

spostamenti, ecc.), che saranno fissate e riscosse direttamente dalla Società stessa. Le procedure per la determinazione e la periodica revisione delle tariffe del servizio di erogazione del gas saranno conformi alle disposizioni in materia ed a quanto stabilito dal contratto di programma. I prezzi dei servizi accessori sono fissati dalla Società sulla base degli elementi di costo oggettivi e nel rispetto della eventuale normativa. Detti prezzi e le loro variazioni sono comunicate al Comune.

4. Alla Società competono altresì i ricavi derivanti dallo svolgimento di attività collaterali, quali progettazioni, direzione lavori, consulenze, e simili, pur se realizzate utilizzando il personale e le strutture del servizio di erogazione del gas.

5. Tutti i beni, mobili ed immobili ed attrezzature comunque acquisiti dalla Società per conferimento e/o nel corso della gestione del servizio sono e restano di proprietà della Società stessa.

Art. 6 - Standard di qualità del servizio di erogazione

1. Tutte le caratteristiche del servizio di erogazione del gas sono contenute nella "carta dei servizi" allegata, nella quale sono riportati in particolare gli standard di qualità che vengono monitorati dalla Società con l'impegno ad erogare un servizio rispondente a tali caratteristiche.

2. La Società provvede a mantenere aggiornata la "carta dei servizi" recependo le innovazioni ed i miglioramenti del servizio e dandone comunicazione al Comune.

Art. 7 - Obblighi per il Comune

1. Il Comune

— assicura alla Società la piena collaborazione dei propri servizi e uffici per il disbrigo delle incombenze connesse con l'apertura di

cantieri stradali per la manutenzione delle reti e le nuove realizzazioni; consente inoltre alla Società l'occupazione del suolo e del sottosuolo pubblico, per collocarvi le reti e gli impianti, sulla base di schemi o progetti approvati dagli uffici comunali.

Art. 8 - Rapporti con il Comune

1. Per l'affidamento del servizio di cui sopra la Società corrisponderà al Comune un importo annuo di L. 4.000.000.000, oltre eventuale IVA ed altri tributi di cui la legge preveda la rivalsa. Tale importo è corrisposto annualmente al Comune entro i sei mesi successivi la chiusura dell'esercizio fiscale della Società. Per gli anni successivi al primo l'importo di cui sopra è aggiornato secondo il coefficiente determinato dall'ISTAT, prendendo a base l'indice del costo delle costruzioni residenziali. La variazione è calcolata assumendo a riferimento il valore del mese di dicembre rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente. Nel caso in cui l'applicazione di disposizioni normative intervenute successivamente alla decorrenza iniziale del presente atto comporti l'assunzione di maggiori oneri economici a carico di una o di entrambe le parti, le stesse si impegnano a ristabilire l'iniziale equilibrio economico, mediante accordi aggiuntivi a sensi di quanto disposto dall'art. II del contratto di programma.

gas/asm

Art. 7 - Obblighi per il Comune

1. Il Comune

— assicura alla Società la piena collaborazione dei propri servizi e uffici per il disbrigo delle incombenze connesse con l'apertura di

IL SCONZIACCO GENERALE



DEI SERVIZI

DI GAS

ENDA

IZI MUNICIPALIZZATI



ENDE
DI BRESCEA
IL SEGRETARIO GENERALE
GENERAL SECRETARY
GENERAL SECRETARY
GENERAL SECRETARY

12

1. PREMESSA
L'AZIENDA
IL SERVIZIO
SCOPO DELLA CARTA

IL SEGRETARIO GENERALE
3
3
3
3
3

PRINCIPI FONDAMENTALI DI

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

CONTINUITÀ

PARTECIPAZIONE

CORTESIA

EFFICACIA ED EFFICIENZA

CHIARezza E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

2.7 CARATTERISTICHE PRINCIPALI DI FORNITURA

3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1 TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE

3.1.1 Tempo di preventivazione

3.1.2 Tempo di esecuzione della presa di una nuova utenza

3.1.3 Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura

3.1.4 Tempo per la cessione della fornitura

3.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

3.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica o con altri strumenti

3.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

3.2.4 Fatturazioni per alcune categorie di Clienti

3.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

3.2.6 Tempi di attesa agli sportelli

3.2.7 Risposta alle richieste scritte dei Clienti

3.2.8 Risposta ai reclami scritti dei Clienti

3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.3.1 Fatturazione

3.3.2 Rettifiche di fatturazione

3.3.3 Morosità

3.3.4 Verifica del contatore

3.3.5 Verifica del livello di pressione

3.4 SOSPENSIONI PROGRAMMATE

3.4.1 Tempi di preavviso

3.4.2 Durata delle sospensioni programmate

3.5 SICUREZZA SERVIZIO

3.5.1 Repetibilità e pronto intervento

3.5.2 Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe

4. INFORMAZIONI AL CLIENTE

5. LA TUTELA

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

7. SERVIZI DI CONSULENZA AL CLIENTE

8. SERVIZI POST-CONTATORE

8.1 POLIZZA ASSICURATIVA

8.2 ASSISTENZA IN CASO DI SOSPETTE FUGHE DI GAS

9. RIMBORSO FORFETARIO PER MANCATO RISPECTO DEGLI IMPEGNI

10. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO GAS

11. TABELLA I RIASSUNTO DEGLI STANDARD MONITORATI DALL'ASH

A) Standard specifici non soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto

B) Standard specifici soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto

C) Standard generali di qualità del servizio

12. ALLEGATO I INFORMAZIONI UTILI

13. ALLEGATO 2 ELENCO DEGLI SPORTELLI AZIENDALI

14. ALLEGATO 3 MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE BOLETTE ASM

15. ALLEGATO 4 ELENCO DELLE BANCHE PRESSO LE QUALE È POSSIBILE

EFETTUARE IL PAGAMENTO DELLE BOLETTE ASM ANCHE SENZA

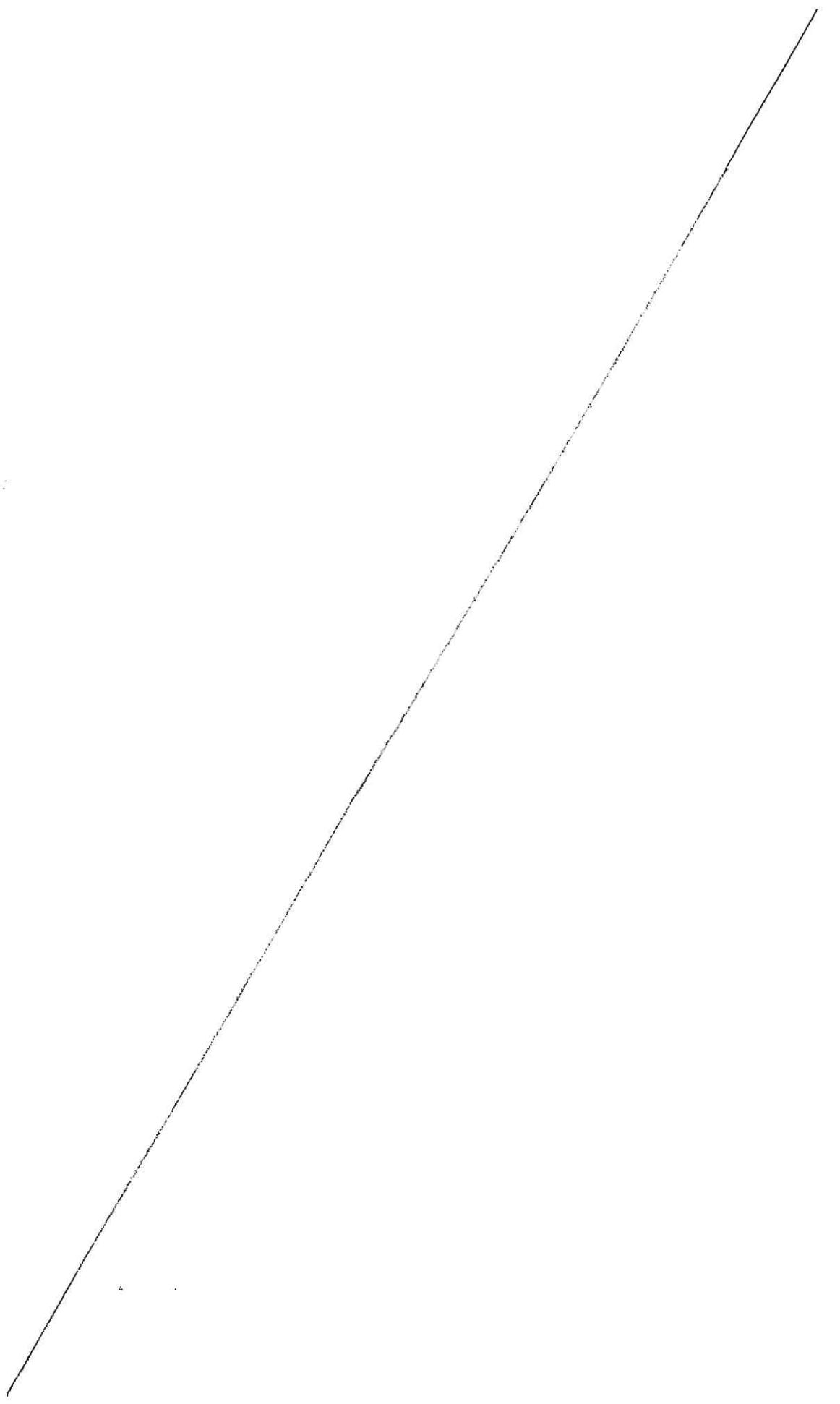
AVERE ALCUN RAPPORTO DI CONTO CORRENTE

73

GW



U



6

I. PREMESSA

L'AZIENDA Servizi Municipalizzati di Brescia (ASM) è un'azienda speciale di proprietà del Comune di Brescia, costituita nel 1908 per la gestione dei trasporti urbani ed ampliata successivamente fino ad acquisire la gestione dei principali servizi locali di pubblica utilità: energia elettrica, acqua potabile, gas, riscaldamento, illuminazione pubblica, impianti semaforici, posta, a pagamento, trasporti pubblici, igiene urbana, fognature e depurazione.

IL SERVIZIO L'ASM gestisce il servizio gas dal 1924. Fino al 1952 fu distribuito il "gas di città" prodotto dalla distillazione del carbon fossile. Da quell'anno l'ASM distribuisce gas naturale.

La rete primaria aziendale è alimentata ad alta pressione dalla SNAM attraverso due punti di consegna nel Comune di Brescia e altri cinque in provincia.

Ad ognuno dei punti di consegna corrisponde una cabina cosiddetta "di primo salto", che riduce la pressione del gas dal valore in ingresso di 1200 - 6000 kPa (12 - 60 bar) ad un valore massimo di 500 kPa (5 bar) e che alimenta la rete di trasporto ad alta pressione.

In queste cabine il gas viene filtrato allo scopo di trattenere le eventuali impurità, poi preiscaldato onde compensare il naturale raffreddamento dovuto al processo di decompressione ed infine odorizzato prima dell'immissione in rete.

La rete di trasporto alimentata dalle cabine di primo salto, a sua volta, serve un complesso di cabine di decompressione di secondo salto, che riducono la pressione da 500 kPa (5 bar) al valore di bassa pressione nominale di 1,8 kPa (0,018 bar) e che alimentano la rete di distribuzione all'utenza.

Utenze particolari di grossa entità sono invece servite direttamente dalla rete a media pressione.

Entrambe le reti sono, per la maggior parte della loro estensione, di tipo "maglia", allo scopo di garantire un'elevata sicurezza di esercizio in quanto, anche in presenza di eventuali disservizi o di interventi manutenitivi che richiedano la messa fuori servizio di una cabina o di un tratto di rete, l'utenza può comunque, nella maggior parte dei casi, essere servita da un altro lato della maglia.

Esistono infine tre impianti di stoccaggio di gas che hanno la funzione di garantire ulteriore sicurezza all'esercizio e di compensare, almeno parzialmente, la varianza giornaliera del diagramma di erogazione.

SCOPO DELLA CARTA è di stabilire e garantire i diritti dei Clienti del servizio di erogazione gas per uso civile (residenziale e terziario) distribuito a mezzo rete urbana...

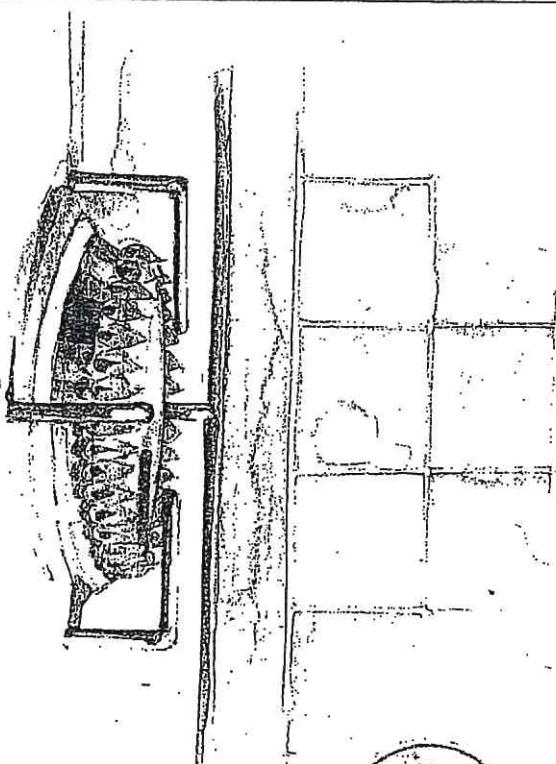
GLOSSARIO

UNI: Ente Italiano per l'Unificazione dell'Industria.

CIG: Comitato Italiano Gas.

Potere calorifico superiore in condizioni standard: è la quantità di calore prodotta dalla combustione completa di un metro cubo in condizioni standard (1 °Sr) di gas quando i prodotti della combustione vengono riportati alla temperatura iniziale ed è comprensivo del calore di vaporizzazione del vapore d'acqua formato durante la combustione.

Subentro: un nuovo Cliente succede al precedente alle stesse condizioni contrattuali.



IL SEGRETARIO GENERALE

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio gas è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La soddisfazione delle esigenze del Cliente costituisce l'obiettivo primario dell'ASoM. Nell'erogazione del servizio l'ASoM è impegnata a rispettare i principi che seguono.

2.1 EGUALIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'ASoM:

- si ispira ai principi di egualianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione per gli stessi;
- garantisce la parità di trattamento dei Clienti, a parità di tipologia e condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree geografiche e categorie o fasce omogenee di fornitura.

2.4 CORTESIA

L'ASoM è impegnata a curare in modo particolare che i rapporti tra il proprio personale e i Clienti siano improntati a cortesia.

2.1 EGUALIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'ASoM:

- si ispira ai principi di egualianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione per gli stessi;
- garantisce la parità di trattamento dei Clienti, a parità di tipologia e condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree geografiche e categorie o fasce omogenee di fornitura.

2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'ASoM è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

L'ASoM è impegnata a porre la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti col Cliente.

2.3 PARTECIPAZIONE

Il Cliente ha diritto di richiedere all'ASoM le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti e inoltre reclami.

2.7 CONDIZIONI DI FORNITURA

Tutto il personale dell'ASoM è impegnato a soddisfare le richieste del Cliente e a migliorare il livello qualitativo del servizio. L'ASoM cura la formazione del personale affinché adotti verso il Cliente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione.

I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche. Essi sono muniti di tessere di riconoscimento

precise gli impianti interni del Cliente siano realizzati nel rispetto delle norme UNI CIG.

La pressione in rete è monitorata in continua misurazione dell'impianto di telecontrollo. In alcune zone detti valori sono ottenuti mediante l'utilizzo di stabilizzatori di pressione.

ASoM garantisce che il valore della pressione a monte dello stabilizzatore sia adeguato al buon funzionamento dello stesso.

Il potere calorifico superiore di riferimento del gas naturale erogato è pari a 10,7 kW/Sm³ (9200 kcal/Sm³). Il valore effettivo del potere calorifico superiore viene comunicato dalla Snam con frequenza mensile (sulla base di analisi eseguite dall'Istituto Sperimentale per i Combustibili).

Quale che sia il valore medio annuo differisce dal potere calorifico superiore di riferimento del 5% in meno o in più (minore cioè di 10,16 kW/Sm³ o maggiore di 11,23 kW/Sm³), nella revisione tariffaria successiva si provvederà al conguaglio per tener conto degli eventuali scostamenti.

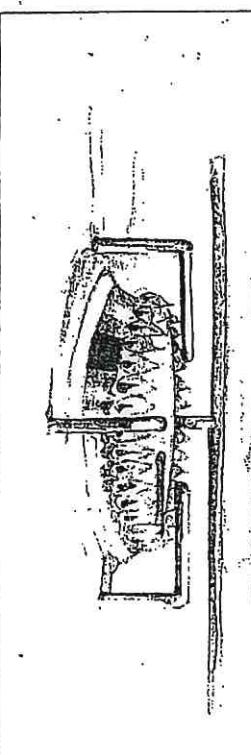
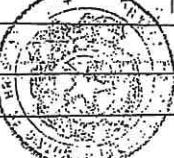
Venne immessa in rete una quantità di odorizzante corrispondente alle prescrizioni delle norme UNI CIG vigenti, per consentire ai clienti di individuare con tempestività, per mezzo dell'olfatto, eventuali fughe o dispersioni.

ASoM garantisce che il valore della pressione a monte dello stabilizzatore sia adeguato al buon funzionamento dello stesso.

Il potere calorifico superiore di riferimento del gas naturale erogato è pari a 10,7 kW/Sm³ (9200 kcal/Sm³). Il valore effettivo viene comunicato ai Clienti tramite il Periodico bimestrale "Voi e Noi Flash".

Venne immessa in rete una quantità di odorizzante corrispondente alle prescrizioni delle norme UNI CIG vigenti, per consentire ai clienti di individuare con tempestività, per mezzo dell'olfatto, eventuali fughe o dispersioni.

IL SEGRETARIO GENERALE



3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Presso gli sportelli aziendali elencati nell'allegato 2 è possibile effettuare, nei giorni e negli orari indicati, la stipula e la risoluzione dei contratti di fornitura.

3.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica o con altri strumenti

Gli appuntamenti per preventivi, allacciamento, attivazione e riattivazione fornitura, cessazioni e verifiche, sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione, o entro termini più elevati se specificatamente richiesti dal Cliente. Viene richiesta al Cliente una fascia oraria di disponibilità non superiore alle quattro ore.

3.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

L'ASIM è impegnata a portare la massima attenzione al rispetto degli appuntamenti concordati.

3.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Presso gli sportelli aziendali, elencati nell'allegato 2 è possibile effettuare, nei giorni e negli orari indicati, i pagamenti in contanti e mediante assegno. Presso gli sportelli di Brescia - via Lamarmora e via Trieste - è anche possibile utilizzare la carta Bancomat.

Oltre alla possibilità di rivolgersi agli sportelli aziendali, sono disponibili le seguenti forme alternative di pagamento delle bollette:

- utilizzo degli sportelli automatici (Pago-conto) presso i quali è possibile effettuare pagamenti con carta Bancomat (vedi all. 3) - (lo sportello automatico Pago-conto di Brescia - Via Lamarmora accetta anche il pagamento in contanti);

- addebito su c/c bancario;

- utilizzo gratuito degli sportelli delle banche convenionate (vedi all. 4) anche senza aver alcun rapporto di c/c; - versamento su c/c postale (n° 8268).

3.2.4 Facilitazioni per alcune categorie di Clienti

Un'attenzione particolare viene riservata alle persone anziane con difficoltà motorie e ai portatori di handicap.

In tali casi, per la stipulazione e la risoluzione dei contratti di fornitura, il personale aziendale può recarsi direttamente presso il Cliente per compiere tutte le operazioni necessarie, evitando così al Cliente stesso di doversi recare presso le sedi aziendali (telefonare al Ufficio Sportelli - dalle ore 8.00 alle ore 12.00 - numero verde tel. 167-011639).

3.1 TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE

I tempi di prestazione indicati nel seguente sono considerati al netto di:

- tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
 - tempo necessario alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente;
 - tempi di proroga richiesti dal Cliente.
- I tempi massimi indicati sono validi se non è necessario l'estendere o il potenziamento della rete. In tal caso e nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Cliente (per cause di forza maggiore o imprevedibili a grado di condizionare l'andamento del lavoro), l'ASIM informerà tempestivamente il Cliente circa il nuovo termine garantito.
- I tempi indicati come standard a fronte delle prestazioni di seguito riportate sono espressi in giorni di calendario.

3.1.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di stessa fornitura, sia nel caso di prima attivazione che di riattivazione per subentro, senza modifica di portata, al netto della durata delle opere di competenza del Cliente;

Le stesse operazioni di cui al punto precedente possono essere svolte:

telefonando al numero verde 167-0161639 (da lunedì a venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 12.00);

per corrispondenza.

3.2.4 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Presso gli sportelli aziendali, elencati nell'allegato 2 è possibile effettuare, nei giorni e negli orari indicati, i pagamenti in contanti e mediante assegno. Presso gli sportelli di Brescia - via Lamarmora e via Trieste - è anche possibile utilizzare la carta Bancomat.

Oltre alla possibilità di rivolgersi agli sportelli aziendali, sono disponibili le seguenti forme alternative di pagamento delle bollette:

- utilizzo degli sportelli automatici (Pago-conto) presso i quali è possibile effettuare pagamenti con carta Bancomat (vedi all. 3) - (lo sportello automatico Pago-conto di Brescia - Via Lamarmora accetta anche il pagamento in contanti);

- addebito su c/c bancario;

- utilizzo gratuito degli sportelli delle banche convenionate (vedi all. 4) anche senza aver alcun rapporto di c/c;

- versamento su c/c postale (n° 8268).

3.1.1 Tempo di preventivazione

È, per le diverse tipologie di utenza, il tempo intercorrente tra la richiesta documentata del Cliente e la data di spedizione del preventivo allo stesso. Questo intervallo di tempo include il sopralluogo, la preventivazione del preventivo, la definizione

3.1.4 Tempo per la cessazione della fornitura

È il tempo massimo richiesto per disattivare la fornitura di gas, a decorrere dalla data di disponibilità del Cliente a concordare in data di cessazione;

- tempo massimo = 10 giorni

3.2.7 Risposta alle richieste scritte dei Clienti

Si assicura una risposta alle richieste scritte di informazioni relative alla fornitura. I tempi vengono rilevati in modo sistematico e oggi l'ASIM è in grado di dare una risposta scritta al Cliente entro il

- tempo massimo di 20 giorni.

Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date del protocollo aziendale. Se la complessità della richiesta non

✓

consente il rispetto del tempo di risposta indicato, l'ASM informa tempestivamente il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Le richieste vanno indirizzate al Servizio Clienti dell'ASM

via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia (numero verde 167-011639 - fax 3500465).

Il personale è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte in via breve (vedi all. 1 e 2).

3.2.3 Risposta di reclami scritti dei Clienti

Si assicura una risposta ai reclami scritti dei Clienti. I tempi vengono rilevati in modo sistematico e oggi l'ASM è in grado di dare una risposta scritta al Cliente entro il tempo massimo di 20 giorni.

Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date del protocollo aziendale. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta indicato, l'ASM informa tempestivamente il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

I reclami vanno indirizzati al Settore Comunicazione dell'ASM

via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia (tel. 3500597 - fax 3500641).

Il personale è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte in via breve (vedi all. 1 e 2).

3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.3.1 Fatturazione

I consumi vengono rilevati sulla base della lettura dei contatori, effettuata di norma ogni sei mesi. Per le utenze di medie e grandi dimensioni la lettura avviene di norma a cadenza mensile. Nel caso di assenza del Cliente viene lasciata una cartolina sulla quale l'interessato riporta i consumi indicati dal suo contatore.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe previste dalla legislazione vigente e che vengono rese pubbliche attraverso vari strumenti d'informazione.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche. Per le utenze a lettura semestrale vengono eseguiti, di norma, due tipi di fatturazione con la fermissione nell'arco dell'anno di un totale indicativo di 9 bollettini, di cui 7 a calcolo (stimando i consumi

anche sulla base dei valori riscontrati nello stesso periodo dell'anno precedente) e 2 a conguaglio (a seguito della lettura del contatore).

Il Cliente può chiedere che in fatturazione a calcolo venga effettuata in base ai consumi da lui segnalati a mezzo telefono (numero verde 167-011639) o per iscritto.

A questo proposito l'ASM provvede a comunicare al Cliente, in occasione di ogni fatturazione ed in allegato alla bollettina, il valore presunto della lettura che verrà utilizzata per la successiva fatturazione a calcolo. L'allegato, con le correzioni di presunta lettura apportate dal Cliente, può essere inviato all'ASM o consegnato agli sportelli aziendali (vedi all. 2).

La frequenza di lettura, e di conseguenza del conto, può risultare differente da quella sopra indicata (relativa ai Clienti del Servizio Gas in Comune di Brescia) a seguito di specifici accordi con l'Ente Concedente.

3.3.2 Retifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio e mediante l'eccezione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura, seguiti dall'emissione del corrispondente addebito o accredito. Per i casi in cui l'eterno venga segnalato dal Cliente, viene sospeso il pagamento dei controlli e le verifiche del caso, qualora la fatturazione risulti effettivamente erronea, la stessa viene corretta mediante l'emissione delle opportune/e bollettate di retifica. - tempo massimo di 21 giorni.

a decorrere dalla data di comunicazione del Cliente.

Fa fede la data della comunicazione telefonica del Cliente, o della sua presentazione diretta agli sportelli aziendali, o del protocollo aziendale in caso di comunicazione scritta.

Una volta ricevuta la/e bollettate di retifica, il Cliente deve roccarsi presso gli sportelli aziendali (vedi all. 2) per normalizzare la propria posizione.

A seconda dei casi

- otterrà la restituzione dei pagamenti in eccesso,

- verserà gli importi in difetto, - regolerà la nuova bolletta.

Le operazioni di cui sopra possono essere svolte mediante c/c bancario per chi usufruisce del servizio di addebito/ricredito tramite banca.

3.3.3 Morosità

Sul retro delle bollette ASM compare l'indicazione della situazione dei pagamenti delle bollette precedenti.

Se da parte del Cliente il pagamento delle bollette relative ai consumi è effettuato adempiente al pagamento dell'arretrato, la bolletta successiva nella

prima bollettina prescritti, l'ASM applica oltre i termini di mora che viene risposta nella prima bollettina al pagamento. Nel caso perduti il mancato pagamento oltre i 32 giorni dalla data di scadenza prescritta, viene inviato al Cliente un "sollecito di pagamento", contenente il dettaglio della situazione di morosità, nonché l'elenco degli sportelli aziendali presso i quali è possibile mancanza di tale pagamento è prevista la sospensione della fornitura.

Perduranando ancora il mancato pagamento, viene inviato al Cliente il stato di morosità un "avviso di sospensione", riportante il termine ultimo per il pagamento dell'arretrato. Successivamente, in mancanza di riscontri positivi da parte del Cliente, si procede alla sospensione della fornitura.

Trascorsi 30 giorni dalla sospensione, viene esposto che il Cliente non abbia ancora addebitato al pagamento, l'ASM procede alla risoluzione unilaterale del contratto di fornitura, promuovendo nel contempo le azioni necessarie per il recupero coattivo del proprio credito.

Qualora invece, entro il termine di 30 giorni dalla data di sospensione per morosità, il Cliente provveda al pagamento dell'arretrato e delle "spese di riallaccio", la fornitura viene ripristinata entro le 24 ore successive.

3.3.5 Verifica del livello di pressione

Il Cliente può chiedere la verifica del valore di pressione nel punto di consegna, rivolgendosi agli sportelli ASM (vedi all. 2).

Il tempo di intervento per l'effettuazione della verifica o installazione della strumentazione di controllo, calcolato a partire dalla data di richiesta da parte del Cliente, è pari a:

- tempo medio = 7 giorni
- tempo massimo = 14 giorni

Nell'eventualità che per venga una quantità di richieste superiore al numero degli strumenti di verifica a disposizione della azienda, e quindi ci siano difficoltà a rispettare i tempi sopra indicati, l'ASM comunicherà tempestivamente al Cliente il nuovo termine garantito.

La verifica è volta ad accettare se il livello di pressione rientra nei limiti previsti dal contratto di fornitura.

Se il livello di pressione è regolare le spese della verifica sono a carico del Cliente. In caso contrario l'ASM provvede ad effettuare tutte le operazioni necessarie per stabilire le condizioni di fornitura.

Nell'eventualità che per venga una quantità di richieste superiore al numero degli strumenti di verifica a disposizione dell'azienda, e quindi ci siano difficoltà a rispettare i tempi sopra indicati, l'ASM comunicherà tempestivamente al Cliente il nuovo

tempo massimo = 12 giorni.

La rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto o

intervento tempestivamente in caso di anomalia o guasto con manovre a distanza c

3.3.4 Verifica del contatore

Il Cliente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contradditorio con i tecnici aziendali, rivolgersi agli sportelli ASM (vedi all. 2).

Il tempo di intervento per l'effettuazione della verifica del contatore, calcolato a partire dalla data di richiesta da parte del Cliente, è pari a:

- tempo medio = 5 giorni
- tempo massimo = 12 giorni

Nell'eventualità che per venga una quantità di richieste superiore al numero degli strumenti di verifica a disposizione dell'azienda, e quindi ci siano difficoltà a rispettare i tempi sopra indicati, l'ASM comunicherà tempestivamente al Cliente il nuovo

tempo massimo = 12 giorni.

La rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto o

intervento tempestivamente in caso di anomalia o guasto con manovre a distanza c

con squadre attive 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

3.4.1 Tempi di preavviso

Si attivano tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione, anche realizzando sistemi provvisori di tubazioni o utilizzando carri bombardati.

Qualora per lavori programmati sia comunque necessario interrompere l'erogazione viene sospeso, quando possibile, solo uno stabile per volta.

Nei casi in cui sono previste sospensioni di breve durata per:

- il rifacimento di allacciamenti a fabbricati monofamiliari, case a schiera o condomini fino a 6 unità immobiliari,
- l'effettuazione di investimenti di alimentazione provvisoria (by-pass) necessari per permettere lavori importanti sulla rete,
- il personale operativo provvede direttamente a contattare i Clienti interessati per la gestione della sospensione stessa.

Qualora invece:

- l'area di influenza della sospensione interessa un numero consistente di utenze (e)
- il tempo previsto per la sospensione sia superiore a 30',

i Clienti interessati vengono informati con almeno 3 giorni di anticipo mediante appositi cartelli esposti all'esterno dei fabbricati e nelle portinerie dei condomini ed eventualmente, in relazione al numero dei Clienti stessi, con avvisi stampa e radiotelevisivi.

Per ragioni di sicurezza il Cliente deve essere presente al momento della riattivazione del servizio. Nel caso in cui non possa essere presente viene richiesta una dichiarazione nella quale il Cliente afferma che i rubinetti

del suo impianto interno sono chiusi.

3.4.2 Durata delle sospensioni programmate

L'ASM è impegnata a contenere la durata delle sospensioni programmate entro il valore massimo di 8 ore.

3.5 SICUREZZA DEL SERVIZIO

3.5.1 Reperibilità e pronto intervento

Per far fronte in modo tempestivo a possibili casi di guasto, è disponibile il servizio di Pronto Intervento (tel. 3530030) attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Inoltre, al di fuori delle fasce orarie lavorative, esiste un servizio di reperibilità per gli interventi più impegnativi.

3.5.2 Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe

Programmi di manutenzione preventiva e di ricerca fughe vengono sistematicamente attuati su reti ed impianti di bassa e media pressione. Annualmente viene verificato almeno il 25% della rete di media e della rete di bassa pressione.

L'analisi del numero di guasti rilevati per tratto di rete viene utilizzata per la definizione dei programmi di manutenzione e, qualora la numerosità raggiunga valori anomali, per incrementare la frequenza di controllo.

All'atto della richiesta di un nuovo contratto viene consegnato al Cliente il "Regolamento e condizioni generali di fornitura", che è comunque sempre a disposizione presso gli spacci.

Agli installatori che eseguono lavori per conto del Cliente vengono distribuite le "prescrizioni tecniche" per l'allacciamento di impianti interni e per il posizionamento dei contatori.

Si utilizzano i seguenti strumenti per garantire al Cliente la costante informazione sulle procedure e iniziative che possono interessarlo:

a) "Numero verde" telefonico

Telefonando al numero verde 167-011639 si possono ottenere informazioni relative a: modalità di allacciamento, documentazione necessaria, tariffe in vigore, documenti scelti contrattuali, contratti in vigore, bollette di consumo, stato d'avanzo, per alcune informazioni riservate è necessario fornire il codice utente ASM.

c) Notiziario "Voi & Noi Flash"

È distribuito ogni due mesi a tutte le famiglie dei Comuni serviti dall'ASM. Contiene una serie di informazioni, con particolare riguardo ai tempi della sicurezza, del risparmio, delle tariffe e contributi in vigore e consigli sul corretto utilizzo degli impianti.

d) Notiziario "Voi & Noi"

Viene inviato ogni quattro mesi a tutte le famiglie della città di Brescia. Contiene informazioni varie inerenti il servizio e le iniziative aziendali.

e) Notiziario "Voi & Noi Flash"

È distribuito ogni due mesi a tutte le famiglie dei Comuni serviti dall'ASM. Contiene una serie di informazioni, con particolare riguardo ai tempi della sicurezza, del risparmio, delle tariffe e contributi in vigore e consigli sul corretto utilizzo degli impianti.

f) Per corrispondenza (in caso di richiesta pervenuta per iscritto)

Sono inviati in fase di predisposizione le "pagine" Internet di ASM la cui attivazione verrà opportunamente pubblicizzata.

Si utilizzano anche i tradizionali mass media, le bollette e specifici opuscoli.

In casi eccezionali si effettuano le visite porta a porta.

Particolare attenzione è dedicata alla conoscenza di quanto delle informazioni emesse sia stato recepito dal Cliente. Periodici sondaggi consentono di conoscere l'efficacia delle comunicazioni effettuate.

Inoltre vengono organizzati incontri con i Clienti presso la sede aziendale o le sedi comunali e circoscrizionali.

servizio Televideo dell'emittente Teletutto, le cui pagine da 500 a 599 sono dedicate alle informazioni sui servizi aziendali.



5.14.11.15.13
88

Il controllo di quanto previsto dalla Carta dei Servizi viene effettuato dall'Ufficio Qualità dell'ASM che verifica in modo sistematico il rispetto degli impegni indicati nella carta stessa.

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere denunciate all'Ufficio Qualità dell'ASM, verbalmente, per iscritto, via fax o telefoni canente (Ufficio Qualità, via Laninuova, 230 - tel. 3500292 - fax 3500522).

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso (nome del funzio-

nario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativa- mente a quanto verificatosi; in modo tale che l'ASM possa provvedere ad una riccostruzione del percorso seguito della pratica.

Entro il termine massimo di 20 giorni dalla data del ricevimento l'Ufficio Qualità riferisce al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate. Entro il termine di 15 giorni l'Ufficio Qualità dà comunque un riscontro al Cliente.

6. VILLAGGIO DEL GRAN DI SODDISFAZIONE DEL

L'ASM cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con il Cliente per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità del servizio reso, e per poterne tenere conto. Effettua periodicamente rilevazioni campionarie mediante interviste telefoniche o personali.

Tali rilevazioni rappresentano uno dei riferimenti principali per la definizione dei progetti di miglioramento.

L'ASM è impegnata a pubblicare annual-

mente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del Cliente.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti e viene reso disponibile per le Associazioni dei consumatori.

Il Cliente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore, per iscritto, o verbalmente presso gli sportelli aziendali.

7. SERVIZI DI CONSUMAZIONE

AL CLIENTE

Allo scopo di favorire le iniziative del Cliente, per un uso razionale degli impianti e dell'energia, vengono attuate le iniziative descritte nel seguito.

- Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti e al Settore Clienti Industriali e Commerciali che forniscono gratuitamente consulenze sul risparmio energetico basandosi anche su tamografi degli edifici, effettuate in proprio.

- Vengono costantemente divulgati informazioni sull'utilizzo degli impianti a gas

3. SERVIZI POST-CONTRATTO

3.1 POLIZZA ASSICURATIVA

L'ASM, a seguito del protocollo d'intesa siglato il 5 giugno 1991 tra la S.N.A.M. e le Associazioni delle aziende distributrici, ha attivato una copertura assicurativa estesa a tutta l'utenza civile, le cui condizioni sono, in sintesi, le seguenti:

- Responsabilità civile verso terzi (RCT) sino alla concorrenza del massimale unico di Lire 2.000.000.000 per sinistro;

- Garanzia incendio, sino alla concorrenza del capitale di Lire 120.000.000 complesso, sia per immobili che per cose mobili;

- Garanzia infortuni per i seguenti capitali per persona:

- Lire 80.000.000 per il caso di morte

- Lire 80.000.000 per il caso di invalidità

permanente totale.

In caso di sinistro, il Cliente assicurato dovrà rivolgersi entro tre giorni all'Ufficio Sinistri ASM (tel. 3500220) che lo assisterà per l'avvio della pratica di risarcimento del danno.

A tal fine il Cliente dovrà produrre tutte le informazioni utili, quali: modulo del sinistro, descrizione dei danni, copie di eventuali denunce alla Pubblica Autorità.

3.2 ASSISTENZA IN CASO DI SOSPETTE FUGHE DI GAS

In caso di sospetto di fughe gas il Cliente può rivolgersi al Pronto Intervento (tel. 3530030), senza onere alcuno a suo carico.



9. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPECTO DEGLI IMPEgni

In caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti di cui al punto 3.1 (Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente) e riportati nella tabella 1.b, l'ASM prevede un rimborso fisso di £. 50.000. Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento - corredata delle informazioni e documentazioni che possano

servire all'Azienda per ricostruire ed accertare l'accaduto - che deve essere inviata all'Ufficio Qualità dell'ASM (via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia - tel. 3500222 - fax 3500522) entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito.

Fa fede la data di spedizione, o del protocollo aziendale in caso di recapito diretto.

IL SEGRETARIO GENERALE
TABELLA 1
RIASSUNTO DEGLI STANDARD MONITORATI DALL'ASM

A

Standard specifici non soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto

INDICATORE	STANDARD	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI
Cessazione della fornitura	tempo massimo = 10 gg	3.1.4
Risposta alle richieste scritte dei Clienti	tempo massimo = 20 gg	3.2.7
Risposta ai reclami scritti	tempo massimo = 20 gg	3.2.8
Retifica di fatturazione	tempo massimo = 21 gg	3.3.2
Verifica del contatore	tempo medio = 5 gg tempo massimo = 12 gg	3.3.4
Verifica del livello di pressione	tempo medio = 7 gg tempo massimo = 14 gg	3.3.5
Durata della sospensioni programmate	durata massima = 8 ore	3.5.2

B

Standard specifici soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto

INDICATORE	STANDARD	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI
Tempo di preventivazione	tempo medio = 16 gg tempo massimo garantito = 25 gg	3.1.1
Tempo di esecuzione della presa di una nuova utenza	tempo medio = 25 gg tempo massimo garantito = 45 gg	3.1.2
Tempo per l'attivazione della fornitura	tempo medio = 7 gg tempo massimo garantito = 10 gg	3.1.3
Tempo per la riattivazione della fornitura	tempo medio = 7 gg tempo massimo garantito = 10 gg	3.1.3

C

Standard generali di qualità del servizio

INDICATORE	STANDARD	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI
Rispetto degli appuntamenti concordati: fascia di disponibilità	4 ore	3.2.5
Attesa agli sportelli	tempo medio = 10 min.	3.2.6
Tempo di preavviso per sospensioni programmate	tempo minimo = 3 gg	3.4.1
Attesa per i test in cui la sospensione interessa un utente consente di utenze e sia prevista una durata superiore ai 30 gg		
Ricerca programmatica delle fughe	25% della rete/anno	3.5.2

ALLEGATO 1 - INFORMAZIONI UTILI

OPERAZIONE DA EFFETTUARE	A CHI RIVOLGERSI	ORARIO DI APERTURA	N. DI TEL.-FAX
	Centralino	tutti i giorni dalle 7.00 alle 23.00	tel. 35001 fax 3500204
Segnalazione situazioni di emergenza	Pronto Intervento	24 ore su 24 - 365 giorni all'anno	tel. 3530030
Richiesta informazioni specifiche	Sportello Informazioni e numero verde	dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 15.30 venerdì dalle 8.00 alle 14.30	num. verde tel. 167-011639
Richiesta informazioni generali su preventivi e contratti	Numero verde	tutti i giorni dalle 0 alle 24	num. verde tel. 167-011639
Operazioni contrattuali	Sportelli Aziendali	vedi allegato 2	
Richiesta verifica funzionalità contatore	Sportelli Aziendali	vedi allegato 2	
Richiesta verifica pressione di fornitura	Sportelli Aziendali	vedi allegato 2	
Stipulazione contratto per telefono	Ufficio Sportelli	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00	num. verde tel. 167-011639
Comunicazione consumi	Ufficio Letture	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00	num. verde tel. 167-011639
Pagamento bollette		vedi allegato 3	
Denuncia violazione Carta dei Servizi	Ufficio Qualità Via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.30	tel. 3500292 fax 3500522
Inoltro richiesta scritta di rimborso per il mancato rispetto degli impegni	Ufficio Qualità - Via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.30	tel. 3500292 fax 3500522
Inoltro reclamo scritto	Settore Comunicazione Via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.30	tel. 3500597 fax 3500641

ALLEGATO 2 - ELENCO DEGLI SPORTELLI AZIENDALI

COMUNE	INDIRIZZO	ORARIO DI APERTURA	TELEFONO
1 BRESCIA	Via Lamarmora, 230	dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 15.30 venerdì dalle 8.00 alle 14.30	numero verde 167-011639
2 BRESCIA	Via Trieste, 1	lunedì dalle 13.30 alle 16.30 dal martedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.30 sabato dalle 8.45 alle 12.00	3500681 3500683
3 BRESCIA	Via Trento, 23 (*)	lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30 venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 15.30	394949
4 ISEO	Via Roma, 90/c	martedì e venerdì dalle 8.45 alle 12.30	3500863-64
5 BEDIZZOLE	Via Sonvigo, 28/a	lunedì e giovedì dalle 8.45 alle 12.30	3500842-43
6 OSPITALETTO	Via Rizzi, 24	giovedì dalle 8.45 alle 12.00	640151-643374
7 CONCESIO	Via Zanardelli, 74	martedì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00	2090997
8 GUSSAGO	Via Peracchia, 3	giovedì dalle 14.00 alle 16.00	2771361
9 CASTENEDOLO	Via 25 Giugno, 1	martedì dalle 9.00 alle 11.00	2733221
10 LONATO	Via Zambelli, 74	venerdì dalle 9.00 alle 11.00	9913913-9913657
11 ROCCAFRANCA	Via SS. Gervasio e Protasio, 9	lunedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00	7091118
12 MONTICHIARI	P.zza Teatro, 25	mercoledì dalle 8.45 alle 11.45	961167
13 PONTEVICO	P.zza del Comune, 5	mercoledì dalle 9.00 alle 11.30	9931142

(*) Chiusura prevista nel Novembre '96

q.0
ALLEGATO 3
MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE BOLLETTE ASM

Spontelli aziendali (vedi allegato 2)

Addebito sul conto corrente bancario

Utilizzo della tessera bancomat presso gli sportelli automatici (Pagoconmodo ®):

- Sede ASM (anche con contanti)
Via Lamarmora, 230 - Brescia
- Centro Commerciale Flaminia
Via Corsica - Brescia
- Centro Commerciale Margherita D'Este
Via Giorgione - Brescia
- Supermercato Esselunga
Via Volta - Brescia
- Ospedale Civile
P.le Spedali Civili - Brescia
- Ufficio ASM
Via Trieste, 1 - Brescia
- Ipermercato Continente
Via Mazzini, 97 - Rezzato
- Agenzia CAB
Piazza Alighieri - Iseo
- Centro Commerciale Il Triangolo
Via De Gasperi, 6 - Mazzano
- Municipio di Rodengo Salso
Via Vittorini, 1 - Rodengo Salso

Utilizzo gratuito degli sportelli delle banche convenzionate con l'ASM
(vedi allegato 4)

Versamento su conto corrente postale (n° 8258)

q.1
ALLEGATO 4
**ELENCO DELLE BANCHE
PRESSO LE QUALI È POSSIBILE EFFETTUARE
GRATUITAMENTE I PAGAMENTI DELLE BOLLETTE ASM
ANCHE SENZA AVERE ALCUN RAPPORTO DI CONTO CORRENTE**

Banka Agricola Mantovana

Banka Cooperativa Malsabbina

Banko di Credito Cooperativo Padana di Leno

Banko di Credito Cooperativo dell'Agro Bresciano

Banko di Credito Cooperativo del Basso S'Elmo

Banko di Credito Cooperativo di Beldizole - Turano - Valvestino

Banka Popolare di Bergamo - Credito Varesino

Banka Popolare di Brescia

Banka Popolare di Cremona

Banka Popolare di Novara

Banka Popolare di Sondrio

Banka Popolare di Verona

Banka Popolare Commercio e Industria

Banka Regionale Europea

Banka San Paolo di Brescia

Banka di Trento e Bolzano

Banka di Vallecamonica

Banko Ambrosiano Veneto

Banko di Napoli

Banko di Sicilia

Cativerona

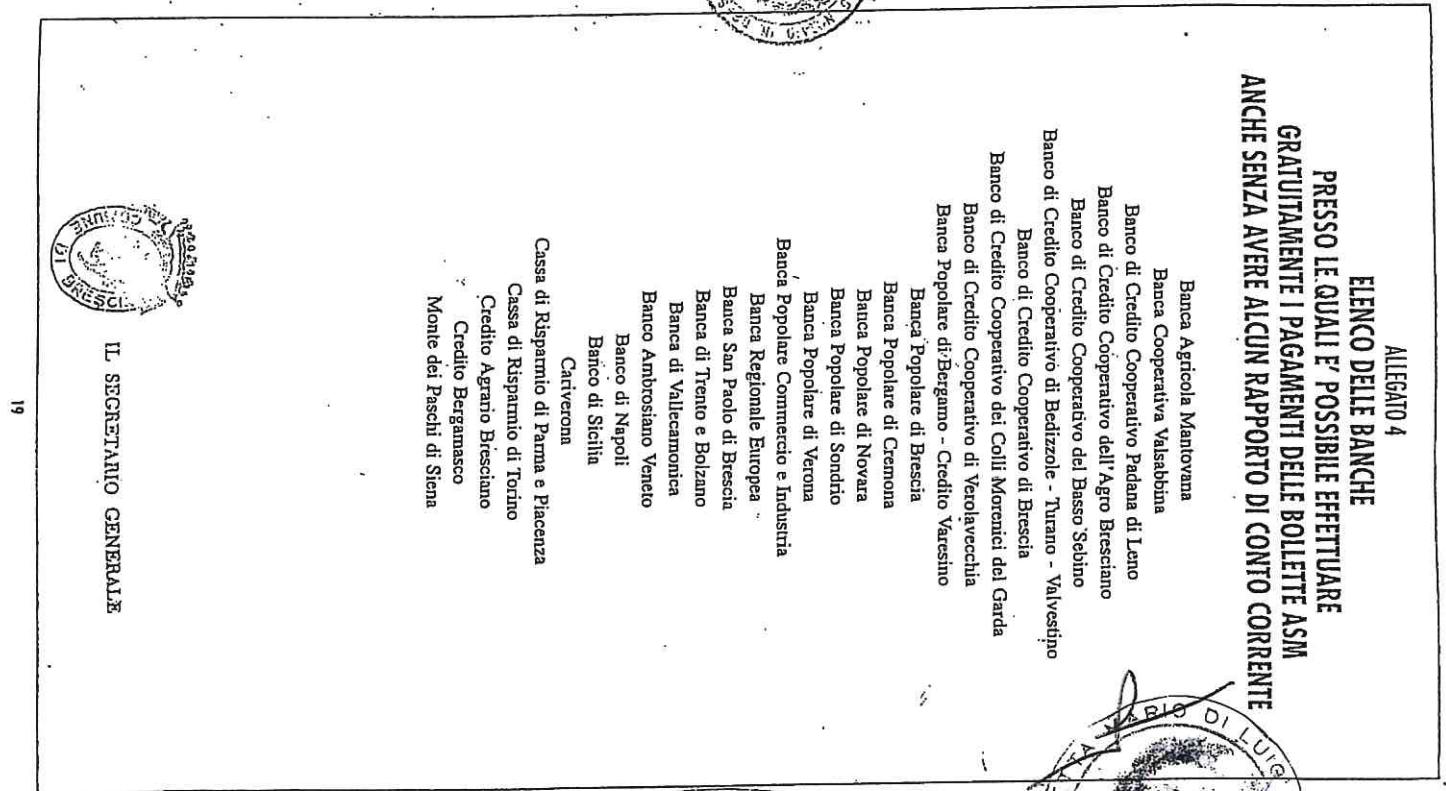
Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza

Cassa di Risparmio di Torino

Credito Agrario Bresciano

Credito Bergamasco

Monte dei Paschi di Siena



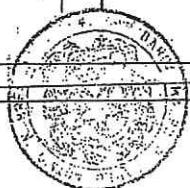
49

TABELLA DELLE UNITÀ DI MISURA

NOME	SIMBOLO	EQUIVALENZA
Joule	J	2,39x10 ⁴ kcal
kilo caloria	kcal	1000 kcal = 4186 J
kilowattora	kWh	860 kcal = 3600 kJ
bar	bar	10 ⁵ Pa
millibar	mbar	10 ³ Pa
Pascal	Pa	10 ⁻⁵ bar

TABELLA DELLE GRANDEZZE FISICHE

DENOMINAZIONE	UNITÀ DI MISURA	DEFINIZIONE
potere calorifico superiore in condizioni standard	kcal/Sm ³ kWh/Sm ³	Quantità di calore prodotta dalla combustione completa di 1 m ³ standard di gas quando i prodotti della combustione vengono riportati alla temperatura iniziale compresa l'acqua in essi contenuta.
energia	J kWh kcal	
volume	Sm ³	metro cubo standard = rappresenta l'unità di volume del gas metano alla temperatu- ra di 15°C e alla pressione di 1013 millibar.
pressione	kPa Pa bar millibar	Grandezza fisica che esprime la forza per unità di superficie. Nel testo ci si riferisce alla pressione rilevabile con gli usuali strumenti di misura (pressione relativa alla pressione atmosferica)



Allegato alla decisione n. 333 del
Co. di Brescia, il 26.3.98
n. P.G.

SPECIFICHE DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO
ACQUEDOTTISTICO E DELLE RELATIVE
RETI ED IMPIANTI DA PARTE
DELL'ASM BRESCIA S.p.A.

E/B
C/3
C/3
3.3.98
P.G.

25 febbraio 1998 (3)

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità al DPCM 18.9.95, emanato in attuazione dell'art.2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, concernente lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei Servizi Pubblici di erogazione del Gas".



IL SEGRETARIO GENERALE
[Signature]

Art. 1 - Oggetto

Il servizio di erogazione di acqua potabile ha per oggetto la produzione (captazione), l'acquisizione, il sollevamento, il trattamento, il trasporto, lo stoccaggio, la distribuzione e la vendita dell'acqua potabile. Ha inoltre per oggetto la progettazione, la costruzione e la gestione degli impianti e delle reti all'uopo necessari, nonché lo sviluppo informatico e telematico dei sistemi per la gestione, il controllo, la qualità e la sicurezza dei servizi stessa e delle attività funzionalmente connesse.

Il Comune, per quanto di sua competenza, riconosce in esclusiva alla Società il diritto di installare e gestire nell'ambito territoriale di cui al contratto di programma, gli impianti e le reti occorrenti per produrre, acquisire, distribuire e vendere acqua potabile.

Art. 2 - Obblighi della Società

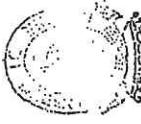
- La Società assume l'obbligo di assicurare ai clienti il soddisfacimento dei relativi fabbisogni, rendendo disponibile il servizio nella quantità richiesta e con la qualità prevista e praticando condizioni di somministrazione secondo quanto stabilito dal mercato.
- La Società si impegna inoltre a contrattare con chiunque richieda il servizio in questione, osservando parità di trattamento nei confronti dei clienti, in conformità alla "Carta dei servizi" ed agli schemi dei contratti standard di somministrazione.

Art. 3 - Modalità di erogazione

- La Società si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio, attuando tutte le iniziative volte ad assicurare una buona qualità dell'acqua, con proprietà chimiche, microbiologiche ed organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore.

Art. 4 - Modalità di espletamento del servizio.

- La Società provvede, con oneri a proprio carico:
 - a svolgere il servizio di captazione, sollevamento e distribuzione dell'acqua potabile con la massima diligenza, professionalità e correttezza per tutto il periodo dell'affidamento, procurando che la gestione si svolga in condizioni di equilibrio economico-finanziario quale presupposto della regolarità del servizio nel tempo;
 - ad effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti, degli impianti e degli altri beni immobili utilizzati nella gestione del servizio, e ad assumere tutte quelle iniziative necessarie ed opportune per assicurare la loro migliore conservazione;
 - alle forniture di energie, materiali, servizi, prestazioni, tecnologie, lavori e quant'altro necessario per la buona gestione del servizio affidato;
 - ad eseguire i più opportuni controlli sulla qualità dell'acqua distribuita, in modo da accettare e garantire costantemente il rispetto dei parametri fissati dalla normativa;
 - a destinare costantemente al servizio ed alla gestione degli impianti personale adeguato per numero e professionalità, provvedendo alla sua formazione ed aggiornamento professionale;
 - a realizzare il piano degli investimenti previsti e di cui al contratto di programma e ad acquisire le necessarie risorse finanziarie;
 - ad istituire tutte le pratiche relative alle richieste di concessioni, autorizzazioni, benestare da inoltre alle Autorità competenti e necessarie per la gestione del servizio e per la gestione, manutenzione e realizzazione degli impianti, anche se formalmente di competenza del Comune;



IL SEGRETAARIO GENERALE



h. a tenere costantemente informato il Comune su fatti e circostanze impreviste che possono incidere sulla regolarità del servizio;

I prezzi dei servizi accennati sono fissati dalla Società sulla base degli elementi di costo oggettivi e nel rispetto della eventuale normativa. Detti prezzi e le loro variazioni sono comunicate al Comune.

a stipulare con primaria la copertura di assicurazione una polizza per la compagnia di assicurazione della responsabilità civile verso terzi, generato dall'esercizio del servizio e dalla presenza degli impianti nel contesto urbano, per un massimale adeguato; a stipulare, con analogia Compagnia polizza per danni agli impianti.

ART. 5 - Disciplina del contratto di somministrazione - rapporto con i clienti del servizio

1. Il contratto di somministrazione dell'acqua agli utenti è definito sulla base di schemi uniformi, discriminati esclusivamente in funzione della tipologia del servizio fornito.

2.
Agli schemi ed alle condizioni contrattuali vigenti, alle tariffe, nonché alle modifiche loro apportate, la Società deve assicurare la massima diffusione in modo da consentire agli utenti una preventiva completa informazione, con particolare riferimento alle prestazioni che devono essere loro fornite, alle tariffe ed ai loro aggiornamenti.

٦

tivi che favoriscano il dialogo tra utente e gestore, su basi di equità, imparzialità, partecipazione, semplicità, rapidità ed efficacia. La Società deve altresì dare ampia informazione, a mezzo della Carta dei Servizi e con eventuali ulteriori strumenti concordati con il Comune, sugli standard di qualità del servizio, sugli strumenti forniti agli utenti a garanzia del loro rispetto.

4. Alla Società competono integralmente le tariffe

istribuzione e dei servizi accessori (allacci, spon-
stamenti, ecc.) e che saranno fissate e riscosse

Le procedure per la determinazione e la periodica revisione delle tariffe del servizio di distribuzione di acqua potabile saranno conformi alle disposizioni in materia ed a quanto stabilito nel contratto di programma.

ART. 8 - Uso dei beni del demanio acquedottistico comunale

1. In correlazione con la gestione del servizio di distribuzione dell'acqua potabile, il Comune costituisce, per il periodo di durata del contratto di programma a favore della Società, diritto d'uso sui beni appartenenti al demanio acquedottistico

comunale di cui all'allegato 1^o sensi articoli 824 e 825 del Codice civile, alle condizioni di seguito riportate e/o richiamate.

2.

Lo stato di conservazione dei beni di cui sopra è evidenziato mediante la ricognizione prevista successivamente.

3. Fermo restando il divieto di mutare la destinazione dei beni concessi, la Società può operare sugli stessi tutti gli interventi ritenuti necessari, utili ed opportuni per il meglio svolgimento del servizio, compresi la sostituzione per intervento di risanamento e/o potenziamento, la messa fuori servizio degli impianti obsoleti e non più utilizzabili.

4. La Società deve curare la conservazione dei beni mediante gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria di cui all'art. 4, deve provvedere alla loro custodia ed assumere a proprio carico ogni responsabilità per danni sofferti da terzi ed agli stessi riconducibile.

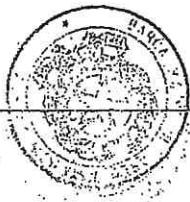
5. Le opere, gli impianti e le reti di cui al punto comma realizzati alla data di costituzione della Società sono e restano di proprietà del Comune. Le opere, gli impianti e le reti realizzati successivamente nel corso della gestione del servizio sono di proprietà della Società. In caso di cessione del presente rapporto contrattuale, per il trasferimento al Comune di queste ultime realizzazioni, si fa riferimento all'art. 9 del "contratto di programma".

ART. 9 - Ricognizione degli impianti

1. Il Comune e la Società procedono congiuntamente alla ricognizione degli impianti esistenti e in apposito verbale saranno evidenziati lo stato di conservazione degli stessi, gli interventi più urgenti e rilevanti da realizzare anche per porre rimedio alle eventuali anomalie di funzionamento riscontrate.
2. Gli interventi così individuati saranno inseriti nel piano degli investimenti della società.



IL SEGRETARIO GENERALE



Art. 10 - Rapporti economici

qif

50

7

1. Alla Società competono integralmente le tariffe stabilite quale corrispettivo del servizio di distribuzione dell'acqua e dei servizi accessori (allacci, spostamenti, ecc.) e che saranno fissate dalla Società stessa nel rispetto della normativa vigente.

Le tariffe sono riscosse direttamente dalla Società. Le procedure per la periodica revisione delle tariffe saranno conformi alle disposizioni in materia ed a quanto stabilito dal contratto di programma. I contributi versati dai clienti a qualsiasi titolo (allacciamenti, cambio, potenza, cessione) sono acquisiti dalla Società. Alla Società competono altresì i ricavi derivanti dallo svolgimento di attività collaterali, quali la distribuzione di acqua per usi diversi da quelli potabili, le analisi di laboratorio nonché il compenso per progettazioni, direzione lavori, consulenze e simili, pur se realizzate utilizzando il personale e le strutture del servizio acquedottistico.

Art. 11 - Rapporti con il Comune

1. A fronte dell'utilizzo dei beni del demanio acquististico e di cui all'art. 8, la Società corrisponderà al Comune un canone d'uso annuale pari a L. 500.000,00 oltre eventuale IVA ed altri tributi di cui la legge preveda la rivalsa.

Tale importo è corrisposto annualmente al Comune entro i sei mesi successivi alla chiusura dell'esercizio fiscale della Società.

Per gli anni successivi al primo l'importo di cui sopra è aggiornato secondo il coefficiente determinato dall'ISTAT, prendendo a base l'indice del costo delle costruzioni residenziali. La variazione è calcolata assumendo a riferimento il valore del mese di dicembre rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente.

Nel caso in cui l'applicazione di disposizioni normative, intervenute successivamente alla decisione iniziale del presente atto, comporti l'assunzione di maggiori oneri economici a carico di una o di entrambe le parti, le stesse si impegnano a ristabilire l'iniziale equilibrio economico,



mediante accordi aggiuntivi a sensi di quanto disposto dall'art. 11 del contratto di programma.

8

100

101

9

AVV. A
BENI APPARTENENTI AL DEMANIO ACQUEDOTTISTICO PER I QUATTRO COMUNI IL COMUNE COSTITUISCE DIRITTO D'USO A FAVORE DELLA SOCIETA'

Appartengono al demanio acquedottistico le fonti esistenti in Brescia in zona Montebano e S. Eufemia e nel Comune di Cogozzo (mapp. 151) e le condotte aventi diametro non inferiore a 500 millimetri.

Elenco condotte ordinato per diametro

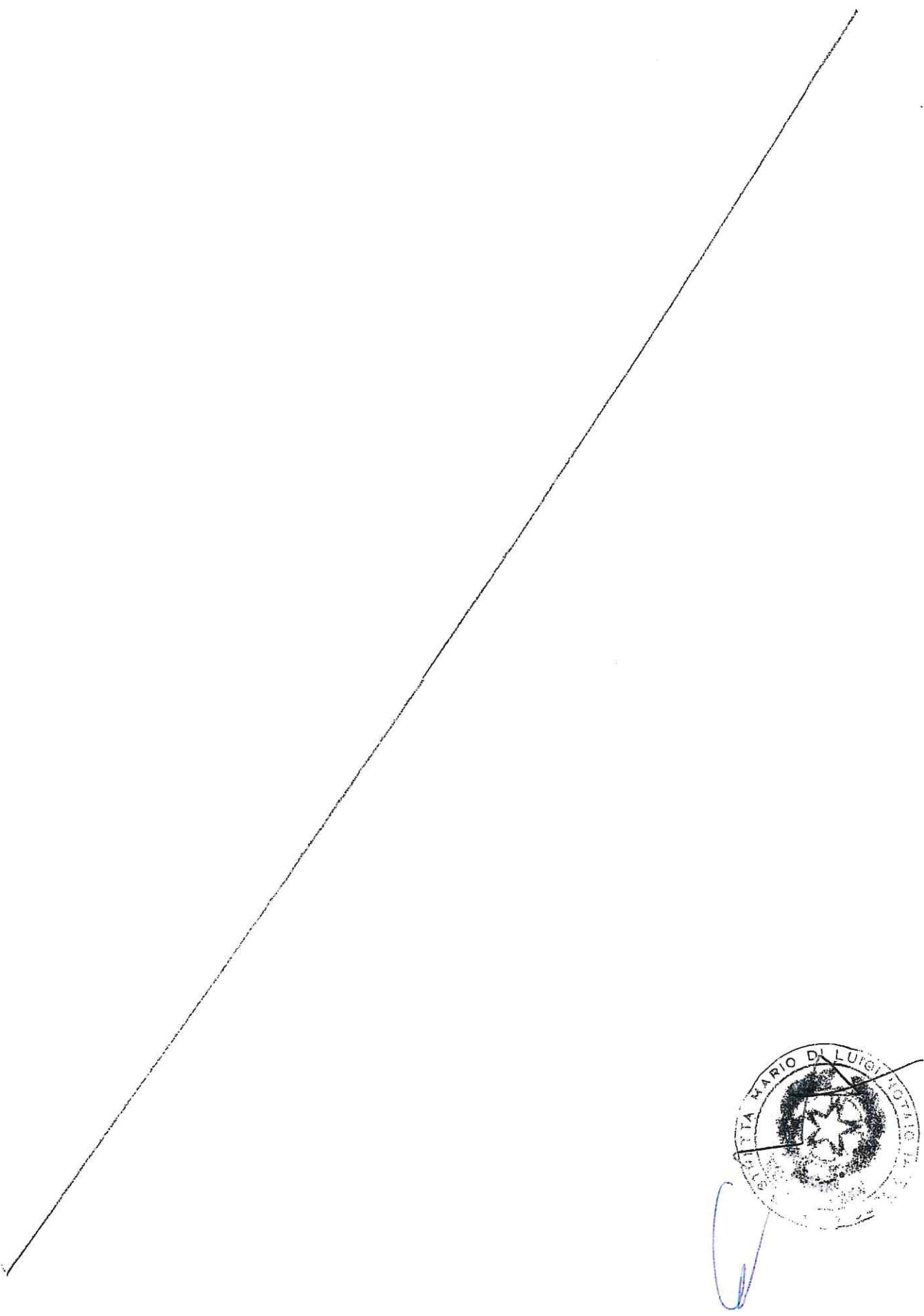
DN	Svrl. m.	VCG Lit/1000
500	3.675	1.043.000
600	9.421	2.868.000
700	9.724	5.971.000
1000	3.568	319.000

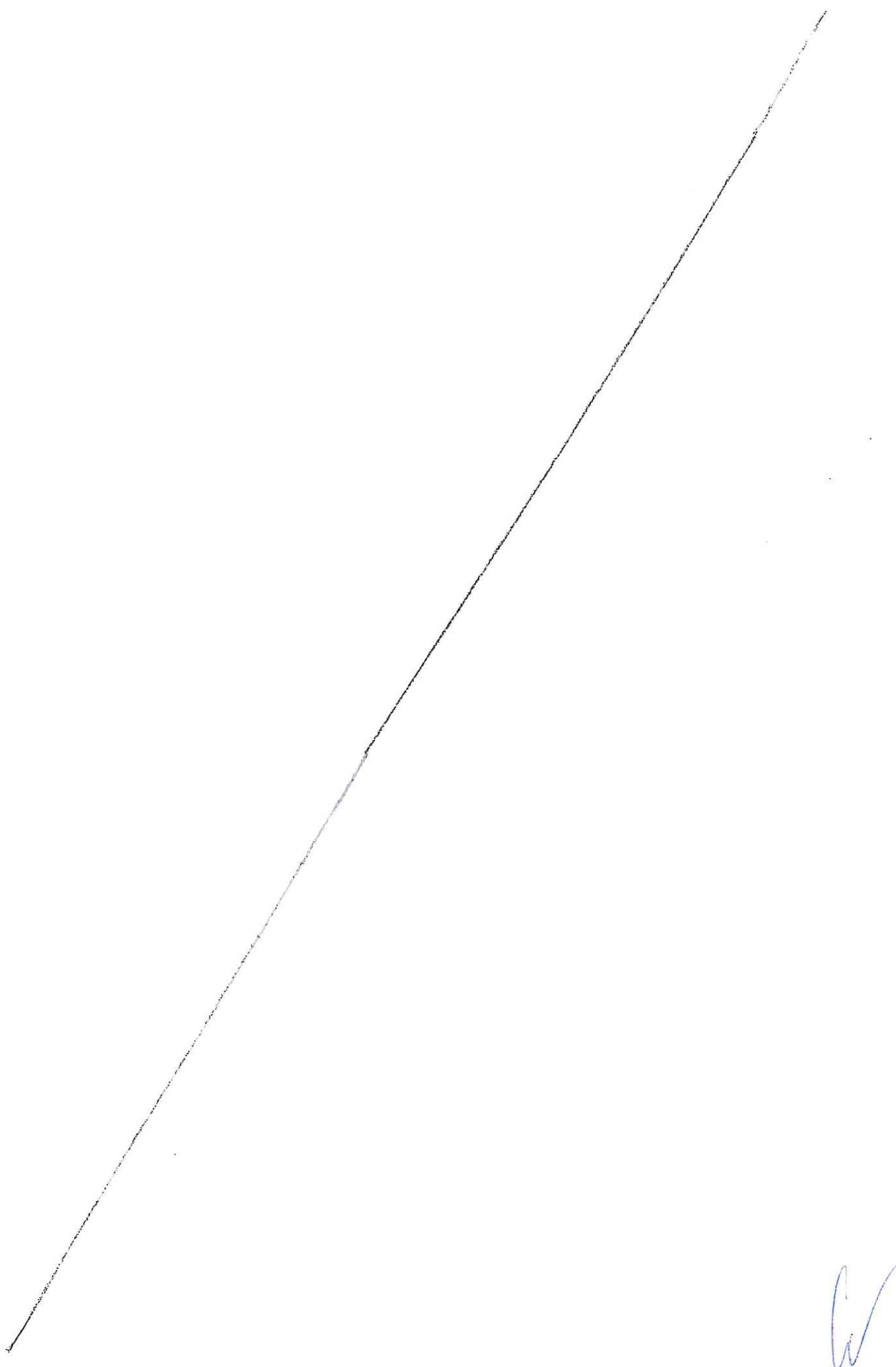
acqua/asm

W



IL SEGRETARIO GENERALE





ADDESSA

103

1. SPREMESSA
LAZIENDA
IL SERVIZIO
SCOPO DELLA CARTA



IL SEGRETARIO GENERALE

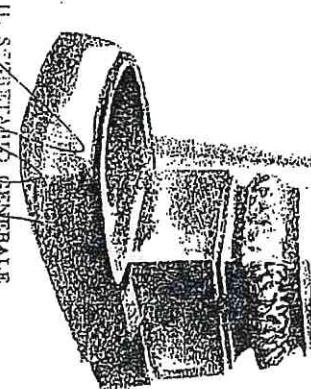
pug.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- | | |
|---|---|
| 2.1 EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO | 4 |
| 2.2 CONTINUITÀ | 4 |
| 2.3 PARTECIPAZIONE | 4 |
| 2.4 CORTESEZA | 4 |
| 2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA | 4 |
| 2.6 CHIAROZZEZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI | 4 |
| 2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DELLA FORNITURA | 4 |

3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

- | | |
|---|----|
| 3.1 LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO | 5 |
| 3.2 STANDARD DI SICUREZZA E QUALITÀ | 5 |
| 3.3 TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE | 5 |
| 3.3.1 Tempo di preventivazione | 6 |
| 3.3.2 Tempo di esecuzione dell'elocettamento di una nuova utenza idrica | 6 |
| 3.3.3 Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura | 6 |
| 3.3.4 Tempo per la cessazione della fornitura | 6 |
| 3.4 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO | 6 |
| 3.4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli | 6 |
| 3.4.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica o con altri strumenti | 6 |
| 3.4.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento | 6 |
| 3.4.4 Facilitazioni per alcune categorie di Clienti | 7 |
| 3.4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati | 7 |
| 3.4.6 Tempo di attesa agli sportelli | 7 |
| 3.4.7 Risposta alle richieste e ai reclami scritti dei Clienti | 7 |
| 3.5 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE | 8 |
| 3.5.1 Fatturazione | 8 |
| 3.5.2 Rettifiche di fatturazione | 8 |
| 3.5.3 Morosità | 8 |
| 3.5.4 Verifica del contatore | 9 |
| 3.5.5 Verifica del livello di pressione | 9 |
| 3.6 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO | 9 |
| 3.6.1 Continuità e servizio di emergenza | 9 |
| 3.6.2 Tempo di preavviso per interventi programmati | 10 |
| 3.6.3 Durata delle sospensioni programmate | 10 |
| 3.6.4 Pronto intervento | 10 |
| 3.6.5 Crisi idrica da scarsità | 10 |
| 3.6.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite | 10 |



IL SEGRETARIO GENERALE

103

ALLEGATO 4

**ELenco delle banche
PRESSO LE quali e' possibile effettuare
SENZA SPESE i pagamenti delle bollette ASM
ANCHE SENZA AVERE ALCUN RAPPORTO DI CONTO CORRENTE**

Banca Agricola Mantovana
Banca Antoniana Popolare Veneta
Banca Cooperativa Valsabina
Banca di Credito Cooperativo dell'Agro Bresciano
Banca di Credito Cooperativo del Basso Sebino
Banca di Credito Cooperativo di Bedizzole - Turano Valvestino
Banca di Credito Cooperativo di Brescia
Banca di Credito Cooperativo Colli Morenici del Garda
Banca di Credito Cooperativo di Verolavecchia
Banca Popolare di Bergamo - Credito Faresino
Banca Popolare di Brescia
Banca Popolare di Cremona
Banca Popolare di Novara
Banca Popolare di Sondrio
Banca Popolare di Verona
Banca Popolare Commercio e Industria
Banca Regionale Europea
Banca San Paolo di Brescia
Banca di Trento e Bolzano
Banca di Valcamonica
Banco Ambrosiano Veneto
Banco di Sicilia
Cariverona
Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza
Cassa di Risparmio di Torino
Cassa Rurale ed Agricola Padana di Leno
Credito Agrario Bresciano
Credito Bergamasco
Monte dei Paschi di Siena



SPECIFICHE DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO
DI PRODUZIONE E DI DISTRIBUZIONE DI CALORE
E DELLE RELATIVE RETI ED IMPIANTI
DA PARTE DELL'ASM BRESCIA S.P.A.

Allegato alla del 1998
Citt. di Brescia, 13.3.98
n., f., P.G.

MESSA NÚMERO QUATTRO PLANIMETRÍA

Allegato alla dichiarazione del C.C. del
C.C. n. 15 di Bagnoli n. 123, n. 326.
n. 36 / P.G.

25 febbraio 1998 (6)

LE SECRETARIAT GÉNÉRALE

A circular postmark featuring a skull and crossbones in the center. The text around the border includes 'MISTRETTA' on the left, 'MARIO DI LUIGI' at the top, 'NO' on the right, and '1920' at the bottom. The entire postmark is crossed out with a large black 'X'.

ART. 1 - Oggetto

1. Il servizio di fognatura e depurazione delle acque reflue, che fa parte del ciclo integrale delle acque, ha per oggetto la raccolta, mediante canalizzazioni, sollevamento, allontanamento e scarico delle acque superficiali e reflue provenienti da insediamenti civili e produttivi, strade ed aree pubbliche, il trattamento, trasporto e smaltimento dei fanghi di supero provenienti dagli impianti di depurazione del Comune. Ha inoltre per oggetto la gestione delle civiche reti fognarie bianche, miste e nere, la gestione degli impianti di sollevamento, trattamento del percolato e depurazione delle acque reflue provenienti dalle predette reti. Ha inoltre per oggetto la progettazione, la costruzione e la gestione degli impianti e delle reti all'uopo occorrenti, nonché lo sviluppo informatico e telematico dei sistemi per la gestione, il controllo, la qualità e la sicurezza del servizio stesso e delle attività funzionalmente connesse.

2. Il Comune, per quanto di sua competenza, riconosce in esclusiva alla Società il diritto di installare e gestire nell'ambito territoriale di cui' al contratto di programma gli impianti e le reti occorrenti per effettuare i servizi di cui sopra.

Le indicazioni del presente atto sono correlate al piano regolatore generale ed idraulico oggi esistente nel Comune ed andranno rideterminate in caso di significative modificazioni di detto piano.

ART. 2 - Obblighi della Società

1. La Società assume l'obbligo di assicurare ai clienti il soddisfacimento dei relativi fabbisogni, rendendo disponibile il servizio nella quantità richiesta e con la qualità prevista.

2. La Società si impegna inoltre a contrattare con chiunque richieda il servizio in questione, osservando parità di trattamento nei confronti dei clienti, in conformità alla Carta dei servizi ed agli schemi dei contratti standard di somministrazione.

ART. 3 - Modalità di espletamento del servizio

1. La Società provvede, con oneri a proprio carico, a svolgere il servizio di fognatura e depurazione delle acque reflue con la massima diligenza, professionalità e correttezza per tutto il periodo dell'affidamento.

In particolare la Società provvede:

- ad effettuare la gestione degli impianti fognari e di sollevamento, nonché degli impianti di depurazione, trattamento percolato e smaltimento fanghi, secondo quanto indicato nell'allegato 1;
- ad effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti, degli impianti cornessi e degli altri beni mobili ed immobili utilizzati nella gestione del servizio e ad assumere tutte quelle iniziative necessarie ed opportune per assicurare la migliore conservazione dei beni, la loro efficienza e le più sicure condizioni di esercizio;
- ad eseguire costanti controlli sulla adeguatezza della rete e analisi degli affluenti e dei fanghi; ad organizzare un servizio di pronto intervento costantemente attivo, anche in caso di calamità, in grado di intervenire con immediatezza in caso di disservizio; ad eseguire gli interventi di messa in sicurezza utilizzando le migliori metodologie disponibili a livello internazionale; ad applicare in modo scrupoloso la normativa sull'esercizio degli impianti e delle reti;
- a destinare costantemente al servizio ed alla gestione degli impianti personale adeguato per numero e professionalità, provvedendo alla sua formazione ed aggiornamento professionale;
- a realizzare i programmi degli investimenti previsti e di cui al contratto di programma e ad acquisire le necessarie risorse finanziarie;
- a fornire al Comune con periodicità annuale, o quando richiesta, la situazione degli interventi di risanamento della rete realizzati, le metodologie utilizzate, i costi sostenuti, nonché gli interventi di maggiore urgenza da realizzare; dovrà inoltre tenere costantemente informato il Comune sulle situazioni di pericolo che si sono manifestate o si potrebbero manifestare;



IL SEGRETARIO GENERALE

173

174

5

a tenere costantemente informato il Comune su fatti e circostanze impreviste che possono incidere sulla regolarità del servizio;

h) alle forniture di materie prime, energia, materiali, servizi, prestazioni, tecnologie, lavori e quant'altro necessario per la buona gestione del servizio affidato, nonché allo smaltimento dei residui prodotti durante la gestione;

i.) a stipulare con primaria compagnia di assicurazione una polizza per la copertura del rischio della responsabilità civile verso terzi, generata dall'esercizio del servizio e dalla presenza degli impianti nel contesto urbano, per un massimale adeguato.

2. Sono altresì affidati alla Società la predisposizione di tutti gli atti amministrativi comprese le istruttorie tecnico-amministrative relative agli allacci al sistema fognario comunale ed alle concessioni, istruendo tutte le pratiche relative sino alla predisposizione inclusa degli atti formali relativi alle ingiunzioni, notifiche, autorizzazioni, dinieghi, sanzioni, ecc. che dovranno essere sottoscritti dal legale rappresentante del Comune.

Art. 4 - Disciplina del contratto di erogazione - rapporto con i clienti del servizio

1. Il contratto di erogazione del servizio ai clienti è definito sulla base di schemi uniformi, articolati in funzione della tipologia del servizio fornito secondo i criteri previsti dalla normativa vigente. Agli schemi ed alle condizioni contrattuali in vigore, nonché alle modifiche loro apportate, la Società deve assicurare la massima diffusione in modo da consentire ai clienti una preventiva completa informazione, con particolare riferimento alle prestazioni che devono essere loro fornite, alle tariffe ed ai loro aggiornamenti.

2. La Società deve attivare adeguati canali informativi che favoriscano il dialogo tra utente e gestore, su basi di egualianza, imparzialità, partecipazione, semplicità, rapidità ed efficacia. La Società deve altresì dare ampia informazione sugli standard di qualità garantiti ai clienti del

servizio, sugli strumenti forniti agli utenti e la garanzia del loro rispetto.

3. Alla Società competono integralmente le trattative, stabilite quale corrispettivo del servizio di gestione e dei servizi accessori (allacci, spostamenti, ecc.) che saranno fissate e riscosse direttamente dalla Società stessa.

le procedure per la determinazione e la periodica revisione delle tariffe del servizio saranno conformi alle disposizioni in materia ed a quanto stabilito nel contratto di programma. I prezzi dei servizi accessori sono fissati dalla Società sulla base degli elementi di costo oggettivi e nel rispetto della eventuale normativa. Detti prezzi e le loro variazioni sono comunicate al Comune.

Al sensi dell'art. 12 - 5° comma della legge 498/92 ed in armonia con le previsioni della Legge 36/94 (art. 15 - 1° comma) il Comune delega la Società ad incassare direttamente dagli utilizzatori di acqua con concessione propria, secondo i termini previsti dalla legge, gli importi dovuti a titolo di canoni tariffe per il servizio di fognatura e depurazione.

4. Alla Società competono altresì i ricavi derivanti dallo svolgimento di attività collaterali, quali progettazioni, direzione lavori, consulenze e simili, pur se realizzate utilizzando il personale e le strutture del servizio fognature/depurazione.

Art. 5 - Standard di qualità del servizio di erogazione

1. L'esecuzione del servizio non può essere interrotta, né sospesa, salvo comprovate esigenze di servizio o cause di forza maggiore e in questo caso deve esser ripristinata al più presto. Tutte le caratteristiche del servizio ed in particolare gli standard di qualità sono riportate nella specifica "carta dei servizi" che sarà predisposta dalla Società nella quale saranno riportati in particolare tutti gli standard di qualità monitorati dalla Società con l'impegno ad erogare un servizio rispondente a tali caratteristiche. La Società provvederà a mantenere aggiornata la "carta dei servizi" recependo le innovazioni ed i miglioramenti del servizio e dandone informazione al Comune.



IL SEGRETARIO GENERALE

Art. 5 - Obblighi del Comune

1. Il Comune:

assicura alla Società la piena collaborazione dei propri servizi e uffici per il disbrigo delle incombenze connesse con l'apertura di cantieri stradali per la manutenzione delle reti e le nuove realizzazioni;

concede inoltre alla società l'occupazione del suolo e del sottosuolo pubblico, per collocarvi le reti e gli impianti, sulla base di schemi o progetti approvati dagli uffici comunali.

Art. 7 - Affidamento in uso

1. In correlazione con la gestione dei servizi di fognatura e depurazione, il Comune per il periodo di durata del contratto di programma, dà in concessione alla Società le opere, gli impianti e le canalizzazioni di cui all'allegato 2, come previsto dall'art. 12, 1º comma della legge 36/94.
2. Lo stato di conservazione dei beni di cui sopra è evidenziato mediante la ricognizione prevista successivamente.
3. Fermo restando il divieto di mutare la destinazione dei beni affidati, la Società può operare sugli stessi tutti gli interventi ritenuti necessari, utili ed opportuni per il migliore svolgimento del servizio, compresa la sostituzione per interventi di manutenzione, risanamento, sostituzione nonché la messa fuori servizio delle/degli reti/impianti obsoleti e non più utilizzabili.
4. La Società deve curare la conservazione dei beni mediante gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria di cui all'art. 3, deve provvedere alla loro custodia ed assumere a proprio carico ogni responsabilità per danni sofferti da terzi ed agli stessi riconducibili.
5. Le opere, gli impianti e le reti di cui al primo comma realizzati alla data di costituzione della Società sono e restano di proprietà del Comune. Le opere, gli impianti e le reti realizzati successivamente nel corso della gestione del servizio

- Roma
- MAURO
1. Il Comune e la Società procedono congiuntamente alla ricognizione degli impianti esistenti, e in apposito verbale saranno evidenziati. Lo stato di conservazione degli stessi, gli interventi più urgenti e rilevanti da realizzare, anche per porre rimedio alle eventuali anomalie di funzionamento riscontrate.
 2. Gli interventi così individuati saranno inseriti nel piano degli investimenti.

Art. 9 - Canoni di fognatura/depurazione

1. A fronte degli oneri sostenuti per la gestione della rete fognaria e degli impianti, alla Società compete il gettito derivante dall'applicazione dei canoni per i servizi fognatura e depurazione stabiliti in conformità a quanto previsto dalle disposizioni in materia, vigenti nel tempo.
2. Al fine di garantire un equilibrato assesto economico e finanziario della gestione, in particolare per la realizzazione degli ulteriori impianti, ivi compresi gli interventi di manutenzione straordinaria, potranno essere variati i canoni di cui sopra, e, ove non possibile, verranno disposte da parte del Comune dotazioni integrative a favore della Società.
3. I canoni relativi ai servizi di fognatura e depurazione saranno sostituiti da corrispondenti tariffe non appena sarà operante la normativa in corso di elaborazione; queste ultime saranno riconosciute direttamente dalla Società unitamente ai contributi versati dai clienti a qualsiasi titolo (allacciamenti, cessazioni) e saranno fissati dalla Società, dandone informazione al Comune, nel rispetto della normativa vigente.



IL SEGRETARIO GENERALE

sono di proprietà della Società. In caso di cessione del presente rapporto contrattuale, per il trasferimento al Comune di queste ultime realizzazioni, si fa riferimento all'art. 9 del "contratto di programma".

4. Le attività di progettazione e direzione lavori affidate alla Società, relative alle nuove opere decise e finanziate dal Comune, saranno retribuite nell'ambito dell'investimento stesso.

ART. 10 - Rapporti con il Comune

1. A fronte dell'utilizzo dei beni di cui all'art. 7, la Società corrisponderà al Comune un canone d'uso annuale pari a L. 1.800.000.000 oltre eventuale IVA ed altri tributi di cui la legge preveda la rivalsa. Tale importo è corrisposto annualmente al Comune entro i sei mesi successivi la chiusura dell'esercizio fiscale della Società. Per gli anni successivi al primo l'importo di cui sopra è aggiornato secondo il coefficiente determinato dall'ISTAT, prendendo a base l'indice del costo delle costruzioni residenziali. La variazione è calcolata assumendo a riferimento il valore del mese di dicembre rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente. Nel caso in cui l'applicazione di disposizioni normative intervenute successivamente alla decorrenza iniziale del presente atto comporti l'assunzione di maggiori oneri economici a carico di una o di entrambe le parti, le stesse si impegnano a ristabilire l'iniziale equilibrio economico, mediante accordi aggiuntivi a sensi di quanto disposto dall'art. 11 del contratto di programma. Resta a carico della Società il rimborso al Comune della rate dei mutui contratti dal Comune stesso, prima dell'accorpamento nell'Azienda Servizi Municipalizzati di Brescia dei servizi di fogna e depurazione, per il finanziamento di opere fogna-rie e di depurazione.

APPENDICE ALLA SPECIFICA TECNICA RELATIVA AI SERVIZI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

ALL. 1

DI SOLLEVAMENTO

1. GESTIONE DEGLI IMPIANTI FOGNARI E DEGLI IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO

La Società relativamente agli impianti fognari deve: - effettuare la conduzione, la manutenzione ordinaria e straordinaria, oltre alla gestione degli impianti; - progettare ed eseguire eventuali potenziamenti e/o estendimenti rete, previsti nella programmazione del Comune, o ripristini a seguito di eventi eccezionali o calamitosi su tutte le strade aperte al pubblico, anche se non classificate come comunali, previo ottenimento delle necessarie autorizzazioni;

curare le fasi di autorizzazione ed esecuzione degli allacciamenti dell'utenza, senza alcun onere a carico del Comune per quelli che interessano gli immobili di proprietà dello stesso;

ripristinare a regola d'arte le strade in corrispondenza degli scavi eseguiti per la rosa delle tubazioni, garantendo l'esecuzione dei relativi lavori per il periodo di un anno, salve in ogni caso le garanzie dovute dalle imprese appaltatrici.

I ripristini dovranno essere eseguiti secondo le modalità previste nelle autorizzazioni alla manomissione del suolo pubblico da richiedersi al Comune prima dell'inizio dei lavori;

assumere l'onere di acquisire le servitù o i diritti necessari nel caso di utilizzo di aree non di proprietà;

sollievar il Comune da ogni e qualsiasi responsabilità per danni che potessero derivare agli impianti dall'esercizio del servizio;

garantire la vigilanza sull'esercizio e predisporre un sistematico e periodico controllo delle condotte stradali, provvedendo ove necessario a regolari spurghi ed a realizzare nuove caditoie, anche su richiesta del Comune;



IL SEGRETARIO GENERALE



IL SEGRETARIO GENERALE

79

programmare, gestire e manutenere con i consorzi irrigui, anche mediante accordi di programma, o in caso di loro inadempienza, alla intera rete dei canali esistenti sul territorio comunale;

effettuare la manutenzione periodica dei fossi che fungono anche da scoline stradali;

provvedere alla pulizia delle griglie con asportazione dei rifiuti e/o corpi di animali morti;

provvedere, d'intesa con il Comune, agli interventi indifferibili ed urgenti sui corsi d'acqua e relativi paratoie per quanto attiene al regolare deflusso del sistema fognario;

adoperarsi per un corretto e razionale trattamento e smaltimento delle acque di scarico, prevedendo altresì idonei studi per sistemi alternativi di collettamento e riuso delle acque derivanti da insediamenti produttivi, nell'osservanza della normativa vigente;

individuare per ulteriori procedimenti l'eventuale presenza di scarichi anomali.

2. GESTIONE DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE, TRATTAMENTO PERCOLATO E SMALTIMENTO FANGHI

La Società relativamente agli impianti di depurazione, trattamento percolato e smaltimento rifiuti deve:

- effettuare la conduzione e la manutenzione ordinaria e straordinaria, oltre alla gestione degli impianti;
- assumere l'onere di acquisire le servitù o i diritti necessari nel caso di utilizzo di aree non di proprietà;
- sollevare il Comune da ogni e qualsiasi responsabilità per danni che potessero derivare agli impianti dall'esercizio del servizio;
- effettuare oltre al normale servizio di controllo ed analisi dell'acqua svolto dall'U.S.L. competente per territorio, mediante i propri laboratori di analisi, i necessari controlli sulle acque in ingresso ed uscita degli impianti di depurazione, nonché sui fanghi, individuando l'eventuale presenza di scarichi anomali;
- provvedere alla gestione del servizio curandone tutte le fasi e gli aspetti con la migliore

diligenza: manutenzione ordinaria e straordinaria, efficienza operativa e pronto intervento, sicurezza igienico-sanitaria, trattamento, trasporto e smaltimento dei fanghi di supero;

tenere registri di carico e scarico degli affluenti, dei rifiuti speciali e relativa scheda descrittiva nonché tenere dei quaderni di registrazione e di manutenzione con le modalità di cui alla deliberazione 4.2.1977 del Comitato Ministrale per la tutela delle acque dall'inquinamento, allegato n. 4 punti 3.1, 3.2 e 3.4.

dare, qualora si verifichi la necessità di mettere fuori esercizio l'impianto per rotture, mancanza di corrente, o scarichi abusivi di sostanze tossiche che compromettano il regolare funzionamento dell'impianto, tempestiva comunicazione al sindaco, ponendo in essere gli interventi necessari per ovviare agli inconvenienti rilevati;

adottare provvedimenti idonei ed efficaci per garantire un corretto e razionale trattamento e smaltimento delle acque di scarico.



IL SINDACO GENERALE

16/0

W

FOGNATURA KISTER

FUGNA BIANCA

FOGLIA NERA

NS	LUNG.	DIMENS.	LUNGHT.	DIMENS.	LUNGHT.	DIMENS.	LUNGHT.	DIMENS.	LUNGHT.	DIMENS.	LUNGHT.	DIMENS.	LUNGHT.			
70	25	80x160	58	120x130	1.214	DN	110	< 80	50x70	92	20x100	392				
50	137	90x90	2.807	130x150	1.072	DN	120	48.13	50x75	545	70x100	1.535				
60	1.166	90x100	159	120x175	415	DN	125	27.68	DN	130	48.13	50x75				
70	234	90x105	660	130x195	1.297	DN	14	86	DN	125	524	90x110	252			
80	98	90x110	637	130x200	1.513	DN	15	80	DN	130	6.17	160x100	1.871			
90	54	90x120	317	130x30	719	DN	15	80	DN	130	2.419	DN				
10	10	80x100	55x150	126	130x210	904	DN	15	781	DN	143	2.419	DN	15		
10	10	80x100	55x150	126	130x210	904	DN	15	781	DN	143	2.419	DN	15		
50	492	100x100	135x180	184	DN	20	5.309	DN	110	2.50	DN	237	DN	15		
60	165	100x100	1.177	135x210	843	DN	20	5.309	DN	110	2.50	DN	237	DN	15	
70	714	100x120	957	135x220	139	DN	22	4.087	DN	120	4.813	DN	23	DN	18	
75	26212	100x130	549	139x220	1.207	DN	32	77.691	DN	125	1.624	DN	25	DN	20	
80	100x140	881	139x220	1.207	DN	32	77.691	DN	125	1.624	DN	25	DN	20	3.137	
70	957	100x150	1.474	135x220	531	DN	32	29.463	DN	132	6.717	DN	31.5	DN	25	
30	29	100x210	130	140x210	401	DN	42	1.962	DN	142	2.462	DN	42	DN	30	
30	51	100x210	146	146x210	353	DN	42	710	DN	152	1.962	DN	52	DN	30	
70	1100.110	1.193	150x150	601	DN	52	1.222	DN	162	3.956	DN	62	2.522	DN	40	
75	3.776	1100.110	1.193	150x150	601	DN	52	1.222	DN	162	3.956	DN	62	2.522	DN	40
80	707	1100.110	1.193	150x150	601	DN	52	1.222	DN	162	3.956	DN	62	2.522	DN	40
90	559	1100.110	1.193	150x150	601	DN	52	1.222	DN	162	3.956	DN	62	2.522	DN	40
00	355	120x120	2.681	150x250	425	DN	52	11.567	DN	182	192	DN	62	2.522	DN	40
05	3.339	120x120	2.681	150x250	425	DN	52	11.567	DN	182	192	DN	62	2.522	DN	40
10	604	120x150	165	DN	85	190	DN	71	650	DN	60	2.046				
20	731	120x170	184	150x250	1.107	DN	85	190	DN	71	650	DN	60	2.046		
30	6	120x180	1.767	150x270	298	DN	92	9.769	DN	81	9.93	DN	63	603		
30	5	120x190	1.794	150x270	298	DN	92	9.769	DN	81	9.93	DN	63	603		
30	304	120x210	322	160x172	218	DN	92	1.385	DN	91	10.05	DN	70	647		
65	238	120x210	322	160x172	218	DN	92	1.385	DN	91	10.05	DN	70	647		
75	430	120x210	322	160x172	218	DN	92	1.385	DN	91	10.05	DN	70	647		
90	55	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
120	414	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
65	125.15	937	160x250	117	DN	92	1.385	DN	125	674	DN	80	1.67			
75	430	120x250	1.767	150x270	298	DN	92	9.769	DN	81	9.93	DN	63	603		
90	55	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
120	414	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
65	125.15	937	160x250	117	DN	92	1.385	DN	125	674	DN	80	1.67			
75	430	120x250	1.767	150x270	298	DN	92	9.769	DN	81	9.93	DN	63	603		
90	55	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
120	414	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
65	125.15	937	160x250	117	DN	92	1.385	DN	125	674	DN	80	1.67			
75	430	120x250	1.767	150x270	298	DN	92	9.769	DN	81	9.93	DN	63	603		
90	55	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
120	414	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
65	125.15	937	160x250	117	DN	92	1.385	DN	125	674	DN	80	1.67			
75	430	120x250	1.767	150x270	298	DN	92	9.769	DN	81	9.93	DN	63	603		
90	55	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
120	414	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
65	125.15	937	160x250	117	DN	92	1.385	DN	125	674	DN	80	1.67			
75	430	120x250	1.767	150x270	298	DN	92	9.769	DN	81	9.93	DN	63	603		
90	55	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
120	414	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
65	125.15	937	160x250	117	DN	92	1.385	DN	125	674	DN	80	1.67			
75	430	120x250	1.767	150x270	298	DN	92	9.769	DN	81	9.93	DN	63	603		
90	55	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
120	414	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
65	125.15	937	160x250	117	DN	92	1.385	DN	125	674	DN	80	1.67			
75	430	120x250	1.767	150x270	298	DN	92	9.769	DN	81	9.93	DN	63	603		
90	55	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
120	414	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
65	125.15	937	160x250	117	DN	92	1.385	DN	125	674	DN	80	1.67			
75	430	120x250	1.767	150x270	298	DN	92	9.769	DN	81	9.93	DN	63	603		
90	55	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
120	414	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
65	125.15	937	160x250	117	DN	92	1.385	DN	125	674	DN	80	1.67			
75	430	120x250	1.767	150x270	298	DN	92	9.769	DN	81	9.93	DN	63	603		
90	55	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
120	414	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
65	125.15	937	160x250	117	DN	92	1.385	DN	125	674	DN	80	1.67			
75	430	120x250	1.767	150x270	298	DN	92	9.769	DN	81	9.93	DN	63	603		
90	55	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
120	414	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
65	125.15	937	160x250	117	DN	92	1.385	DN	125	674	DN	80	1.67			
75	430	120x250	1.767	150x270	298	DN	92	9.769	DN	81	9.93	DN	63	603		
90	55	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
120	414	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
65	125.15	937	160x250	117	DN	92	1.385	DN	125	674	DN	80	1.67			
75	430	120x250	1.767	150x270	298	DN	92	9.769	DN	81	9.93	DN	63	603		
90	55	127x200	1.597	155x190	191	DN	92	25.401	DN	102	1.650	DN	63	603		
120	414	127x200	1.597	155x190	191	DN	92									

Art. 1 - Oggetto

1. Il servizio di erogazione del teleriscaldamento ha per oggetto la produzione e la distribuzione di calore ai clienti.

La produzione di calore, effettuata tramite impianti di cogenerazione, consente la contemporanea produzione di energia elettrica.

2. Tale servizio ha inoltre per oggetto la produzione, la costruzione e la gestione degli impianti e delle reti all'uopo necessari, nonché lo sviluppo informatico e telematico dei sistemi per la gestione, il controllo, la qualità e la sicurezza del servizio stesso e delle attività funzionalmente connesse.

3. Il Comune, per quanto di sua competenza, riconosce in esclusiva alla Società il diritto di installazione e gestione nell'ambito territoriale di cui al contratto di programma degli impianti e relativi occorrenti per erogare il servizio di teleriscaldamento.

Art. 2 - Obblighi delle Società

1. La Società assume l'obbligo di assicurare ai clienti il soddisfacimento dei relativi fabbisogni, rendendo disponibile il servizio nella quantità richiesta e con la qualità prevista e praticando condizioni di somministrazione secondo quanto stabilito dal mercato.

2. La Società si impegna inoltre a contrattare con chiunque richieda il servizio in questione, oservando parità di trattamento nei confronti dei clienti, in conformità alla Carta dei servizi ed agli schemi dei contratti standard di somministrazione.

Art. 3 - Modalità di erogazione

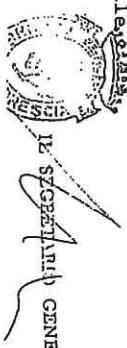
1. Il servizio di erogazione del teleriscaldamento viene espletato garantendo i seguenti valori minimi di temperatura di esercizio della rete: 90 °C nel periodo invernale, 70 °C nel periodo estivo.

2. Il servizio di erogazione non potrà esser interrotto dalla Società, ma solo temporaneamente sospeso, in tutto od in parte, per guasto o per necessità di manutenzione degli impianti, dandone comunicazione ai clienti secondo quanto riportato nella "carta dei servizi".

Art. 4 - Modalità di espletamento del servizio

1. La Società provvede, con oneri a proprio carico:

- a svolgere il servizio di produzione e distribuzione di calore, con la massima diligenza, professionalità e correttezza per tutto il periodo dell'affidamento;
- b. effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti, degli impianti e degli altri beni immobili utilizzati nella gestione del servizio e ad assumere tutte quelle iniziative necessarie ed opportune per assicurare la migliore conservazione dei beni, la loro efficienza e le più sicure condizioni di esercizio;
- c. ad eseguire costanti controlli sulla adeguatezza della rete; ad organizzare un servizio di pronto intervento costantemente attivo, in grado di intervenire con immediatezza in caso di disservizio; ad eseguire gli interventi di messa in sicurezza utilizzando le migliori metodologie disponibili a livello internazionale; ad applicare in modo scrupoloso la normativa sull'esercizio degli impianti e delle reti;
- d. a destinare costantemente al servizio ed alla gestione degli impianti, personale adeguato per numero e professionalità, provvedendo alla sua formazione ed aggiornamento professionale;
- e. a realizzare i programmi degli investimenti di cui al contratto di programma e ad acquisire le necessarie risorse finanziarie;
- f. a fornire al Comune con periodicità annuale, o quando richiesta, la situazione degli interventi di risanamento della rete realizzati, le metodologie utilizzate, i costi sostenuti, nonché gli interventi di maggiore urgenza da realizzare, dovrà inoltre tenere costantemente informato il Comune sulle situazioni di pericolo che si sono manifestate;



LE SIEGZI (GENERAL)

g. a tenere costantemente informato il Comune su fatti e circostanze impreviste che possono incidere sulla regolarità del servizio;

h. alle forniture di materie prime, energia, materiali, servizi, prestazioni tecnologiche, lavori e quant'altro necessario per la buona gestione del servizio affidato;

i. a stipulare con primaria compagnia di assicurazione una polizza per la copertura del rischio della responsabilità civile verso terzi, generato dall'esercizio del servizio e dalla presenza degli impianti nel contesto urbano, per un massimale adeguato.

Art. 5 - Rapporti economici

1. Il contratto di erogazione del teleriscaldamento ai clienti è definito sulla base di schemi uniformi, articolati in funzione della tipologia del servizio fornito secondo i criteri previsti dalla normativa vigente. Agli schemi ed alle condizioni contrattuali in vigore, nonché alle modifiche loro apportate, la Società deve assicurare la massima diffusione, in modo da consentire ai clienti una preventiva completa informazione, con particolare riferimento alle prestazioni che devono essere loro fornite, alle tariffe ed ai loro aggiornamenti.

2. La Società dovrà attivare adeguati canali informativi che favoriscano il dialogo tra utente e gestore, su basi di egualianza, imparzialità, partecipazione, semplicità, rapidità ed efficacia. La Società deve altresì dare ampia informazione, a mezzo della Carta dei Servizi e con eventuali ulteriori modalità di comunicazione, sugli standard di qualità garantiti ai clienti del servizio, sugli strumenti forniti agli utenti a garanzia del loro rispetto.

3. Alla Società competono integralmente le tariffe stabilite quale corrispettivo del servizio di distribuzione e dei servizi accessori (allacci, spostamenti, ecc.) che saranno fissate e riscosse direttamente dalla Società stessa.

La determinazione e la periodica revisione delle tariffe del servizio di erogazione del teleriscaldamento, nonché i prezzi dei servizi accessori sono fissati dalla Società sulla base degli

elementi di costo oggettivi, nel rispetto della eventuale normativa e da quanto stabilito nel contratto di programma. Detti prezzi e le loro variazioni sono comunicate al Comune.

4. Alla Società competono altresì i ricavi derivanti dallo svolgimento di attività collaterali quali progettazioni, direzione lavori, consulenze e simili, pur se realizzate utilizzando il personale e le strutture del servizio di erogazione del teleriscaldamento.

5. Tutti i beni, mobili ed immobili, attrezzature e reti comunque acquisiti dalla Società per conferimento e/o nel corso della gestione del servizio, sono e restano di proprietà della Società stessa.

Art. 6 - Standard di qualità del servizio di erogazione

1. Tutte le caratteristiche del servizio di erogazione del teleriscaldamento sono contenute nella "carta dei servizi" allegata nella quale sono riportati in particolare tutti gli standard di qualità che vengono monitorati dalla Società con l'impegno ad erogare un servizio rispondente a tali caratteristiche.

2. La Società provvede a mantenere aggiornata la "carta dei servizi" recependo le innovazioni ed i miglioramenti del servizio e dandone informazione al Comune.

Art. 7 - Obblighi per il Comune

1. Il Comune:

assicura alla Società la piena collaborazione dei propri servizi e uffici per il disbrigo delle incidenze connesse con l'apertura di cantieri stradali per la manutenzione delle reti e le nuove realizzazioni; consente alla Società l'occupazione del suolo e del sottosuolo pubblico, per collocarvi le reti e gli impianti, sulla base di schemi o progetti approvati dagli uffici comunali.

ART. 8 - Rapporti con il Comune

1. Per l'affidamento del servizio di cui sopra la Società corrisponderà al Comune un importo annuo di L. 5.000.000.000, oltre eventuale IVA ed altri tributi di cui la legge preveda la rivalsa. Tale importo è corrisposto annualmente al Comune entro i sei mesi successivi la chiusura dell'esercizio fiscale della Società.

Per gli anni successivi al primo l'importo di cui sopra è aggiornato secondo il coefficiente determinato dall'ISTAT, prendendo a base l'indice del costo delle costruzioni residenziali. La variazione è calcolata assumendo a riferimento il valore del mese di dicembre rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente.

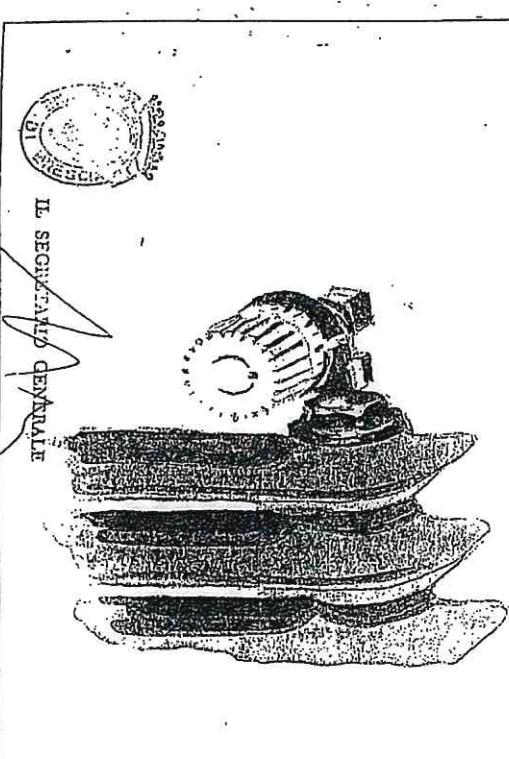
Nel caso, in cui l'applicazione di disposizioni normative intervenute successivamente alla decorrenza iniziale del presente atto comporti l'assunzione di maggiori oneri economici a carico di una o di entrambe le Parti, le stesse si impegnano a ristabilire l'iniziale equilibrio economico, mediante accordi aggiuntivi a sensi di quanto disposto dall'art. 11 del contratto di programma.

calore/asm

128

CARICA DEI SERVIZI

SERVIZIO TELERISCALDAMENTO DELL'AZIENDA DEI SERVIZI MUNICIPALIZZATI DI BRESCIA



IL SEGRETARIO GENERALE

IEGSA	3
IDA	3
IZIO TELERISCALDAMENTO	3
TAV DELLA CARTA	3
INCIPICI FONDAMENTALI	4
RUMENTI	5
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA SUA REALIZZAZIONE	5
Continuità e regolarità dell'erogazione	5
Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto	6
Rapidezza nei tempi di allacciamento	6
Risparmio energetico e assistenza ai Clienti	7
Fiducia nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette	7
Correttezza della misura dei consumi	7
Correttezza della faturazione dei consumi	7
Comportamento del personale	8
Tempestività nelle risposte a richieste e reclami	8
INFORMAZIONE AL CLIENTE	8
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DÀ PARTE DEL CLIENTE	9
ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO ALLE CONDIZIONI PERSONALI DEL CLIENTE	9
RIMBORSO	9
COME OTTENERE IL RIMBORSO	9
UTELA	10
COSA FARE IN CASO DI INADEMPIENZE DELL'AZIENDA	10
AI TABEELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD MONITORATI DALL'AZIENDA	11
Standard non soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto	11
Standard soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto	12
ATO 1 INFORMAZIONI UTILI	12
ATO 2 ELENCO DEGLI SPORTELLI AZIENDALI	13
ATO 3 MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE BOLLETTE ASM	14
ATO 4 ELENCO DELLE BANCHE PRESSO LE QUALI È POSSIBILE	15
EFFETTUARE GRATUITAMENTE I PAGAMENTI DELLE BOLLETTE ASM	
ANCHE SENZA AVERE ALCUN RAPPORTO DI CONTO CORRENTE	

PREMESSA

L'AZIENDA Servizi Municipalizzati di Brescia (ASM) è un'azienda statale di proprietà del Comune di Brescia, costituita nel 1908 per la gestione dei trasporti urbani ed ampliatisi successivamente fino ad acquisire la gestione dei principali servizi locali di utilità pubblica: energia elettrica, acqua potabile, gas, teleriscaldamento, illuminazione pubblica, impianti semaforici, sosta a pagamento, igiene urbana e trasporti pubblici.

I servizi relativi all'acqua potabile, gas ed igiene urbana vengono erogati anche in numerosi Comuni della provincia.

IL SERVIZIO TELERISCALDAMENTO

Il servizio teleriscaldamento è stato avviato nel 1972 nel quartiere di Brescia Due utilizzando un impianto che produceva solo calore ed è stato progressivamente esteso ad oltre la metà della volumetria edificata della città.

Dal 1978 alla produzione di calore si è aggiunta la produzione di energia elettrica utilizzando gruppi di cogenerazione.

Il principio fondamentale consiste nella centralizzazione della produzione del calore in poche unità di generazione.

Tale centralizzazione consente di diversificare il combustibile impiegato in funzione della disponibilità di mercato, di avere un rendimento energetico maggiore e di migliorare fortemente la protezione dell'ambiente attraverso l'installazione di idonei impianti di depurazione dei gas di combustione.

I componenti principali di un sistema di teleriscaldamento sono:

- la centrale di produzione;
- la rete di distribuzione (si tratta di un anello chiuso che non cede acqua all'esterno);
- le sottocentrali di utenza: sostituiscono la tradizionale centrale termica (caldataia) e sono di proprietà del Cliente; consentono la cessione del calore dalla rete di distribuzione all'impianto del Cliente senza miscelazione di acqua fra i due circuiti.

VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è adottata in via sperimentale ed è soggetta a revisione.

I Clienti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nel capitolo 2 - seconda parte - "Informazione al Cliente".



IL SEGRETARIO GENERALE



IL SEGRETARIO GENERALE

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

2. STRUMENTI

SEGRETARIO GENERALE

ASTRA

La soddisfazione dei bisogni del Cliente costituisce l'obiettivo primario dell'ASM. Nell'erogazione del servizio l'Azienda si impegna a rispettare i principi che seguono.

EGUAGLIANZA

L'ASM si impegna a garantire un uguale trattamento nell'ambito di aree geografiche e categorie o fasce di Clienti omogenee. Particolare attenzione viene riservata ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani.

IMPARZIALITÀ

Il personale dell'Azienda è chiamato ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività ed imparzialità.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'ASM si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficienza del servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

CONTINUITÀ e regolarità dell'erogazione

Il servizio è disponibile in tutti i mesi dell'anno: in qualsiasi momento è possibile prelevare calore dalla rete di teletermocalidamento.

La rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto. Esiste un sistema di telecontrollo e telecomando che consente di seguire a distanza lo stato della rete e degli impianti aziendali registrando tutte le informazioni significative e di intervenire tempestivamente, in caso di anomalia o guasto, con manovre a distanza e con squadre attive 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno (Pronto Intervento).

Può accadere che per i lavori programmati sia necessario interrompere l'erogazione. In questi casi, l'ASM si impegna a limitare la sospensione al minimo indispensabile evitando le sospensioni programmate nei momenti di maggiore utilizzo del servizio.

In ogni caso, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati il giorno precedente mediante appositi cartelli esposti.

PARTECIPAZIONE

È cura dell'ASM favorire la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio. Per migliorare la collaborazione con il Cliente, l'Azienda trasmette informazioni sul servizio e riconosce al Cliente stesso il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per migliorare costantemente la soddisfazione del Cliente viene rilevata, attraverso sondaggi periodici, la sua percezione della qualità del servizio offerto.

1. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA SUA REALIZZAZIONE

Quale strumento per garantire un buon livello di qualità del servizio ai Clienti, l'Azienda ha adottato le caratteristiche qualitative e quantitative (standard) del servizio qui di seguito descritte.

Fra queste, ve ne sono alcune di carattere generale che si riferiscono al complesso delle prestazioni tese a alcune di carattere specifico che il Cliente può verificare direttamente (come l'ASM rileva in modo sistematico).

1.1.

Continuità e regolarità dell'erogazione

Il servizio è disponibile in tutti i mesi dell'anno: in qualsiasi momento è possibile prelevare calore dalla rete di teletermocalidamento.

La rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto. Esiste un sistema di telecontrollo e telecomando che consente di seguire a distanza lo stato della rete e degli impianti aziendali registrando tutte le informazioni significative e di intervenire tempestivamente, in caso di anomalia o guasto, con manovre a distanza e con squadre attive 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno (Pronto Intervento).

Può accadere che per i lavori programmati sia necessario interrompere l'erogazione. In questi casi, l'ASM si impegna a limitare la sospensione al minimo indispensabile evitando le sospensioni programmate nei momenti di maggiore utilizzo del servizio.

In ogni caso, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati il giorno precedente mediante appositi cartelli esposti.

In questa seconda parte vengono descritti i principali strumenti utilizzati per dare attuazione ai principi fondamentali della presente Carta.

L'Azienda è impegnata al loro continuo miglioramento.

1.1.1. **Continuità e regolarità dell'erogazione**

L'ASM garantisce le tubazioni poste a propria cura all'interno della proprietà del Cliente, per un periodo di 36 mesi dal giorno della consegna. Sono esclusi dalla garanzia danni provocati da agenti e cause esterne accidentali. Dal terzo al quinto anno l'ASM interviene, su richiesta del Cliente, addebitandogli una percentuale del costo dell'intervento sulla base di diversi fattori tra cui il tipo di guasto e l'anzianità di posa.

Le sottocentrali eseguite dall'Azienda sono garantite per un periodo di 24 mesi dalla data di consegna dell'impianto.

La garanzia copre i danni causati da difetti d'origine dei materiali impiegati o da messa in opera. Sono esclusi i danni conseguenti ad impianto nell'utilizzo dell'impianto e ad errata manutenzione e il malfunzionamento dovuto ad incrostazioni calcaree.

La validità della garanzia è subordinata al fatto che l'anomalia sia segnalata entro 60 giorni dalla data in cui viene riscontrata.



1.3. Compiti e funzioni del personale

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste del Cliente e a migliorare il livello qualitativo del servizio. L'ASM cura la formazione del personale affinché adotti verso il Cliente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche. Essi sono muniti di tessertini di riconoscimento (sui quali sono riportati il nome, la fotografia, la qualifica ed il numero di matricola) che il Cliente può richiedere in occasione di visite a domicilio.

1.9. Tempesitività nelle risposte di richieste e reclami

Si assicura una risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti del Cliente. I tempi di risposta ai reclami vengono rilevati in modo sistematico e oggi l'ASM è in grado di rispettare i seguenti tempi:

- risposte che non richiedono un sopralluogo: - tempo massimo = 15 giorni di calendario;
- risposte che richiedono un sopralluogo: - tempo massimo = 25 giorni di calendario.

I tempi sono conteggiati facendo riferimento alle date del protocollo aziendale. I reclami scritti vanno indirizzati al Servizio Marketing dell'ASM - via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia (tel. 3500597 - fax 3500641).

Il personale è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte in via breve (v. all. 1 e 2).

2. INFORMAZIONE AL CLIENTE

All'atto della richiesta di un nuovo contratto viene consegnato al Cliente il documento: "Regolamento e condizioni generali di fornitura", che è comunque sempre a disposizione presso gli sportelli.

Agli installatori che eseguono lavori per conto del Cliente vengono distribuite le "prescrizioni tecniche" per l'allacciamento di impianti interni e per il posizionamento dei contatori.

Al momento della consegna dell'impianto il personale aziendale lascia al Cliente l'opuscolo "Telecaldamento - Guida al funzionamento dell'impianto presso l'utenza" e gli fornisce le spiegazioni per l'uso dell'impianto.

Per garantire al Cliente la costante informazione sulle procedure e iniziative che possono interessarlo si utilizzano i seguenti strumenti:

- Sportello informazioni**
Telefonando al numero 3500801, si possono ottenere informazioni relative a: modalità di allacciamento, documentazione necessaria, tariffe in vigore, politiche settoriali, contratti in vigore, bollette di consumo, stato di avanzamento delle pratiche.
- Videotel**
I Clienti SIP abbonati al Servizio Videotel possono accedere alla pagina ASM (*105# su videotel pagina *2637#) dedicata in particolare alle informazioni di dettaglio sulle tariffe e contributi in vigore, oppure ad una pagina interattiva che consente di richiedere l'apertura, la modifica, la chiusura di contratti, o trasmettere la lettura del proprio contatore.
- Notiziario "Voi e Noi"**
Viene inviato ogni quattro mesi a tutti i capi famiglia della città di Brescia (84.000 copie per numero). Contiene informazioni inerenti il servizio.
- Notiziario "Voi e Noi Flash"**
È distribuito a tutti i Clienti per un totale di 141.000 copie per numero. Contiene una serie di informazioni, con particolare riguardo ai tempi della sicurezza, del risparmio delle tariffe e contributi in vigore e consigli sul corretto utilizzo degli impianti.

Quando necessario od opportuno, si utilizzano anche le tradizionali messi media, le bollette e opuscoli specifici.

In casi eccezionali si effettuano anche visite porta a porta.

Particolare attenzione è dedicata alla conoscenza di quanto, delle informazioni emesse, sia stato recepito dal Cliente. Periodici sondaggi consentono di conoscere l'efficacia delle comunicazioni effettuate.

Inoltre, vengono organizzati incontri con i Clienti presso la sede aziendale o le sedi comunali e circoscrizionali.

3. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEL CLIENTE

I Clienti aziendali il Cliente può fornire gli sportelli aziendali il Cliente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore.

4. ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO ALLE CONDIZIONI PERSONALI DEL CLIENTE

Un'attenzione particolare viene riservata alle persone anziane con difficoltà motorie e ai portatori di handicap.

In tali casi, per la stipulazione dei contratti di fornitura, il personale aziendale può recarsi direttamente presso il Cliente, per compiere tutte le operazioni necessarie evitando così al Cliente stress di doversi recare presso le sedi aziendali (Ufficio Sportelli - dalle ore 8.00 alle ore 12.00 - tel. 3500599).

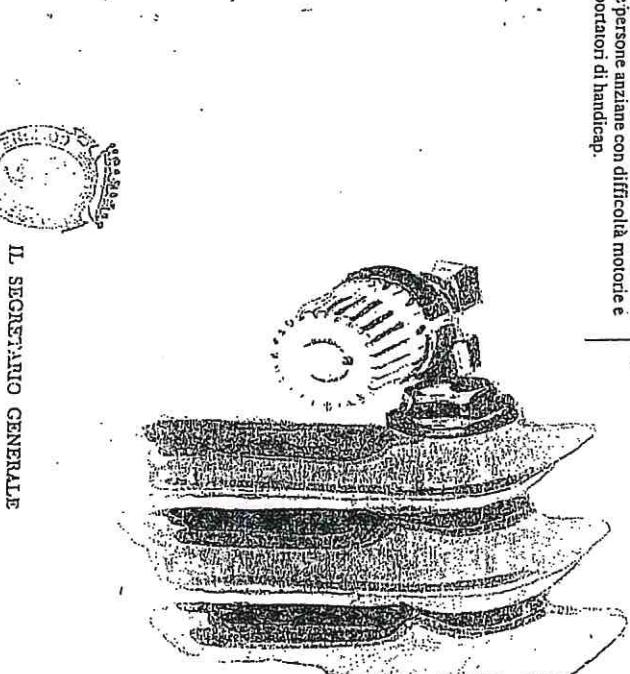
5. RIMBORSO

In caso di mancato rispetto dei tempi di allacciamento massimi garantiti (v. punto 1.3), l'ASM prevede un rimborso fisso di £ 50.000.

6. COME OTTENERE IL RIMBORSO

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire al Servizio Qualità dell'ASM (Via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia - tel. 3500292 - fax 3500522), entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito.

Viene considerata la data del protocollo aziendale.



3. TUTELA

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD MONITORATI DALL'ASM

1. COSA FARE IN CASO

DI INADEMPIENZE DELL'AZIENDA

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere denunciate al Servizio Qualità dell'ASM, verbalmente, per iscritto, via fax o telefonicamente (Servizio Qualità, via La marmora, 230 - tel. 350/0292 - fax 350/0522). Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in

suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della documentazione ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché il Servizio possa provvedere ad una ricostituzione dell'iter seguito.

Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento, il Servizio Qualità riferisce al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate. Entro il termine di 15 giorni il Servizio Qualità dà comunicazione un riscontro al Cliente.

A
Standard non soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto

INDICATORE	VALORE STANDARD MONITORATO
Disponibilità pronto intervento	24 ore su 24
Cambio programmato contatori	365 giorni all'anno
N° modalità alternative per stipula del contratto	ogni 5 anni
N° modalità alternative per il pagamento	3
Tempo di avvio dell'intervento per guasto al contatore	medio = 3 ore
Tempo di attesa agli sportelli	massimo = 7 ore
Tempo di risposta ai reclami	medio = 10 minuti massimo = 40 minuti
Tempo per verifica contatore	15 giorni di calendario senza sopralluogo 25 giorni di calendario con sopralluogo

B
Standard specifici garantiti soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto

INDICATORE	VALORE STANDARD GARANTITO
Tempo di preventivazione	30 giorni di calendario
Tempo di esecuzione della presa	60 giorni di calendario
Tempo di allestimento della sottocentrale da parte dell'ASM (esecuzione sottocentrale, presa e posa contatore)	60 giorni di calendario
Tempo di attivazione dell'utenza	12 giorni di calendario

110

ALLEGATO 1
INFORMAZIONI UTILI

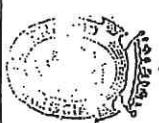
OPERAZIONE DA EFFETTUARE	A CHI RIVOLGERSI	ORARIO DI APERTURA	N. DI TEL.-FAX
	Centralino	tutti i giorni dalle 7,00 alle 23,00	tel. 35001
Segnalazione situazioni di emergenza	Pronto Intervento	24 ore su 24 - 365 giorni all'anno	tel. 3500695
Richiesta informazioni	Sportello Informazioni	dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 15,30	tel. 3500801
Richiesta verifica funzionalità contatore	Sportello Aziendale Via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia	vedi allegato 2	tel. 3500801
	Sportello Aziendale Via Trieste, 1 - 25124 Brescia	vedi allegato 2	tel. 3500681 tel. 3500683
Operazioni contrattuali	Sportelli Aziendali	vedi allegato 2	
Stipulazione contratto per telefono	Ufficio Sportelli	dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 12,00	tel. 3500599
Stipulazione contratto con videotel	*1651# su videotel pagina *2637#		
Pagamento bollette	vedi allegato 3		
Denuncia violazione Carta dei Servizi	Servizio Qualità Via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia	dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 15,30	tel. 3500292 fax 3500522
Inoltro richiesta scritta di rimborso	Servizio Qualità Via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia	dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 15,30	tel. 3500292 fax 3500522
Inoltro reclamo scritto	Servizio Marketing Via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia	dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 15,30	tel. 3500597 fax 3500641

111

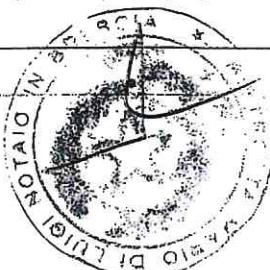
ALLEGATO 2
ELenco degli sportelli aziendali

COMUNE	INDIRIZZO	ORARIO DI APERTURA	TELEFONO
1 BRESCIA	Via Lamarmora, 230	lun. - gio: 8,00 - 15,30 ven.: 8,00 - 14,30	3500801
2 BRESCIA	Via Trieste, 1	lun.: 13,30 - 16,30 mar. - ven.: 8,00 - 16,30 sab.: 8,45 - 12,00	3500681 3500683
3 BRESCIA	Via San Donino, 34*	lun. - gio: 8,00 - 12,30 14,00 - 16,30 ven.: 8,00 - 12,30 14,00 - 15,30	3500738
4 BRESCIA	Via Trento, 23*	lun. - gio: 8,00 - 12,30 14,00 - 16,30 ven: 8,00 - 12,30 14,00 - 15,30	394949

* Sportelli dedicati al solo pagamento delle bollette, presso questi sportelli non è possibile stipulare contratti



IL SEGRETARIO GENERALE



ALLEGATO 3
MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE BOLLETTE ASM

Sportelli aziendali (vedi allegato 2)

Addebito sul conto corrente bancario

Utilizzo della tessera bancomat presso gli sportelli automatici (Pagocomodo ®):

- Sede ASM (anche con contanti)
- Via Lamarmora, 230 - Brescia
- Centro Commerciale Flaminia
- Via Corsica - Brescia
- Centro Commerciale Margherita D'Este
- Via Giorgione - Brescia
- Supermercato Esselunga
- Via Volta - Brescia
- USSL 41
- Via Biese, 17 - Brescia
- Ospedale Civile
- Rte Spedali Civili - Brescia
- Ufficio ASM
- Via Trieste, 1 - Brescia
- Ipermercato Coniunite
- Via Mazzini, 97 - Rezzago
- Agenzia CAB
- P.zza Alighieri - Iseo

Utilizzo gratuito degli sportelli delle banche convenzionate con l'ASM
(vedi allegato 4)

Versamento su conto corrente postale (n° 8268)

ELenco delle banche

**PRESSO LE QUALI È POSSIBILE EFFETTUARE
GRATUITAMENTE I PAGAMENTI DELLE BOLLETTE ASM
ANCHE SENZA AVERE ALCUN RAPPORTO DI CONTO CORRENTE**

Bank Agricola Mantovana

Banka del Monte di Lombardia

Banka di Credito Cooperativo di Brescia

Banka di Trento e Bolzano

Banka di Valcamonica

Banka Popolare di Bergamo - Credito Varesino

Banka Popolare di Brescia

Banka Popolare di Cremona

Banka Popolare di Sondrio

Banka Popolare di Verona

Banka San Paolo di Brescia

Banko Ambrosiano Veneto

Banko di Napoli

Banko di Sicilia

Cassá di Risparmio di Parma e Piacenza

Cassá di Risparmio di Torino

Cassa di Risparmio di Verona, Vicenza, Belluno, Ancona

Cassa Rurale ed Artigiana dell'Agro Bresciano

Cassa Rurale ed Artigiana di Bedizzole

Cassa Rurale ed Artigiana di Capriolo

Credito Agrario Bresciano

Credito Bergamasco

Monte dei Paschi di Siena

C