)	29
Servizio di traduzione simultanea	50
Servizio hostess	50
SIAE	56
Sistema informativo geografico	5, 7, 9, 14, 22-23
Smaltimento delle acque reflue	5, 7, 9, 16
Smaltimento rifiuti (Forum)	45
Smaltimento rifiuti	5, 7, 9, 27, 29-31
Società Bressanone Nuoto	66
Società Bressanone Sub	66
Società in-house	3, 78
Solarium	62
Sostenibilità	6
Sportello clienti (ASM)	75, 76, 84
SSV Brixen	66
Stazione di consegna di energia termica	18, 19, 79
Stoviglie, bicchieri e posate, noleggio	50
Studio	45, 46, 48-49
Suggerimenti/reclami	5, 73, 75, 84

	Pagina
Superfici pubblicitarie, affitto	5, 7, 43, 45, 51
T	
Tariffe (Acquarena)	69
Tariffe (ASM)	5, 9, 27, 33, 37-39, 40, 41
Tecnico (Forum)	50, 56
Tecnologia eventi	50
Teleriscaldamento	5, 7, 9, 17-19
Terapie riabilitative	68
Terrazza sul tetto (Acquarena)	64
Tutela ambientale	6
U	
Ufficio oggetti smarriti (Acquarena)	62, 70
Ufficio oggetti smarriti (Forum)	45, 56
V	
Varna	11, 14, 20, 22, 24, 33, 78
Vasca bambini	61, 63
Vasca con acqua salina	61, 63
Vasca divertimento	61, 63, 66
Vasca Kneipp	64
Vasca relax	64
Vasca sportiva	61, 63, 66, 77
Vasche per attività sportive e offerte per il tempo libero, affitto	7, 59, 62, 66
Velturmo	11, 22, 24
Videosorveglianza	71
Vigili del Fuoco	50, 56
W	
Web-GIS	22

Sui nostri siti Web sono disponibili moduli prestampati per richiedere servizi o per inviare suggerimenti. Per maggiore comodità, alleghiamo al presente Catalogo dei servizi i moduli maggiormente richiesti.

Per ottenere altri moduli, la preghiamo di rivolgersi direttamente a noi o di scaricare la documentazione dalla nostra homepage.

In allegato può consultare anche i parametri di qualità per l'energia elettrica e l'acqua. Questi vengono periodicamente aggiornati dall'AEEG o dal legislatore; gli standard e le garanzie completi e aggiornati sono disponibili sulla homepage dell'ASM oppure direttamente presso lo sportello clienti.

- Modulo per suggerimenti e reclami sui servizi dell'ASM
- Modulo per suggerimenti e reclami sui servizi del Forum
- Modulo per suggerimenti e reclami sui servizi di Acquarena
- Richiesta di allacciamento (energia elettrica, acqua, fognatura, gas metano)
- Richiesta di benessere allacciamento (energia elettrica, acqua, fognatura, gas metano)
- Richiesta di segnalazione di infrastrutture private (gestione della rete)
- Richiesta di prestazioni dei servizi ambientali
- Cartolina lettura utente (acqua)
- Parametri di qualità per l'energia elettrica
- Parametri di qualità per l'acqua

La preghiamo di inviare il modulo prestampato, debitamente staccato e compilato, all'indirizzo pertinente:

- **ASM Bressanone Spa**
Via Alfred Ammon 24 · 39042 Bressanone
fax 0472 823 666
- **Forum Bressanone**
Via Roma 9 · 39042 Bressanone
fax 0472 275 585
- **Acquarena**
Via Mercato Vecchio 28/b · 39042 Bressanone
fax 0472 268 434

Altri moduli:

www.asmb.it
www.forum-bressanone.com
www.acquarena.com



stadtwerke **asm**
BRIXEN | BRESSANONE

Stadtwerke Brixen AG/ASM Bressanone Spa
I-39042 Brixen/Bressanone · Via Alfred-Ammon-Straße 24
Tel. +39 0472 823 500 · Fax +39 0472 823 666
mail@asmb.it · www.asmb.it

MELDEBLATT FÜR KUNDEN/FOGLIO SEGNALAZIONI CLIENTI

KUNDE/CLIENTE:

Name/Nome
Adresse/Indirizzo
Ort/Locallità
Tel.

BEREICH/SETTORE:

<input type="checkbox"/> Strom/elettrico	<input type="checkbox"/> Öff. Beleuchtung/illuminazione pubblica
<input type="checkbox"/> Kanalisierung/canalizzazione	<input type="checkbox"/> Umweltdienste/servizi ambientali
<input type="checkbox"/> Wasser/acqua	<input type="checkbox"/> Büros/uffici
<input type="checkbox"/> Fernwärme/teleriscaldamento	<input type="checkbox"/> Anderes/altro
<input type="checkbox"/> Gas/gas	

BESCHREIBUNG/DESCRIZIONE:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

BEREITS ERFOLGTE KONTAKTE/CONTATTI PRECEDENTI:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ort, Datum/luogo data:

Unterschrift/Firma:

.....



stadtwerke **asm**
BRIXEN | BRESSANONE

Stadtwerke Brixen AG/ASM Bressanone Spa
I-39042 Brixen/Bressanone - Via Alfred-Ammon-Strasse 24
Tel. +39 0472 823 500 - Fax +39 0472 823 666
mail@asm.b.it - www.asm.b.it

DER STADTWERKE BRIXEN AG VORBEHALTEN/RESERVATO ALL'ASM BRESSANONE

Fortlaufende Nr./N. progressivo

Projekt Nr./N. Progetto

BA-Nr. - KST

Angenommen von/accettato da:

Annahmedatum/data di accettazione

Enerdigt von, am/seguito da, in data:

Kommentare/commeti:

ABLAUF:

Die Stadtwerke Brixen AG bietet Ihnen, werte Kunden, eine weitere Möglichkeit, Ihre Unzufriedenheit kundzutun und Vorschläge zu unterbreiten. Dies ist uns wichtig, um eine Dienstleistung anzubieten, die Ihren Bedürfnissen immer näher kommt. Füllen Sie bitte dieses Formular aus und geben Sie es an einem Kundenschatler der Stadtwerke Brixen AG ab (persönlich, per Fax, per Post, per E-Mail).

Wir bemühen uns:

- Ihre Anfrage auf die Machbarkeit zu prüfen;
- mit Ihnen innerhalb von 5 Arbeitstagen persönlich Kontakt aufzunehmen (bei schriftlichen Anfragen gilt das Datum des Eingangsprotokolls) und eventuelle schriftliche Antworten innerhalb von 20 Arbeitstagen zu erledigen;
- unsere Unzulänglichkeiten so schnell wie möglich zu beheben und Ihre Hinweise zu beachten.

Es ist wichtig, das Formular in allen Teilen vollständig auszufüllen.

Wir danken für Ihre Mithilfe!

MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO

L'ASM Bressanone SPA Vi offre un ulteriore strumento per la segnalazione delle insoddisfazioni e per eventuali consigli, che per noi sono importanti per fornire un servizio sempre più vicino alle Vostre esigenze.

Utilizzate questo modulo e consegnatelo al nostro ufficio clienti (personalmente, via posta, fax o E-Mail), compilato in tutte le sue parti.

Noi ci impegnamo a:

- verificare la Vostra richiesta e la sua realizzazione;
- riconfermarVi personalmente entro 5 giorni lavorativi (nei casi di richiesta scritta fa fede la data del protocollo in entrata) e darVi le eventuali risposte per iscritto entro 20 giorni lavorativi;
- rimediare quanto prima alle nostre manchevolezze o mettere in pratica i Vostri suggerimenti.

E' importante che il modulo venga compilato in tutte le sue parti.

Ringraziamo per la Vostra preziosa collaborazione!







stadtwerke asm
BRIXEN | BRESSANONE

Stadtwerke Brixen AG/ASM Bressanone Spa
I-39042 Brixen/Bressanone - Via Alfred-Ammon-Strabe 24
Tel. +39 0472 823 500 - Fax + 39 0472 823 666
mail@asmb.it - www.asmb.it

RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO: E. ELETTRICA ACQUA CANALIZZAZIONE.

E. ELETTRICA - ALLACCIAMENTO PROVVISORIO (>30KW)

Il/la sottoscritto/a		Ditta/Cond. ecc.	
Indirizzo			
Via		N.	Nr.
Cod. Fisc.			
Part. IVA:			
Tel.:		Fax:	Fax:
nella sua/loro qualità di			
<input type="checkbox"/> proprietario/i <input type="checkbox"/> gerente/i <input type="checkbox"/> progettista/i <input type="checkbox"/> amministratore/i <input type="checkbox"/> ditta costruttrice <input type="checkbox"/> ecc.:			
Luogo			
Via:		N.	
p.e.	p.f.	c.c.	Cod. anagr./Cod. serv.:
Anmerkung:			
Termine desiderato per l'allacciamento :			
Sopraluogo con un tecnico dell'ASM:			
Preventivo da inviare a			
Nome/Ditta			
Indirizzo			

ALLACCIAMENTO ENERGIA ELETTRICA

allacciamento nuovo Allacciamento esistente: nuovo posto contatore (PC) aumento di potenza da _____ kW a _____ kW
(_____ kW incl.tol.)

allacciamento provvisorio

no. PC	uso	KW/PC	KW/PC incl.tol.	fasi	totale kW incl.tol.

Il contributo di allacciamento viene calcolato in base ai Provvedimenti C.I.P. in vigore.



ALLACCIAMENTO ACQUA E CANALIZZAZIONE

nuovo allacciamento idrico allacciamento idrico esistente/nuovo posto contatore (PC)

n. PC	uso

allacciamento alla canalizzazione

ALLACCIAMENTO GAS

allacciamento nuovo esistente: nuovo posto contatore
 aumento di potenza

n. PC	uso	pressione d'esercizio	max. volume Sm ³ /ch	totale Volume Sm ³ /ch

Il/La sottoscritt/a dichiara di assumersi i costi per lavoro e materiale per quanto sopra richiesto e che eventuali opere di scavo

vengono eseguite dal richiedente. vengono eseguite dall'ASM dietro fatturazione dei rispetti costi.

Firma del cliente _____ **Data:** _____

Elaborato da _____ **Data:** _____

Allegati

- planimetria del progetto
- estratto catastale
- copia della concessione edilizia
- dati tecnici degli ascensori
- progetto per la canalizzazione



stadtwerke **asm**
BRIXEN | BRESSANONE

Stadtwerke Brixen AG/ASM Bressanone Spa
I-39042 Brixen/Bressanone - Via Alfred-Ammon-Strasse 24
Tel. +39 0472 823 500 - Fax +39 0472 823 666
mail@asmb.it - www.asmb.it

RICHIESTA DI BENESTARE ALLACCIAMENTO ENERGIA ELETTRICA; ACQUA E CANALIZZAZIONE

Il/la sottoscritto/a		Ditta/Cond. ecc.	
Indirizzo			
Via		Via	
Cod. Fisc.		Cod. fisc./Part. IVA	
Tel.		Tel.	
Fax		Fax	
Nr.		Nr.	

in sua/loro qualità di

proprietario/i gerente/i progettante/i amministratore/i ecc.; _____

Chiede/chiedono il benestare riguardante l'allacciamento

elettrico idrico alla canalizzazione

per l'approvazione del seguente progetto:

no. abitazioni:	no. negozi:
potenza kW totale:	no. servizi comuni/altro:
no. uffici:	
garage sotterraneo con più di 9 posti: <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/>	
p.f.:	p.e.:
	c.c.:
Firma del richiedente:	Data:
Allegato	
<input type="checkbox"/> planimetria del progetto	
<input type="checkbox"/> estratto catastale	
<input type="checkbox"/>	
Elaborato da:	Data:
Pronto per il ritiro:	



Allacciamento elettrico			
kW			
V:			
<input type="checkbox"/> sicuro	<input type="checkbox"/> difficile	<input type="checkbox"/> impossibile	<input type="checkbox"/> messa a terra
Annotazioni:			
Il tecnico:		Data	
Allacciamento Idrico			
<input type="checkbox"/> sicuro	<input type="checkbox"/> difficile	<input type="checkbox"/> impossibile	
conduttura princ.: _____ materiale: _____			
pressione statica: _____ bar			
pressione dinamica con Q = _____ ; _____ bar			
lunghezza allacciamento: _____ m; proprietà privata: _____ m; strada pubblica: _____ m			
Annotazioni:			
Il tecnico:		Data	
Allacciamento alla rete di canalizzazione			
<input type="checkbox"/> sicuro	<input type="checkbox"/> difficile	<input type="checkbox"/> impossibile	
canale principale: _____ acqua piovana Ø: _____ materiale: _____			
acque nere Ø: _____ materiale: _____			
acquemiste Ø: _____ materiale: _____			
<input type="checkbox"/> pendenza esistente	<input type="checkbox"/> da misurare secondo progetto	<input type="checkbox"/> nessuna pendenza	
profondità soglia canale al punto di allacciamento sotto chiusino/strada: _____ m;			
altezza al pozzetto/punto di allacciamento: + _____ m;			
lunghezza canale di allacciamento: _____ m; pendenza: _____ %;			
Annotazioni:			
Il tecnico:		Data	



stadtwerke **asm**
BRIXEN | BRESSANONE

Stadtwerke Brixen AG/ASM Bressanone Spa
I-39042 Brixen/Bressanone - Via Alfred-Ammon-Straße 24
Tel. +39 0472 823 500 - Fax +39 0472 823 666
mail@asmb.it - www.asmb.it

ANFRAGE UM MARKIERUNG – RICHIESTA DI SEGNALAZIONE

Der/die Unterfertigte(r) Il/la sottoscritto(a)	
der Firma della Ditta	
Anschrift indirizzo	
Teil./Fax:	
Steuernr./Mw.St.-Nr.	
Cod. Fisc./Part.IVA.	
Kundennr.	
Cod. Anagr.	Ersucht um Markierung für chiede la segnalazione per <input type="checkbox"/> Wasser- u. Kanalleitungen – cond. acquedotto/canalizz. <input type="checkbox"/> Gas
<input type="checkbox"/> Stromleitungen - cavi elettrici <input type="checkbox"/> Fernwärme - Teleriscaldamento	
Ort	
Luogo:	
Straße	
via:	
Beschreibung der Grabarbeiten: Descrizione dei lavori di scavo:	
Arbeitsbeginn inizio dei lavori	
An der Baustelle sind folgende Richtlinien zu beachten: Die Markierungen sind als Hinweise zu betrachten. Im Bereich der Leitungen darf nur von Hand gegraben werden. Beim Freilegen von Leitungen ist die Stadtwerke Brixen AG rechtzeitig zu benachrichtigen. Der Antragsteller ist verpflichtet alle geeigneten Maßnahmen zu treffen, die eine Beschädigung der Leitungen verhindern; bei Schäden jeglicher Art muss die Stadtwerke Brixen AG unverzüglich informiert werden, welche sich außerdem auf den Artikel 2043 und folgende des Bürgerlichen Gesetzbuches beruft. Al Cantiere sono da rispettare le seguenti prescrizioni: Le segnalazioni sono da ritenersi indicative. In prossimità di linee, lo scavo deve essere effettuato esclusivamente a mano. Nel caso in cui vengano portate alla luce delle linee, l'ASM Spa deve essere contattata in tempo utile. Il commissionario ha l'obbligo di prendere tutti i provvedimenti, che permettono di evitare danni alle condutture. In caso di danno di qualsiasi tipo, l'ASM Spa dovrà essere informata immediatamente e potrà rivalersi agli art. 2043 e segg. del Codice Civile.	
Unterschrift des Antragstellers/firma del richiedente	Datum/Data
Anlage/allegato <input type="checkbox"/> Lageplan Antragsteller/planimetria richiedente <input type="checkbox"/> Lageplan Stadtwerke/planimetria ASM	
Entgegengenommen von/accettata da	am/il
Angezeichnet von/segnato da	am/il





stadtwerke **asm**
BRIXEN | BRESSANONE

Stadtwerke Brixen AG/ASM Bressanone Spa
I-39042 Brixen/Bressanone · Via Alfred-Ammon-Straße 24
Tel. +39 0472 823 500 · Fax +39 0472 823 666
mail@asmb.it · www.asmb.it

ANSUCHEN UM DIENSTLEISTUNGEN DER UMWELTDIENSTE RICHIESTA DI PRESTAZIONI DEI SERVIZI AMBIENTALI

Kunde (Verein, Körperschaft)

Ciliente (associazione, Ente)

Rechnungsanschrift/

indirizzo di fatturazione

Steuernummer

codice fiscale

Kundennummer

codice di cliente

Sitz/sede

Kontaktperson/referente

Telefon/telefono

Mülltonnen/bidoni per rifiuti

Anzahl/nr.
richiesto

Typ/tipo

80 l

120 l

240 l

1.100 l

Container

Straßenreinigung/pulizia strade

maschinell/meccanica

manuell/manuale

Abfallsammlung/raccolta rifiuti

Papier/carta

Sperrmüll/rif. ingombranti

Karton/cartone

Dosen/lattine

Glas/vetro

Restmüll/RSU

Bio

Grünschnitt/ramaglia

Anderes/altro

Achtung: die Abgabe von Sondermüll und gefährlichen Schadstoffen ist strengstens verboten.

Attenzione: è assolutamente vietata la consegna di rifiuti speciali e rifiuti pericolosi.

Abholadresse/ Lieferadresse
*indirizzo di ritiro/indirizzo
fornitura*

Termin (in Absprache mit den
Umweltdiensten)
Appuntamento (in accordo con i
serv. ambientali)

Datum/data

Uhrzeit/ora

Datum
Data

Unterschrift
Firma

Innenaufrag/ordine interno
Kostenst./centro di costo

Arbeitsauftrag/ord.
intervento

Notizen/note





stadtwerke asm
BRIXEN | BRESSANONE

Abnehmer-Ablesekarte / Cartolina Lettura Utente

Runde - giro 	Abnehmernummer - numero utenze 	Datum - Data
Name - Nominativo _____		
Adresse - Indirizzo _____		Nr. - no Civico _____
Ortschaft - Località _____		

Für den Abnehmer bestimmte Felder zur Eintragung der Ablesung Spazio riservato all'utente per il riporto delle letture			
Strom	Zählernr. - Matricola 	vorl. Zählerstand Lettura precedente 	
Corrente			
Strom	Zählernr. - Matricola 	vorl. Zählerstand Lettura precedente 	
Corrente			
Strom	Zählernr. - Matricola 	vorl. Zählerstand Lettura precedente 	
Corrente			
Wasser	Zählernr. - Matricola 	vorl. Zählerstand Lettura precedente 	
Acqua			

Wichtiger Hinweis

Der Beauftragte der Stadtwerke Brixen AG konnte die Ablesung der Zähler nicht vornehmen, da der Zugang zu den Zählern versperrt war. Wir ersuchen Sie deshalb, in den dafür vorgesehenen Feldern den von Ihnen abgelesenen Zählerstand einzutragen und diese Karte frankiert umgehend an uns abzusen- den. Wir möchten Sie daran erinnern, dass im Falle einer verspäteten Mitteilung für die laufende Abrechnungs- periode eine Pauschalrech- nung ausgestellt wird. Wir ersuchen Sie, in Ihrem eigenem Interesse, uns so bald als möglich den gegen- wärtigen Zählerstand mitzu- teilen, da für Sie sonst unerwünschte Mehrkosten im kWhpreis entstehen können. Sie können auch telefonisch während der Dienstzeiten über die **Tel. +39 0472 823 500 (Grüne Nummer 800-016561)** Ihre Ablesung durchgeben. Wir danken Ihnen für die freundliche Mitar- beit.

Stadtwerke Brixen AG

Avviso importante

Il personale incaricato dell'ASM Bressanone Spa non ha potuto effettuare la prevista lettura dei contatori causa inaccessibilità dei posti di collocazione. La preghiamo pertanto di voler indicare nelle apposite caselle, le attuali indicazioni dei contatori e di spedire immediatamente la presente cartolina completa di affrancatura. Desideriamo in proposito farLe presente che, qualora detta comunicazione non dovesse pervenirci in tempo utile, si renderebbe neces- sario emettere per il periodo di fatturazione in corso, una fattura di acconto. La sollecitiam, nel Suo stesso interesse, di volerci comunicare l'attuale lettura dei contatori nel più breve tempo possibile; in caso contrario il prezzo per kWh verrebbe maggiorato dai deri- vanti sovraccosti. Naturalmente è possibile comunicare le letture telefonicamente durante l'orario di servizio al numero **+39 0472 823 500 (no. verde 800-016561)**. La ringraziamo per la Sua gentile collaborazione.

ASM Bressanone Spa

Postkarten-
Tarif
Tariffa
cartolina
postale

Stadtwerke Brixen AG
ASM Bressanone Spa

Via A.-Ammon-Straße 24
39042 Brixen - Bressanone



Comunicato alla clientela in regime di tutela – servizio in bassa tensione usi domestici

Ai sensi del Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) e del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012 – 2015 (TIOE), si comunicano ai clienti finali i livelli specifici e generali di qualità commerciale e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto.

Tabella A - Livelli specifici di qualità commerciale previsti per il servizio di vendita

Indicatore	TIQV art.	Livello di qualità standard	Livelli di qualità commerciale raggiunti da ASM Bressanone Spa nel 2012	
			Tempo effettivo medio di risposta	
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	4	40 giorni solari	1	1 giorno solare
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	5	90 giorni solari	0	0 giorno solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	6	20 giorni solari	0	0 giorno solari

Tabella B - Livelli generali di qualità commerciale previsti per il servizio di vendita

Indicatore	TIQV art.	Livello di qualità standard	Livelli di qualità commerciale raggiunti da ASM Bressanone Spa nel 2012	
			Tempo medio effettivo	Percentuale di rispetto tempo massimo
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	7	95%	0 gg.	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari	8	95%	0 gg.	100%

Indennizzi automatici per il mancato rispetto di livelli specifici di qualità

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nelle Tabella A, ASM Bressanone Spa corrisponde al Cliente, come previsto dalla Delibera ARG/gas n. 764/08, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20,00 Euro (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'invio della risposta motivata scritta).

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di distribuzione e rispettivi rimborsi previsti dalla delibera 198/11 (TIOE)

	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard	Livelli di qualità comm.-raggiunti da ASM nel 2012 Tempo medio
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	7,83
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	0,53
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	0,68
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale (1)	35,00	70,00	105,00	0,06
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97. (Inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	35,00	Non applicabile	Non applicabile	0
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore (2) 4 ore (3)	35,00	70,00	105,00	1 0
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	0
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 93	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	0
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	0
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'art 95	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	0

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione previsti dalla delibera. 198/11 (TIOE)

Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, di cui all'articolo 96, messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari (1)	90%

(1) si applica anche ai produttori



stadtwerke asm
BRIXEN | BRESSANONE

Stadtwerke Brixen AG/ASM Bressanone Spa

I-39042 Brixen/Bressanone - Via Alfred-Ammon-Straße 24

Tel. +39 0472 823 500 - Fax +39 0472 823 666

mail@asmb.it - www.asmb.it

Comunicato alla clientela in regime di tutela – servizio in bassa tensione usi non domestici

Ai sensi del Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) e del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012 – 2015 (TIOE), si comunicano ai clienti finali i livelli specifici e generali di qualità commerciale e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto.

Tabella A - Livelli specifici di qualità commerciale previsti per il servizio di vendita

Indicatore	TIQV art.	Livello di qualità standard	Livelli di qualità commerciale raggiunti da ASM Bressanone Spa nel 2012	
			Tempo effettivo medio di risposta	
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	4	40 giorni solari	0 giorni solari	
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	5	90 giorni solari	0 giorni solari	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	6	20 giorni solari	0 giorni solari	

Tabella B - Livelli generali di qualità commerciale previsti per il servizio di vendita

Indicatore	TIQV art.	Livello di qualità standard	Livelli di qualità commerciale raggiunti da ASM Bressanone Spa nel 2012	
			Tempo medio effettivo	Percentuale di rispetto tempo massimo
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	7	95%	Nessun caso	Non calcolabile
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari	8	95%	Nessun caso	Non calcolabile

Indennizzi automatici per il mancato rispetto di livelli specifici di qualità

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nelle Tabella A, ASM Bressanone Spa corrisponde al Cliente, come previsto dalla Delibera ARG/gas n. 164/08, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20,00 Euro (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'invio della risposta motivata scritta).

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di distribuzione e rispettivi rimborsi previsti dalla delibera 198/11 (TIOE)

	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard	Livelli di qualità comm.-raggiunti da ASM nel 2012 Tempo medio
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84	20 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	6,95
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	0,79
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	0,91
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale (1)	70,00	140,00	210,00	0,08
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97. (Inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	70,00	Non applicabile	Non applicabile	0
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore (2) 4 ore (3)	70,00	140,00	210,00	2,98 0,89
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	0
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 93	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	0
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	0
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'art 95	50 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	0

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione previsti dalla delibera. 198/11 (TIOE)

Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, di cui all'articolo 96, messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari (1)	90%

(1) si applica anche ai produttori



Comunicato alla clientela del mercato libero – servizio in bassa tensione usi non domestici

Ai sensi del Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) e del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012 – 2015 (TIOE), si comunicano ai clienti finali i livelli specifici e generali di qualità commerciale e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto.

Tabella A - Livelli specifici di qualità commerciale previsti per il servizio di vendita

Indicatore	TIQV art.	Livello di qualità standard	Livelli di qualità commerciale raggiunti da ASM Bressanone Spa nel 2012	
			Tempo effettivo medio di risposta	
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	4	40 giorni solari	0 giorni solari	
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	5	90 giorni solari	0 giorni solari	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	6	20 giorni solari	0 giorni solari	

Tabella B - Livelli generali di qualità commerciale previsti per il servizio di vendita

Indicatore	TIQV art.	Livello di qualità standard	Livelli di qualità commerciale raggiunti da ASM Bressanone Spa nel 2012	
			Tempo medio effettivo	Percentuale di rispetto tempo massimo
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	7	95%	Nessun caso	Non calcolabile
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari	8	95%	Nessun caso	Non calcolabile

Indennizzi automatici per il mancato rispetto di livelli specifici di qualità

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nelle Tabella A, ASM Bressanone Spa corrisponde al Cliente, come previsto dalla Delibera ARG/gas n. 764/08, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20,00 Euro (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'invio della risposta motivata scritta).

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di distribuzione e rispettivi rimborsi previsti dalla delibera 198/11 (TIOE)

	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard	Livelli di qualità comm.-raggiunti da ASM nel 2012 Tempo medio
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84	20 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	6,95
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	0,79
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	0,91
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale (1)	70,00	140,00	210,00	0,08
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97. (Inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	70,00	Non applicabile	Non applicabile	0
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore (2) 4 ore (3)	70,00	140,00	210,00	2,98 0,89
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	0
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 93	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	0
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	0
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'art 95	50 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00	0

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione previsti dalla delibera. 198/11 (TIOE)

Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, di cui all'articolo 96, messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari (1)	90%

(1) si applica anche ai produttori



stadtwerke asm
BRIXEN | BRESSANONE

Stadtwerke Brixen AG/ASM Bressanone Spa
I-39042 Brixen/Bressanone - Via Alfred-Ammon-Straße 24
Tel. +39 0472 823 500 - Fax +39 0472 823 666
mail.@asmb.it - www.asmb.it

Comunicato alla clientela in media tensione

Ai sensi del Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) e del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012 – 2015 (TIOE), si comunicano ai clienti finali i livelli specifici e generali di qualità commerciale e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto.

Tabella A - Livelli specifici di qualità commerciale previsti per il servizio di vendita

Indicatore	TIQV art.	Livello di qualità standard	Livelli di qualità commerciale raggiunti da ASM Bressanone Spa nel 2012
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	4	40 giorni solari	Tempo effettivo medio di risposta 0 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	5	90 giorni solari	0 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	6	20 giorni solari	0 giorni solari

Tabella B - Livelli generali di qualità commerciale previsti per il servizio di vendita

Indicatore	TIQV art.	Livello di qualità standard	Livelli di qualità commerciale raggiunti da ASM Bressanone Spa nel 2012	
			Tempo medio effettivo	Percentuale di rispetto tempo massimo
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	7	95%	Nessun caso	Non calcolabile
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari	8	95%	Nessun caso	Non calcolabile

Indennizzi automatici per il mancato rispetto di livelli specifici di qualità

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nelle Tabella A, ASM Bressanone Spa corrisponde al Cliente, come previsto dalla Delibera ARG/gas n. 164/08, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20,00 Euro (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'invio della risposta motivata scritta).

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di distribuzione e rispettivi rimborsi previsti dalla delibera 198/11 (TIOE)

	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard	Livelli di qualità comm. raggiunti da ASM nel 2012 Tempo medio
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT di cui all'articolo 85	40 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00	3
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86	30 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00	1,25
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	7 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00	0
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale	140,00	280,00	420,00	0
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	140,00	Non applicabile	Non applicabile	0
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00	0
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 93	15 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00	0
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	30 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00	0
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'art. 95	50 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00	0

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione previsti dalla delibera. 198/11 (TIOE)

Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, di cui all'articolo 96, messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi (1)	95%

(1) si applica anche ai produttori in MT



Criteri minimi di qualità per l'approvvigionamento idrico nel Comune di Bressanone

secondo Decreto del P. G. P. del 20.03.2006 no 12 „Regolamento sul Servizio Idropotabile“

Richtwerte

Prestazione	Giorni lavorativi (entro)	Giorni da calendario (entro)	ore	Quantità	Annotazioni: definizione e calcolo dei termini	Denuncia, richiesta del cliente
Apertura sportello nei giorni lavorativi (dalle 8:00 alle 18:00)			minimo 4		valido esclusivamente per l'Azienda Servizi Municipalizzati di Bressanone e SpA	
Servizio informazione telefonica nei giorni lavorativi			minimo 7			
Sospensione della fornitura in caso di disdetta contratto	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, tra la richiesta di sospensione della fornitura da parte del cliente e l'effettiva sospensione della fornitura mediante piombatura o rimozione del contatore e lettura definitiva del consumo	scritta
Attivazione della fornitura in caso di cambio di cliente	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, tra la stipula del contratto con presentazione da parte del cliente di tutti i documenti allegati e l'effettiva attivazione della fornitura in base ad intervento all'impianto di misurazione	scritta
Sostituzione contatori difettosi	2				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento della denuncia da parte del cliente ed il momento di riattivazione della fornitura	scritta
Presentazione di un preventivo senza sopralluogo	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento della richiesta al momento della presentazione del preventivo	scritta
Presentazione di un preventivo con sopralluogo	20				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento della richiesta al momento della presentazione del preventivo	scritta
Conclusione dei lavori per nuovi allacciamenti nel caso di piccoli interventi	15				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento dell'avvenuto incarico con comunicazione scritta al cliente o tramite pagamento del preventivo e la conclusione dei lavori	scritta
Conclusione dei lavori per nuovi allacciamenti nel caso di interventi complessi	60				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento dell'avvenuto incarico con comunicazione scritta al cliente o tramite pagamento del preventivo e la conclusione dei lavori	scritta

Prestazione	Giorni lavorativi (entro)	Giorni da calendario (entro)	ore	Quantità	Annotazioni: definizione e calcolo dei termini	Denuncia, richiesta del cliente
Conclusione dei lavori nel caso i riparazioni senza scavo	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento dell'avvenuta comunicazione al cliente e la conclusione dei lavori	scritta
Conclusione dei lavori nel caso i riparazioni con scavo	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento dell'avvenuta comunicazione al cliente e la conclusione dei lavori	scritta
Esecuzione controllo del contatore	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento dell'avvenuta comunicazione del cliente e la verifica del contatore	scritta
Esecuzione controllo della pressione	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento dell'avvenuta comunicazione del cliente e la conclusione della verifica della pressione	scritta
Tempo di intervento dal momento di comunicazione per sopralluogo in caso di guasti			1		Lasso di tempo, misurato in ore, dal momento di ricezione della comunicazione e l'inizio del sopralluogo	orale
Inizio lavori del momento della denuncia in caso di guasti			3		Lasso di tempo, misurato in ore, dal momento di ricezione della comunicazione e l'inizio dei lavori	orale
Risposta a reclami	20				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento della ricezione del reclamo e la formulazione della risposta	scritta
Comunicazione in caso di interruzione programmata			minimo 24		Lasso di tempo, misurato in ore, dal momento della comunicazione dell'interruzione e l'effettiva sospensione della fornitura	
Tempo di interruzione in caso di lavori ordinari e straordinari			massimo 24			
Pionbatura contatori	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento dell'avvenuta richiesta del cliente e la pionbatura del contatore	scritta
Letture contatore nel corso dell'anno				minimo 1	per almeno 95% die clienti finali	
Resoconto per consumo annuale				minimo 1		
Resoconto per ulteriori lavori eseguiti		45				

Lavori semplici: installazione dispositivo di misurazione e realizzazione di una condotta in presenza di una contuttura principale, lunghezza dell'allacciamento (punto di allacciamento presso la condotta principale fino al dispositivo di misurazione) < 8m, diametro della condotta < 50mm

Lavori complessi: installazione dispositivo di misurazione e realizzazione di una condotta in tutti gli altri casi non contemplati nella definizione di lavori semplici

Calcolo del lasso di tempo: correnti procedimenti di autorizzazione verso terzi o uffici pubblici danno luogo ad un arresto temporaneo del calcolo die termini

Richiesta scritta: Ogni volta in cui la richiesta di conteggio delle prestazioni eseguite abbia una conseguenza, la stessa deve essere presentata per iscritto.

A blank sheet of lined paper with horizontal dashed lines for writing. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. A vertical dashed line runs down the right side of the page, indicating a margin or a fold line.

A blank sheet of lined paper with horizontal dashed lines for writing. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. A vertical dashed line runs down the right side of the page, indicating a margin or a fold line.

COLOFONE

© ASM Bressanone Spa, 2013

Editore

ASM Bressanone Spa
Via Alfred Ammon 24
39042 Bressanone
Tel. 0472 823 500
Fax 0472 823 666
mail@asmb.it
www.asmb.it

Redazione

Petra Markart e Petra Augschöll
in collaborazione con le collaboratrici e i collaboratori delle varie aziende
e dei vari servizi.

Le informazioni sono aggiornate a ottobre 2013. Senza garanzia di completezza. L'ASM si riserva il diritto di apportare modifiche. La redazione sarà lieta di ricevere feedback e suggerimenti.

Traduzione

24 translate s.r.l.

Foto

ASM Bressanone, Forum Bressanone, Acquarena

Elaborazione grafica

Kraler Druck+Grafik, Bressanone/Varna

Stampa

Kraler Druck+Grafik, Bressanone/Varna
Il Catalogo è stato stampato su carta riciclata priva di cloro.

Il Catalogo dei servizi è consultabile anche online all'indirizzo www.asmb.it
ed è disponibile anche presso l'ASM, il Forum e Acquarena.

ASM Bressanone Spa
Via Alfred Ammon 24
39042 Bressanone
Tel. 0472 823 500
Fax 0472 823 666
mail@asmb.it
www.asmb.it

Forum Bressanone
Via Roma 9
39042 Bressanone
Tel. 0472 275 588
Fax 0472 275 585
info@forum-bressanone.com
www.forum-bressanone.com

Acquarena
Via Mercato Vecchio 28/b
39042 Bressanone
Tel. 0472 268 433
Fax 0472 268 434
info@acquarena.com
www.acquarena.com