CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DI BOLZANO

Città di Bolzano
Stadt Bozen

Indice

1. INTRODUZIONE 4
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI 4
3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E MISSION 6
3.1 La mission di SEAB 7
3.2 Le aree di attività SEAB 7
4. SCHEMA REGOLATORIO E LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ 8
4.1 Report e sessione di monitoraggio 9
5. IL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 9
5.1 Obiettivi del servizio 11
6. IL SISTEMA DI RACCOLTA RIFIUTI DI BOLZANO PER UTENZE DOMESTICHE 12
6.1 Rifiuti residui e organici 12
6.1.1 Per amministratori: la gestione dei rifiuti nel condominio 14
6.2 Isole ecologiche 14
6.3 Centri di raccolta 15
6.4 Raccolta mobile di rifiuti pericolosi e del tetrapak (Ecomobile) 15
6.5 Servizi di ritiro su chiamata 15
6.6 Segnalazioni di disservizi 16
6.7 Pronto intervento rifiuti 16
6.8 Dove trovo informazioni sulla corretta raccolta differenziata? 16
7. IL SISTEMA DI RACCOLTA RIFIUTI DI BOLZANO PER UTENZE NON DOMESTICHE 17
7.1 Rifiuti residui e organici 17
7.2 Isole ecologiche 19
7.3 Centri di raccolta 19
7.4 Servizi per i clienti aziendali 20
7.4.1 Servizi di raccolta porta a porta 20
7.4.2 Smaltimento dei rifiuti dei clienti: pile, farmaci, RAEE 20
7.4.3 Servizi per eventi e altri servizi a pagamento 21
7.5 Segnalazioni di disservizi 21
7.6 Pronto intervento rifiuti 22
8. NUOVE UTENZE, VARIAZIONI, CESSAZIONI E RIDUZIONI 22
8.1 Dichiarazione di nuova utenza 22
8.2 Variazione o cessazione 23
8.3 Riduzioni della tariffa rifiuti per utenze domestiche 24
8.4 Volume aggiuntivo per utilizzatori di pannoloni 25
8.5 Dichiarazione di locali sfitti e mai utilizzati 25
8.6 Emissione della ricevuta 25

9. TARIFFE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI 25
9.1 Tariffario delle prestazioni aggiuntive 26
9.2 Emissione della fattura 26
9.3 Portale clienti online 26
9.4 Pagamenti 27
9.5 Rimborsi 27
9.6 Morosità 27
10. L'ACCESSO AI SERVIZI 28
10.1 Orari di apertura al pubblico 28
10.2 Orari del servizio di Centralino telefonico 29
11. L'ASCOLTO DEI CLIENTI 29
11.1 Canali di comunicazione, informazione e ascolto 29
11.2 Reclami 29
11.3 La valutazione dei servizi da parte dei clienti 30
11.4 Accesso civico 30
11.5 La Difesa Civica 30
Informazioni utili 31
Trattamento dei dati 32
Domande frequenti 33
Riferimenti normativi 33
ALLEGATO A Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio 37
ALLEGATO B Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani del servizio di gestione dei rifiuti urbani 39
ALLEGATO C MODULO RECLAMI 42

1. INTRODUZIONE

La Carta della qualità dei servizi del servizio di gestione dei rifiuti urbani di SEAB – Servizi Energia Ambiente Bolzano S.p.A. ha lo scopo di stabilire e garantire i diritti dei clienti di SEAB S.p.A.

Essa costituisce una **dichiarazione d'impegno** da parte di SEAB volta a soddisfare le esigenze dei clienti nel migliore dei modi. Tiene inoltre in considerazione altri fattori importanti quali la sicurezza nell'utilizzazione dei servizi, la qualità e l'efficienza delle prestazioni e il rispetto dell'ambiente.

La Carta descrive i servizi offerti da SEAB S.p.A. al fine di favorire **un rapporto diretto con i propri clienti,** con l'impegno di rispettare le disposizioni in materia di qualità.

La carta è redatta in conformità a quanto disposto dalla Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15 **"Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF)** seguendo le indicazioni derivanti dal Protocollo di intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali tra Comune di Bolzano, SEAB S.p.A., le Associazioni dei Consumatori operanti nel territorio del Comune di Bolzano, Centro tutela consumatori utenti – C.T.C.U. e Associazione dei consumatori Altroconsumo e la Difesa Civica, sottoscritto nel 2023, e nel rispetto delle Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici **locali** previste dalla delibera della Giunta provinciale n. 1407 del 19 dicembre 2017. La Carta della qualità dei servizi è composta da:

- principi fondamentali;
- presentazione dell'azienda e mission;
- impegni e garanzie di SEAB S.p.A. verso i suoi clienti;
- descrizione dei servizi offerti;
- modalità di accesso al servizio;
- canali di comunicazione e ascolto dei clienti;
- informazioni utili e contatti;
- domande frequenti;
- riferimenti normativi.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza e imparzialità

I servizi erogati da SEAB S.p.A. sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni essenziali di tutti i clienti ed erogati secondo **regole uguali per tutti**. È garantita, a parità di categoria o fascia omogenea di fornitura, l'uniformità di trattamento dei clienti.

Tutti i clienti hanno il diritto a un trattamento imparziale, secondo criteri di obiettività ed equità.

Continuità e garanzia del servizio

La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare. SEAB si impegna a ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi dovuti a guasti o lavori di manutenzione.

In caso di sciopero, vengono comunque garantiti i servizi minimi essenziali previsti dalla legge.

Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà della società, fatto salvo quanto sopra, vi è comunque l'impegno a limitare al massimo i possibili disagi.

Partecipazione

I clienti possono esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi offerti e presentare **proposte, segnalazioni, reclami e suggerimenti** che potranno aiutare a migliorare in modo continuo i servizi gestiti da SEAB S.p.A.

Efficacia ed efficienza

SEAB S.p.A. persegue, quale obiettivo della propria strategia aziendale, il **miglioramento continuo** di efficacia, efficienza, sicurezza e continuità dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo e mantenendo tariffe sostenibili.

Chiarezza e trasparenza

È posta la massima attenzione affinché il linguaggio, nonché la simbologia utilizzati nei rapporti con i clienti, siano chiari, semplici e comprensibili. Nelle comunicazioni e informazioni è garantito il bilinguismo (italiano/tedesco) ai sensi del D.P.R. n. 752 del 26.07.1976 e ss.mm.

Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e ha il diritto di conoscere le attività svolte dai singoli settori e le procedure collegate alle richieste espresse, i relativi tempi di esecuzione e i nomi dei responsabili dei servizi.

Il personale di SEAB S.p.A. è sempre riconoscibile. I dipendenti che si recano presso il domicilio del cliente sono muniti di tessera di riconoscimento.

SEAB S.p.A. assolve agli obblighi dell'amministrazione trasparente ai sensi della normativa vigente e tutela la privacy dei propri clienti nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), delle disposizioni compatibili del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.lgs 196/2003 e ss.mm) e del D.lgs n. 101 del 10/08/2018.

Sicurezza e rispetto dell'ambiente

SEAB S.p.A., nello svolgimento dei servizi, garantisce in ogni attività la tutela dei clienti e la salvaguardia dell'ambiente.

Semplificazione

In linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE SEAB S.p.A. opera con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa al fine di snellire le procedure burocratiche a carico dei clienti.

3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E MISSION

Nel 1976, per garantire una gestione coordinata dei servizi pubblici, è stata istituita una divisione comunale che si occupava dei servizi riguardanti acqua, gas, igiene urbana, macello comunale, piscina coperta, autorimessa e stazione delle autocorriere.

I vantaggi di una gestione autonoma dei servizi pubblici e le disposizioni della Legge n. 142/1990 di riforma degli Enti Locali hanno portato il Comune di Bolzano alla costituzione il 15 giugno 2000 di SEAB – Servizi Energia Ambiente Bolzano – S.p.A., cui da gennaio 2001 è stata affidata la gestione dei servizi Acqua, Gas, Canalizzazioni, Igiene ambientale e l'approvvigionamento idropotabile della frazione Cardano del Comune di Cornedo. Dal 1° gennaio 2003 si aggiungono i parcheggi pubblici – le aree di sosta breve (parcheggi blu) e i tre parcheggi in struttura BZ-Centro, Palasport e Tribunale.

Su decisione dell'Amministrazione Comunale di Bolzano, il 1° gennaio 2004 il ramo "gas vendita" è trasferito ad Azienda Energetica S.p.A.; rimane in capo a SEAB S.p.A. la parte tecnica relativa alla distribuzione del gas naturale. Sempre dal 2004 SEAB è certificata ISO 9001 (qualità), ISO 14001 (ambiente) ISO 45001 (sicurezza).

Fino alla fine del 2006 il Comune di Bolzano rimane socio unico. Il 1° gennaio 2007 entra a far parte della società con l'1 percento del capitale sociale il Comune di Laives. Contemporaneamente SEAB avvia la gestione del servizio di Igiene ambientale nel Comune di Laives, occupandosi dell'asporto rifiuti, dei servizi di raccolta differenziata, dello spazzamento meccanico e della gestione del centro di riciclaggio. Dal 2008 SEAB gestisce i parcheggi Alessandria e Perathoner (chiuso nell'autunno 2018). Il 1° novembre 2010 il Comune di Bolzano affida a SEAB la gestione del Palaonda.

Da ottobre 2011 SEAB si occupa della gestione tecnica del nuovo parcheggio Rosenbach.

Nel 2015 il Comune di Bolzano ha prorogato per altri 30 anni i contratti di servizio per servizi pubblici quali parcheggi, acqua potabile, acque reflue e servizi ambientali, confermando così la propria fiducia nell'azienda.

Dal 1° maggio 2019 effettua anche lo spazzamento manuale per il Comune di Laives.

I Comuni soci esercitano il controllo analogo di SEAB S.p.A. ai sensi del testo unico in materia di società a partecipazione pubblica (Decreto legislativo 19 agosto 2016 n. 175) attraverso il Comitato di indirizzo, vigilanza e controllo di cui all'art. 12bis dello statuto societario. Essi impartiscono criteri e indirizzi per la gestione dei servizi e determinano le tariffe di propria competenza. L'azienda, con sede a Bolzano in via Lancia, 4/A è diretta dal Consiglio d'Amministrazione, composto da cinque membri compreso il Presidente, che ha il compito di attuare in piena autonomia le linee programmatiche indicate dall'Assemblea dei soci, ponendo al centro del suo operato i criteri di efficienza, efficacia ed economicità nella gestione dei servizi e l'impegno costante per il soddisfacimento del cliente. L'organo di controllo è il Collegio dei Sindaci composto da tre membri. Nel 2019 si aggiunge come organo di controllo il Revisore di bilancio.

3.1 La mission di SEAB

Siamo un'azienda di servizi pubblici vicina alla cittadinanza. Garantiamo acqua potabile di ottima qualità, rete del gas e rete fognaria perfettamente funzionanti, parcheggi e infrastrutture efficienti, asporto rifiuti, strade e piazze pulite e un'immagine urbana curata, mantenendo le tariffe sostenibili. Lavoriamo perseguendo l'eccellenza nei servizi per la comunità e la città con dedizione, nella veste di braccio operativo dei Comuni soci, nel rispetto dell'ambiente, della persona e della sua sicurezza."

3.2 Le aree di attività SEAB

Comune di Bolzano

Ambiente:

- Raccolta differenziata e gestione dei rifiuti urbani
- Centri di raccolta differenziata
- Pulizia delle strade e delle aree verdi

Reti:

- Approvvigionamento idropotabile
- Allontanamento acque reflue
- Distribuzione di gas naturale

Città:

- Parcheggi: gestione di parcheggi in struttura (Alessandria, BZ Centro, Palasport, Rosenbach, Tribunale, Wolff) e posti auto blu
- Sparkasse Arena: manutenzione, locazione uffici e struttura

Comune di Laives

Ambiente:

- Raccolta differenziata e gestione dei rifiuti urbani
- Centri di raccolta differenziata
- Pulizia delle strade e aree verdi

Comune di Cornedo

Reti:

- Approvvigionamento idropotabile per la frazione Cardano

4. SCHEMA REGOLATORIO E LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

Ai sensi dell'articolo 3 TQRIF - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (delibera ARERA Delibera 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif) che prevede che il gestore del servizio sia inquadrato in uno dei quattro quadranti di performance individuati, SEAB S.p.A. rientra nello schema regolatorio I (vedi figura 1).

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Figura 1: Schemi regolatori ARERA

Gli obblighi di servizio per ciascun livello regolatorio sono elencati nell'allegato A. I livelli generali di qualità contrattuale e tecnica relativi allo schema 1 e applicati a SEAB S.p.A. sono elencati invece nell'allegato B.

4.1 Report e sessione di monitoraggio

In attuazione del Protocollo d'intesa e delle Linee guida sopraccitate (vedi 1), entro il 15 aprile di ogni anno SEAB elabora un **report annuale** ai fini del monitoraggio della qualità dei servizi erogati.

Il report (pubblicato sul sito internet SEAB, nella sezione amministrazione trasparente e sul sito del Comune di Bolzano) contiene:

- la rendicontazione dei livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani come da TQRIF ARERA raggiunti;
- le analisi dei risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti;
- l'andamento della gestione dei reclami;
- la verifica degli standard presenti nella Carta della qualità dei servizi;
- eventuali aggiornamenti e progetti di miglioramento per l'anno successivo.

Ogni anno è prevista una **sessione annuale di monitoraggio** della qualità erogata tra Comune, SEAB, Associazioni dei consumatori e Difesa civica.

5. IL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

L'attività di SEAB S.p.A. nel servizio di gestione dei rifiuti urbani riguarda la raccolta dei rifiuti urbani in forma differenziata (raccolta di rifiuti recuperabili/riciclabili), la raccolta dei rifiuti urbani in forma indifferenziata (raccolta di rifiuti residui), lo spazzamento manuale e meccanico delle strade e la pulizia delle aree verdi.

La **raccolta dei rifiuti urbani** in forma differenziata (**rifiuti recuperabili/riciclabili**) viene svolta tramite:

- campane, cassonetti e contenitori dedicati collocati sul suolo cittadino
- contenitori personali e condominiali
- raccolte porta a porta
- raccolta mobile

I **rifiuti urbani differenziati** possono anche essere conferiti al:

- Centro di riciclaggio

- Centro di raccolta dei rifiuti verdi

La **raccolta dei rifiuti urbani** in forma indifferenziata (rifiuti residui) viene effettuata con:

- contenitori personali e condominiali
- sacchi dotati di chip (per le utenze del Centro storico)
- container
- press-container

Complessivamente SEAB S.p.A. gestisce i rifiuti di circa 70.000 famiglie e utenze non domestiche.
Il servizio di **spazzamento stradale** viene effettuato con diverse tecniche, manuale, meccanizzata, e mista. Esso consiste nella pulizia del suolo pubblico come ad esempio: strade, piazze, marciapiedi, piste ciclabili. Ogni giorno una quarantina di dipendenti SEAB si occupano di tenere pulite strade, marciapiedi e ciclabili della città di Bolzano. Il territorio cittadino è suddiviso in 34 zone, che vengono spazzate secondo un calendario prestabilito, con l'ausilio di spazzatrici meccaniche e mezzi più piccoli.
Ogni operatore ecologico è assegnato a una zona: spazza i marciapiedi e svuota i cestini delle "sue" vie.

Lo spazzamento manuale

- è articolato su **aree omogenee di intervento** con frequenza giornaliera, tri-settimanale, bi-settimanale, settimanale a seconda della necessità;
- consiste nella pulizia dei marciapiedi, delle piazze con strumenti manuali e nello svuotamento dei cestini e posacenere.

Lo spazzamento meccanizzato

- viene effettuato con spazzatrici supportate dagli operatori ecologici dotati di soffiafoglie usati soprattutto in determinati periodi dell'anno; l'utilizzo del soffiafoglie è regolato mediante ordinanza sindacale;
- da aprile a ottobre viene effettuato il lavaggio quindicinale e sanificazione nel Centro storico e nelle piazze di Bolzano con un apposito mezzo lavastrade;
- 2 volte l'anno, in primavera e autunno, viene effettuato lo spazzamento meccanizzato notturno. Nelle vie interessate vige il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli. Il calendario dello spazzamento e le vie interessate sono scaricabili dal sito alcune settimane prima dell'inizio del servizio e viene pubblicato sulla pagina facebook di SEAB. I cittadini vengono inoltre informati tramite i quotidiani locali e volantini posti sui parabrezza degli autoveicoli.

Sotto coordinamento del Comune di Bolzano SEAB partecipa inoltre con i propri mezzi e il proprio personale al **servizio di sgombero neve**, occupandosi principalmente di liberare dalla neve i contenitori dei rifiuti, le strisce pedonali e le fermate degli autobus. Anche i cittadini devono partecipare allo sgombero della neve: in particolare i frontisti devono liberare il marciapiede e i passaggi pedonali prospicienti l'ingresso degli edifici e dei negozi (ordinanza sindacale nr. 4717 del 24/01/2006).

La **pulizia delle aree verdi** consiste nello svuotamento dei cestini per i rifiuti, nella pulizia delle vie di accesso alle aree verdi e nella raccolta dei rifiuti abbandonati.

Le manutenzioni consistono in:

- controllo e riparazione o sostituzione di tutti i tipi di cassonetti, campane, cestini stradali e mezzi necessari al servizio;
- controllo periodico e riparazione degli automezzi.

5.1 Obiettivi del servizio

SEAB:

- promuove la raccolta differenziata delle famiglie e delle utenze non domestiche nel rispetto del piano provinciale gestione rifiuti e degli obiettivi indicati dall'amministrazione comunale, e su indicazione di quest'ultima, introducendo nuovi servizi e organizzando campagne informative;
- garantisce la pulizia delle strade cittadine, del suolo pubblico e l'asporto dei rifiuti con regolarità e continuità;
- garantisce l'efficacia e l'efficienza dei servizi attraverso il monitoraggio giornaliero dei giri di raccolta rifiuti, del servizio spazzamento e della raccolta differenziata;
- introduce azioni migliorative dei servizi in linea con le esigenze di una città in continua evoluzione e crescita;
- contribuisce a ridurre il traffico cittadino, l'inquinamento atmosferico e acustico ottimizzando i tempi di percorrenza dei mezzi, gli orari delle raccolte e utilizzando mezzi a basse emissioni di PM10 e CO2.

6. IL SISTEMA DI RACCOLTA RIFIUTI DI BOLZANO PER UTENZE DOMESTICHE

Il sistema di raccolta rifiuti di Bolzano è definito con il Regolamento gestione rifiuti (Delibera del Consiglio comunale n. 81 del 5.12.2023).

6.1 Rifiuti residui e organici

I **rifiuti residui** vengono smaltiti all'interno dei bidoni condominiali di colore verde collocati all'interno delle proprietà private. Questi bidoni sono dotati di serratura e di un microchip che registra gli svuotamenti effettuati. Ad ogni svuotamento del bidone viene letto il suo chip e viene registrato il volume totale dello stesso; per questo è consigliabile far svuotare il bidone solo quando è completamente pieno.

Lo smaltimento dei **rifiuti organici** avviene tramite bidoni condominiali di colore marrone collocati all'interno delle proprietà private di ogni edificio o condominio nella città. I bidoni possono essere dotati di serrature (l'amministratore del condominio o il proprietario dello stabile può fare richiesta di installazione a pagamento della serratura e distribuire a ogni famiglia copia della chiave).

Le dimensioni e il numero di bidoni assegnati alla casa/al condominio variano in base al numero di persone residenti e alla produzione media settimanale.

I contenitori personali per le varie raccolte consegnati a singole utenze o ai condomini attraverso l'amministratore, sono assegnati in comodato d'uso gratuito secondo quanto stabilito dall'art. 1803 e seguenti del Codice Civile. Gli utenti dovranno mantenerli in buono stato e puliti ed utilizzarli per il solo scopo per cui vengono assegnati (art. 1804 del Codice Civile), provvedendovi alla custodia all'interno della proprietà privata. **Da marzo a novembre, i contenitori dell'organico vengono lavati e igienizzati due volte al mese da SEAB, direttamente dopo lo svuotamento del contenitore.**

Per lo svuotamento, il contenitore deve essere collocato su suolo pubblico (punto di raccolta) e deve essere ritirato dopo l'avvenuto svuotamento.

Quando viene effettuata la raccolta dei rifiuti organici e del residuo?

I rifiuti organici vengono raccolti due volte a settimana, mentre il residuo una volta a settimana.

I contenitori per i rifiuti residui e rifiuti organici vengono svuotati da lunedì a sabato secondo un calendario di raccolta: la città è divisa in zone, ogni zona ha un suo giorno e orario di raccolta. Il

calendario di raccolta per ogni singola via si trova online. SEAB effettua la raccolta anche nelle giornate festive infrasettimanali con esclusione del giorno di Natale. Eventuali spostamenti dei giorni di raccolta vengono preventivamente comunicati tramite il sito internet www.seab.bz.it, la pagina facebook e la app gratuita sulla raccolta differenziata Junker.

Zone particolari

CENTRO STORICO: molti stabili del centro storico non sono dotati di bidoni condominiali a causa di carenza di spazi comuni all'interno degli stabili. Queste famiglie utilizzano **per la raccolta del residuo sacchi di plastica marchiati SEAB e dotati di tag elettronico** che viene letto e registrato quando viene raccolto dagli operatori. Per ricevere un'ulteriore scorta di sacchi è sufficiente recarsi presso gli sportelli SEAB in via Lancia 4/a o alla cassa del parcheggio Bolzano Centro in via del Macello 95. Le strutture sono accessibili anche alle persone in situazione di disabilità. La raccolta del residuo in centro storico viene effettuata tre volte alla settimana. È consigliabile esporre il sacco del residuo solo quando è completamente pieno, poiché ogni volta viene conteggiato l'intero volume del sacco.

La **raccolta dell'organico** in Centro storico viene effettuata due volte a settimana per le utenze che hanno un bidone condominiale per i rifiuti organici, mentre per chi non ha la possibilità di avere un bidone condominiale SEAB organizza un servizio di raccolta mobile tre giorni alla settimana in due piazze del centro.

ZONA "NON SERVITA": In alcune vie situate in periferia SEAB la raccolta di residuo e organico è limitata a causa dell'impossibilità di accedere con i mezzi della raccolta rifiuti. I clienti di questa zona non dispongono della raccolta dell'organico e per la raccolta del residuo utilizzano dei contenitori in comune che sono collocati in un posto accessibile ai mezzi di raccolta. Poiché il servizio reso a questi clienti è minore rispetto a quanto viene effettuato per il resto della città, anche la tariffa dovuta è minore.

Sacchetti di carta per la raccolta dell'organico

I rifiuti organici vanno raccolti negli appositi sacchetti in carta forniti da SEAB o, in alternativa, in sacchetti per il pane, per la verdura, ecc. **Nei primi mesi di ogni anno SEAB effettua la distribuzione porta a porta dei sacchetti di carta per la raccolta differenziata dei rifiuti organici. In questo modo, entro fine aprile di ogni anno, ogni utenza domestica riceve un pacchetto con circa 100 sacchetti.** Le utenze che ancora prima della nuova distribuzione hanno finito i sacchetti in carta, possono ritirare gratuitamente un nuovo pacco presso gli sportelli SEAB,

presentando un documento di riconoscimento.

Non è consentito usare sacchetti di bio-plastica (sacchetti per frutta e verdura del supermercato).

Anche se i prodotti in "bioplastica" (sacchetti di frutta e verdure dei supermercati, forchette, piatti ecc.) recano la scritta "100% compostabile/biodegradabile", non sono adatti per la raccolta dell'organico a Bolzano. I rifiuti organici vengono portati nell'impianto di fermentazione di Lana per essere trasformati in biogas e compost mediante un processo tecnicamente complesso. Il tempo di degradazione medio dei rifiuti umidi che raccogliamo è 23 giorni, mentre la bioplastica impiega da sei mesi ad alcuni anni a decomporsi - tempi non compatibili con i processi dell'impianto. Inoltre, i sacchetti in bioplastica spesso si incastrano tra le lame del frantumatore causando dei guasti al sistema. Pertanto è possibile utilizzare solo i sacchi di carta forniti da SEAB. In alternativa si possono usare sacchetti di carta per alimenti senza finestre in nylon (per esempio, quelli del pane). Altri sacchetti di carta (ad esempio le buste dei negozi di abbigliamento) non sono adatti.

6.1.1 Per amministratori: la gestione dei rifiuti nel condominio

SEAB ha predisposto una sezione specifica sul proprio sito internet per gli amministratori di condominio, cui spetta la gestione delle pratiche relative alla gestione dei rifiuti nel condomino, quali la consegna di nuovi bidoni e delle chiavi a nuovi condòmini, la riparazione di bidoni rotti, il montaggio di serrature o la richiesta del servizio di movimentazione. Le richieste possono essere consegnate direttamente agli sportelli SEAB di via Lancia o tramite il portale clienti online (come da art. 19 TQRIF) o inviate per e-mail a info@seab.bz.it.

6.2 Isole ecologiche

Per la raccolta di cartone, carta, imballaggi in plastica, imballaggi in vetro e metallo nonché indumenti usati sono a disposizione delle bolzanine e dei bolzanini circa 400 **isole ecologiche**, distribuite in modo capillare su tutto il territorio cittadino. A questi si aggiungono circa 100 contenitori per la raccolta dei rifiuti verdi diffusi su tutto il territorio comunale. Le campane vengono svuotate mediamente due/tre volte la settimana e comunque in base allo stato di riempimento. Per avere informazioni sulle isole ecologiche più vicine alla propria abitazione è possibile utilizzare l'app gratuita Junker.

6.3 Centri di raccolta

Al **Centro di riciclaggio** in via Mitterhofer 8 (accanto al mobilificio Avanti) i cittadini di Bolzano possono consegnare diversi materiali riciclabili e rifiuti pericolosi (l'elenco completo è riportato sul sito. Per accedere è necessario avere con sé la carta d'identità o la copia della fattura rifiuti SEAB che attestino la residenza o il domicilio nel Comune di Bolzano.
Il Centro di raccolta rifiuti verdi per la raccolta dei rifiuti da giardinaggio (scarti derivanti dalla potatura di alberi, siepi e arbusti, erba, foglie, fiori, trucioli di legno) si trova in via Volta, vicino a Ponte Resia.

6.4 Raccolta mobile di rifiuti pericolosi e del tetrapak (Ecomobile)

Per agevolare ai cittadini la raccolta differenziata dei rifiuti pericolosi e del tetrapak senza doversi recare al Centro di riciclaggio, SEAB offre un servizio di raccolta tramite un apposito mezzo che sosta in 80 punti diversi della città secondo un calendario mensile prestabilito. Il calendario e informazioni su quali materiali vengono raccolti sono disponibili qui. Sono inoltre presenti dei punti di raccolta dei farmaci scaduti presso le farmacie del territorio.

6.5 Servizi di ritiro su chiamata

Per lo **smaltimento di rifiuti** ingombranti e di grandi elettrodomestici (il cui luogo di conferimento è il Centro di riciclaggio) è possibile ricorrere a un servizio di ritiro su chiamata. Il ritiro viene effettuato dal lunedì al sabato mattina e va prenotato al numero verde 800 013 066.
Possono essere consegnati 3 oggetti per volta. I collaboratori SEAB non possono entrare nella proprietà privata per ritirare gli ingombranti, è obbligo del richiedente esporre i rifiuti ingombranti entro l'orario stabilito su suolo pubblico (es.: marciapiede, strada).
Il servizio ha un costo deliberato annualmente, che viene addebitato nella bolletta successiva.
Il servizio è gratuito per i nuclei familiari in cui tutti i componenti hanno superato i 65 anni di età e per i nuclei familiari con un disabile con invalidità oltre il 75% e con tutti gli altri componenti che hanno superato i 65 anni di età. Per usufruire del servizio gratuito è necessario comunicarlo al momento della prenotazione.

Attenzione! I rifiuti ingombranti **non devono essere abbandonati intorno ai bidoni ed alle isole ecologiche**! Il deposito abusivo di rifiuti viene punito dalle Guardie ecologiche del Comune di

Bolzano con sanzioni fino a 500€. Ogni anno la rimozione dei rifiuti abbandonati illegalmente rifiuti costa alla città oltre 1,5 milioni di euro.

Anche per i **rifiuti verdi** è possibile prenotare il servizio di raccolta a domicilio, telefonando al numero 800 013 066. Il ritiro è gratuito e viene eseguito di martedì e di giovedì, tra le ore 7.00 e le ore 11.00. I rifiuti verdi vanno collocati su suolo pubblico all'orario stabilito.

6.6 Segnalazioni di disservizi

E' possibile segnalare un disservizio (per esempio il mancato svuotamento dei contenitori) per telefono al numero verde 800 013 066, via email all'indirizzo info@seab.bz.it o tramite sportello (fisico e online). SEAB si impegna a intervenire tempestivamente per la risoluzione del disservizio e comunque nel rispetto dei termini stabiliti dal TQRIF (5 giorni lavorativi/10 giorni lavorativi se necessario sopralluogo).
Il mancato svuotamento nell'arco della giornata di alcuni cassonetti è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione, quali:

→ veicoli in sosta non autorizzata;
→ lavori stradali;
→ condizioni meteorologiche avverse;
→ ostacoli dovuti al traffico;
→ sospensioni del lavoro per motivi sindacali.

6.7 Pronto intervento rifiuti

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo di cui agli articoli 48 e 49 del TQRIF è a disposizione il numero verde gratuito 800 816 808, raggiungibile 24 ore su 24.

6.8 Dove trovo informazioni sulla corretta raccolta differenziata?

SEAB mette a disposizione molteplici materiali e strumenti utili su come effettuare la corretta raccolta differenziata sul territorio di Bolzano. I cittadini e le cittadine possono consultare:

- il sito internet SEAB;
- l'App gratuita Junker che riconosce i codici a barre di oltre un milione e mezzo di prodotti e indica la corretta via di smaltimento; è inoltre possibile visualizzare su una mappa i punti di

raccolta, i calendari di raccolta di organico e residuo con la possibilità di ricevere un comodo avviso;

- il riciclabolario online;
- la guida pratica "Insieme facciamo la differenza".

I risultati della raccolta differenziata a Bolzano sono disponibili sul sito.

Cosa succede con i nostri rifiuti?

I rifiuti organici vengono conferiti all'impianto di biofermentazione di Lana e/o ad altro impianto convenzionato.

Gli altri rifiuti raccolti in modo differenziato vengono inviati ai centri autorizzati al recupero/riciclaggio.

I rifiuti non riciclabili/recuperabili vengono conferiti al termovalorizzatore di Bolzano o alla discarica di Vadena.

Per approfondimenti è possibile consultare il sito internet SEAB.

7. IL SISTEMA DI RACCOLTA RIFIUTI DI BOLZANO PER UTENZE NON DOMESTICHE

Le utenze non domestiche possono conferire i rifiuti urbani come definiti dal decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006, art. 183, comma 1, lettera bter nelle modalità definite dal Regolamento gestione rifiuti (Delibera del Consiglio comunale n. 81 del 5.12.2023) e comunicate da SEAB, mentre il resto deve essere avviato a smaltimento autonomamente attraverso ditte ed impianti autorizzati.

7.1 Rifiuti residui e organici

Per lo **smaltimento dei rifiuti residui** le aziende hanno a disposizione, a seconda dei rifiuti prodotti e delle proprie esigenze specifiche, bidoni verdi (con serratura), benne o presscontainer. La scelta del tipo di contenitore per la raccolta viene fatta insieme ai tecnici SEAB in base a considerazioni tecnico-logistiche e organizzative (tipologia e quantità di rifiuti prodotti, spazi necessari, ecc.). I bidoni per la raccolta dei rifiuti residui delle utenze non domestiche vengono svuotati due volte alla settimana, ad ogni svuotamento del cassonetto dei residui, viene fatta la lettura del relativo chip. Si consiglia pertanto di fare svuotare i bidoni solo quando sono completamente pieni. Se le esigenze

dell'azienda dovessero mutare, è possibile effettuare un adeguamento. Ad esempio, in qualsiasi momento l'intestatario del contratto può richiedere degli altri contenitori.

La frequenza di svuotamento di benne e presscontainer avviene invece in base alle reali frequenze di riempimento delle stesse.

Per lo **smaltimento di rifiuti organici**, le aziende la cui attività produce grandi quantità di rifiuti organici (bar, ristoranti, mense ecc.) hanno a disposizione degli appositi bidoni marroni che possono essere dotati di serratura a richiesta e a pagamento. I rifiuti organici vengono raccolti **tre volte alla settimana.** I rifiuti organici vanno conferiti nel contenitore possibilmente sfusi; per la raccolta possono essere utilizzati esclusivamente sacchetti di carta, **non è consentito usare sacchetti di bio-plastica (sacchetti per frutta e verdura del supermercato),** anche se recano la scritta "100% compostabile/biodegradabile". Eventualmente è possibile agganciare al contenitore in forma stabile un sacco di plastica, utilizzando del nastro adesivo o un elastico. Al momento dello svuotamento, il sacco di plastica deve rimanere attaccato al bidone e non deve cadere nell'automezzo. In tale modo si raccoglie solo rifiuto organico privo di impurità.

Per essere svuotato, il contenitore deve essere collocato su suolo pubblico (punto di raccolta) e deve essere ritirato dopo l'avvenuto svuotamento. I contenitori personali per le varie raccolte consegnati alle utenze non domestiche, sono assegnati in comodato d'uso gratuito secondo quanto stabilito dall'art. 1803 e seguenti del Codice Civile. Gli utenti dovranno mantenerli in buono stato e puliti ed utilizzarli per il solo scopo per cui vengono assegnati (art. 1804 del Codice Civile), provvedendovi alla custodia all'interno della proprietà privata. Da marzo a novembre, i contenitori dell'organico vengono lavati e igienizzati due volte al mese da SEAB, direttamente dopo lo svuotamento del contenitore.

Zone particolari

CENTRO STORICO: in caso di mancanza di spazio è possibile utilizzare per lo smaltimento dei rifiuti residui **sacchi muniti di chip**. I sacchi per il residuo possono essere ritirati in qualsiasi momento presso gli sportelli SEAB in Via Lancia o alla cassa del parcheggio Bolzano Centro. La raccolta dei rifiuti residui nel centro storico avviene tre volte alla settimana. È consigliabile esporre il sacco del residuo solo quando è completamente pieno, poiché ogni volta viene conteggiato l'intero volume del sacco. Nel caso in cui il locale sia dotato di spazi sufficienti per uno o più contenitori del residuo può richiederli al posto dei sacchi con chip.

ZONA "NON SERVITA": in alcune vie situate in periferia SEAB la raccolta di residuo e organico è limitata a causa dell'impossibilità di accedere con i mezzi della raccolta rifiuti. I clienti di questa zona non dispongono della raccolta dell'organico e per la raccolta del residuo utilizzano dei

contenitori in comune che sono collocati in un posto accessibile ai mezzi di raccolta. Poiché il servizio reso a questi clienti è minore rispetto a quanto viene effettuato per il resto della città, anche la tariffa dovuta è minore.

Quando viene effettuata la raccolta dei rifiuti organici e del residuo?
I rifiuti organici vengono raccolti tre volte a settimana, mentre il residuo due volte a settimana.
I contenitori per i rifiuti residui e rifiuti organici vengono svuotati da lunedì a sabato secondo un calendario di raccolta: la città è divisa in zone, ogni zona ha un suo giorno e orario di raccolta. Il calendario di raccolta per ogni singola via è online: https://www.seab.bz.it/it/imprese/calendario-di-raccolta-per-imprese.

SEAB effettua la raccolta anche nelle giornate festive infrasettimanali con esclusione del giorno di Natale. Eventuali spostamenti dei giorni di raccolta vengono preventivamente comunicati tramite il sito internet www.seab.bz.it e la pagina facebook.

7.2 Isole ecologiche

Le circa 400 isole ecologiche distribuite in modo capillare su tutto il territorio cittadino possono essere usate anche da aziende, ditte e associazioni, ma con le seguenti limitazioni:

→ nelle campane di raccolta vanno conferiti solo quantitativi di carta e imballaggi in vetro e metallo paragonabili a quelli conferiti da un'utenza domestica. Per le aziende che devono smaltire maggiori quantità dei suddetti materiali, SEAB offre un apposito servizio gratuito di raccolta porta a porta (vedi 7.4).

→ le aziende possono smaltire nella campana azzurra (imballaggi in plastica) esclusivamente contenitori in plastica rigida (bottiglie e flaconi fino a un massimo di 5 litri). È severamente vietato conferire altri tipi di plastica (soprattutto nylon).

7.3 Centri di raccolta

Aziende, ditte e associazioni di Bolzano possono conferire al **Centro di riciclaggio** in via Mitterhofer 8 diversi materiali, previa stipula di una convenzione, da esibire all'ingresso. Il Centro è aperto alle utenze non domestiche dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.30 (ultimo ingresso ore 17.15). Tutte le informazioni e il modulo per la richiesta di convenzione sono disponibili sul sito SEAB.

Il Centro di raccolta rifiuti verdi per la raccolta dei rifiuti da giardinaggio (scarti derivanti dalla potatura di alberi, siepi e arbusti, erba, foglie, fiori, trucioli di legno) in via Volta, vicino a Ponte Resia è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 12. Imprese e associazioni con sede nel Comune di Bolzano possono conferirvi i rifiuti verdi da giardinaggio previa stipula della convenzione. Le imprese con sede in altro comune possono smaltire i propri rifiuti da giardinaggio esclusivamente nel proprio comune di residenza, anche se tali rifiuti derivano da lavori di giardinaggio eseguiti nel territorio comunale di Bolzano.

7.4 Servizi per i clienti aziendali

Ai clienti aziendali di Bolzano SEAB offre una serie di servizi di raccolta, esclusivi e gratuiti compresi nella tariffa rifiuti.

7.4.1 Servizi di raccolta porta a porta

Per le imprese che producono grandi quantità di rifiuti di carta, cartone, vetro o metallo, SEAB prevede speciali servizi di raccolta porta a porta per consentire uno smaltimento efficiente e soprattutto comodo.

Le imprese interessate possono inviare la richiesta per e-mail a info@seab.bz.it indicando il nome di un referente per un eventuale contatto da parte del personale SEAB per un sopralluogo o la consegna dei contenitori. In questa occasione saranno comunicati anche i calendari di raccolta della relativa zona.

E' possibile richiedere il servizio di raccolta porta a porta per i seguenti materiali:

- carta
- cartone
- imballaggi in vetro e metallo

I relativi calendari di raccolta vengono comunicati alla consegna dei cassonetti. Per il cartone, in aggiunta, è possibile lasciare i cartoni ripiegati in modo ordinato in posizione visibile a bordo strada rispettando il Calendario della raccolta del cartone, mentre per grandi quantitativi di carta è possibile prenotare tre volte all'anno un apposito servizio di ritiro gratuito a domicilio.

Attenzione: se il giorno di raccolta coincide con una festività, la raccolta non viene effettuata!

7.4.2 Smaltimento dei rifiuti dei clienti: pile, farmaci, RAEE

Per la raccolta e lo smaltimento di pile, farmaci e apparecchiature elettriche dei propri clienti, la SEAB mette a disposizione di negozi e farmacie appositi contenitori o servizi di raccolta.

Pile esaurite: a negozi, supermercati e tabaccherie SEAB mette a disposizione gratuitamente raccoglitori per le pile esaurite. Lo svuotamento di questi contenitori deve essere richiesto di volta in volta per e-mail a info@seab.bz.it.

Farmaci: alle farmacie che raccolgono i farmaci scaduti dei propri clienti SEAB mette a disposizione un servizio gratuito di raccolta. Il ritiro dei farmaci raccolti deve essere richiesto di volta in volta per e-mail a info@seab.bz.it.

Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE): distributori, installatori e gestori di centri di assistenza tecnica di apparecchiature elettriche ed elettroniche hanno la possibilità di conferire le apparecchiature elettriche ed elettroniche che hanno preso in carico dai propri clienti al Centro di riciclaggio di Bolzano. Per il conferimento è necessario presentare apposita domanda. Il conferimento di RAEE può avvenire solo previa autorizzazione scritta da parte di SEAB e solo in date preventivamente concordate. Ulteriori dettagli sono contenuti nella Richiesta di conferimento RAEE al centro di riciclaggio.

7.4.3 Servizi per eventi e altri servizi a pagamento

Raccolta dei rifiuti e pulizia per manifestazioni su suolo pubblico: per tutti gli eventi che si svolgono su suolo pubblico nel Comune di Bolzano, **l'organizzatore deve rivolgersi a SEAB per la pulizia e la raccolta dei rifiuti**. In occasione di tali feste e manifestazioni, SEAB provvede alla sistemazione e allo svuotamento di cassonetti per i rifiuti nonché alla pulizia delle aree utilizzate una volta che l'evento si è concluso. La richiesta va presentata almeno 10 giorni lavorativi prima dello svolgimento dell'evento inviando il modulo di richiesta servizi per manifestazioni.

Pulizia di aree private: su richiesta di aziende e amministrazioni condominiali, SEAB effettua preventivi per la pulizia (con raccolta di rifiuti) di aree private. Per richiedere un preventivo è sufficiente inviare una e-mail a info@seab.bz.it descrivendo nei dettagli il servizio richiesto.

Distruzione di documenti che contengono dati sensibili: le aziende che hanno necessità di distruggere archivi o altri dati sensibili mediante conferimento all'inceneritore, devono richiedere un apposito permesso alla Provincia autonoma di Bolzano, Ufficio gestione rifiuti. Ottenuto il permesso, possono inviare per e-mail a info@seab.bz.it una richiesta di preventivo. ATTENZIONE: SEAB non certifica la distruzione di archivi cartacei contenenti dati sensibili come da disposizioni della normativa DIN66399.

7.5 Segnalazioni di disservizi

E' possibile segnalare un disservizio (per esempio il mancato svuotamento dei contenitori) per telefono al numero verde 800 013 066, via email all'indirizzo info@seab.bz.it o tramite sportello

(fisico e online). SEAB si impegna a intervenire tempestivamente per la risoluzione del disservizio e comunque nel rispetto dei termini stabiliti dal TQRIF (5 giorni lavorativi/10 giorni lavorativi se necessario sopralluogo).

Il mancato svuotamento nell'arco della giornata di alcuni cassonetti è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione, quali:

- → veicoli in sosta non autorizzata;
- → lavori stradali;
- → condizioni meteorologiche avverse;
- → ostacoli dovuti al traffico;
- → sospensioni del lavoro per motivi sindacali.

7.6 Pronto intervento rifiuti

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo di cui agli articoli 48 e 49 del TQRIF è a disposizione il numero verde gratuito 800 816 808, raggiungibile 24 ore su 24.

8. NUOVE UTENZE, VARIAZIONI, CESSAZIONI E RIDUZIONI

SEAB è interlocutore per i cittadini – persone private, amministratori di condominio, tecnici professionisti e imprese. Il servizio di gestione dei rifiuti urbani è un servizio pubblico, coperto da tariffa che tutte le utenze domestiche e non domestiche sono obbligate a corrispondere.

Le domande di attivazione, cessazione e variazione della tariffa rifiuti possono essere inoltrate a SEAB tramite il portale clienti oppure per e-mail a info@seab.bz.it, PEC seab@cert.seab.bz.it, agli sportelli fisici in via Lancia, per posta (SEAB S.p.A., Via Lancia 4/A, 39100 Bolzano) o fax (0471 541 767) con allegata fotocopia della carta d'identità dell'intestatario del contratto. Tutti i moduli con le informazioni necessarie per la richiesta si trovano sul sito SEAB:

Moduli per utenze domestiche

Moduli per utenze non domestiche

8.1 Dichiarazione di nuova utenza

SEAB non rileva in automatico le nuove famiglie e utenze produttive: per non incorrere ad accertamenti e relative maggiorazioni è necessario effettuare la dichiarazione per la tariffa

rifiuti entro i termini previsti dal regolamento (entro 7 giorni dall'occupazione dei locali/dall'attivazione del contratto di corrente elettrica o gas o acqua).

Chi deve fare dichiarazione di nuova utenza?

Deve fare denuncia di nuova utenza chi si è appena trasferito a Bolzano o ha creato un nuovo nucleo familiare oppure chi apre una nuova impresa o sede aziendale.

Per le nuove utenze domestiche

Dopo aver presentato la dichiarazione si potrà richiedere all'amministratore condominiale o al proprietario dell'immobile una copia delle chiavi per il bidone del residuo e dell'organico. SEAB distribuisce alle nuove utenze un apposito **kit di raccolta dell'umido** (sacchetti e cestino), che si ritira presso gli sportelli SEAB in via Lancia 4A.

Le **utenze del centro storico** che utilizzano i sacchi muniti di chip devono recarsi allo sportello in via Lancia oppure in via Macello 95 (cassa al piano terra del parcheggio BZ Centro) per ritirare i sacchi.

Per le nuove utenze non domestiche

Dopo aver presentato la dichiarazione, SEAB assegna all'utenza uno o più bidoni per il residuo e, se necessario, uno o più bidoni per l'organico. Il cliente sarà contattato da un tecnico per concordare la consegna dei contenitori.

Le utenze del **centro storico** che utilizzano i sacchi muniti di chip devono recarsi allo sportello (o delegare qualcuno) per ritirare i sacchi.

Per i ritardi nella presentazione della domanda di nuova utenza e/o variazione fino al 180esimo giorno è prevista una maggiorazione del 10% della tariffa. Per ritardi superiori o omessa dichiarazione è prevista una maggiorazione pari al 30% della tariffa dovuta.

8.2 Variazione o cessazione

Se si cambia residenza all'interno del Comune di Bolzano, oppure varia l'intestatario del contratto, o la superficie netta dell'immobile bisogna presentare una dichiarazione di variazione.

Non è necessario informare SEAB se cambia il numero dei componenti del nucleo familiare all'interno dello stesso appartamento; sarà l'ufficio anagrafe del Comune a informare direttamente SEAB.

Le utenze aziendali devono presentare dichiarazione di variazione se vi è trasferimento dell'impresa entro il territorio comunale, variazione della superficie netta (es.: acquisto di ulteriori locali), modifica del tipo di società o cambio di destinazione d'uso dei locali.
La denuncia di cessazione va invece presentata nel caso di chiusura del contratto della corrente elettrica nei locali oppure disdetta del contratto di locazione o vendita dell'immobile.

8.3 Riduzioni della tariffa rifiuti per utenze domestiche

Possono usufruire di una riduzione della tariffa le famiglie in cui tutti i componenti hanno compiuto i 65 anni di età e che rientrano in determinate fasce di reddito, comprovata dalla certificazione ISEE, a condizione che occupino locali ad uso di abitazione, ad esclusione delle categorie catastali A1, A7 e A8. La riduzione può essere richiesta anche se nello stato di famiglia sono presenti persone al di sotto dei 65 anni, in situazione di handicap con una invalidità del 75% e se nell'alloggio ha residenza una o più badanti a servizio della famiglia. La riduzione applicata dipende dalla fascia di reddito ISEE.
Per la richiesta di riduzione occorre presentare i seguenti dati e documenti:

- il modulo di richiesta riduzione compilato correttamente (disponibile qui);
- la copia di un documento di riconoscimento valido;
- la certificazione ISEE in corso di validità (da richiedere presso uno dei Centri di assistenza fiscale - CAF);
- un certificato in corso di validità attestante il grado di invalidità;
- una copia del contratto di lavoro per la badante.

La richiesta può essere presentata per e-mail a info@seab.bz.it, presso lo sportello SEAB di via Lancia oppure presso uno dei 5 Centri civici dei vari quartieri.
La domanda dovrà essere ripresentata ogni anno. Le agevolazioni applicate negli anni precedenti vengono sospese in attesa che i beneficiari presentino la nuova richiesta di riduzione con l'attestazione del reddito ISEE in corso di validità. Questo significa che, nel frattempo, sarà applicata la tariffa piena e alla presentazione della documentazione necessaria verrà conguagliata a favore del cliente. Per le nuove richieste vale la data di presentazione della domanda e del certificato ISEE in corso di validità.

8.4 Volume aggiuntivo per utilizzatori di pannoloni

Famiglie con una o più persone, che per motivi di salute, attestati dal medico, fanno uso di "pannoloni" (non pannolini per neonati), possono usufruire di un volume annuale aggiuntivo pari a 1.300 litri per persona. È necessario presentare:

- il modulo di richiesta volume aggiuntivo compilato correttamente (disponibile qui);
- l'attestato del medico che ne certifica l'uso o il foglio delle etichette da presentare in farmacia;
- la copia di un documento di riconoscimento valido.

Attenzione: l'agevolazione non è una riduzione tariffaria ma un aumento dei litri contenuti nella tariffa minima. Nel caso di persone residenti in condominio il volume aggiuntivo viene registrato sul bidone condominiale.

La richiesta può essere presentata per e-mail a info@seab.bz.it o agli sportelli SEAB in via Lancia.

8.5 Dichiarazione di locali sfitti e mai utilizzati

Se i locali sono vuoti/sfitti ma sono allacciati ad almeno uno dei servizi a rete acqua, gas o elettricità, la tariffa rifiuti è comunque dovuta. Documentando il mancato utilizzo (inviando a info@seab.bz.it copia delle bollette dell'energia elettrica per un anno solare, con un consumo medio giornaliero sotto 1 kW) verrà addebitata la sola tariffa minima.

8.6 Emissione della ricevuta

Ai sensi degli articoli 7 e 11 del TQRIF SEAB rilascia apposita ricevuta per le comunicazioni di cui sopra (8.1-8.5), attestante lo svolgimento della pratica.

9. TARIFFE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La tariffa rifiuti a Bolzano viene redatta secondo i criteri previsti dal Metodo tariffario ARERA e deliberata annualmente dalla Giunta del Comune di Bolzano in base al Regolamento della tariffa rifiuti del Comune di Bolzano (Delibera del Consiglio comunale n. 69 del 20.12.2022, vedasi art. 8 "Composizione della tariffa"). La tariffa dipende dalla produzione dei rifiuti residui - questo vuol dire che ogni cittadina e ogni cittadino di Bolzano può risparmiare sulla tariffa producendo meno rifiuti e effettuando una corretta raccolta differenziata. Per evitare eventuali scarichi abusivi, la

tariffa rifiuti contiene anche una parte che ogni utente deve comunque pagare. Questa parte viene calcolata in base alla produzione media di rifiuti per residente. Con il calcolatore tariffe SEAB è possibile verificare la tariffa rifiuti annuale media delle utenze delle diverse categorie.
Calcolatore tariffe utenze domestiche
Calcolatore tariffe utenze non domestiche

9.1 Tariffario delle prestazioni aggiuntive

SEAB propone al Comune il tariffario per le prestazioni aggiuntive del servizio di gestione dei rifiuti urbani, quali la sostituzione o riparazione di bidoni. Il listino è disponibile qui. Le richieste vanno presentate dagli amministratori del condominio/dal legale rappresentante dell'azienda (vedi 6.1.1).

9.2 Emissione della fattura

La tariffa del servizio di gestione dei rifiuti urbani viene fatturata e inviata ai clienti **3 volte all'anno**:

- nel primo semestre: la prima bolletta in acconto, con riferimento al periodo gennaio-maggio;
- nel secondo semestre: la seconda bolletta in acconto, con riferimento al periodo giugno-ottobre;
- in primavera dell'anno successivo: una bolletta che contiene gli ultimi due mesi dell'anno ed il conguaglio dell'intero anno.

Gli acconti vengono calcolati sul 90% del volume conferito l'anno precedente, rapportato al periodo della bolletta. Nella bolletta di conguaglio viene verificato se durante l'intero arco dell'anno sia stata superata la quantità di rifiuti inclusa nella tariffa minima. L'acconto calcolato per ogni singolo quadrimestre verrà ricalcolato su base annua.

9.3 Portale clienti online

L'accessibilità on line viene erogata attraverso il portale clienti online dove tutti i clienti SEAB possono registrarsi e accedere da casa propria e in qualunque momento all'archivio delle loro fatture e consumi, visualizzare le proprie utenze e lo stato dei pagamenti. I clienti ricevono un'e-mail ogni volta che viene emessa una nuova fattura e **possono disdire l'invio cartaceo della bolletta**. Dal portale clienti è inoltre possibile inviare diverse tipologie di richieste, quali l'attivazione della bolletta digitale o il pagamento tramite mandato SEPA, richieste di informazioni, reclami richieste

di attivazione, variazione e cessazione del servizio, il tutto senza doversi recare allo sportello in via Lancia.

9.4 Pagamenti

I clienti SEAB possono pagare le bollette e le fatture per lavori entro la data di scadenza indicata, nei modi seguenti:

- con un mandato di addebito bancario diretto (SEPA) (è possibile inviare la richiesta anche dal portale clienti oppure compilando e inviando l'apposito modulo.
- attraverso il sistema pagoPA. Tutte le informazioni necessarie e il codice univoco di versamento (IUV/NAV) si trovano in allegato alla bolletta.

È possibile presentare richiesta di rateizzazione della bolletta prima della scadenza come da art. 27 del TQRIF.

9.5 Rimborsi

Le bollette di importo negativo sono rimborsate ai clienti direttamente da SEAB con le seguenti modalità:

- con accredito sulla bolletta successiva;
- se attivo l'addebito bancario diretto (SEPA) con l'accredito diretto sul conto corrente;
- se non attivo l'addebito bancario diretto (SEPA), a mezzo bonifico, su richiesta scritta del cliente con indicazione delle coordinate bancarie complete (IBAN).

I rimborsi vengono effettuati previa verifica del pagamento regolare delle fatture precedenti.

9.6 Morosità

Il pagamento delle bollette deve essere effettuato entro il termine di scadenza indicato sulla bolletta medesima. In caso di mancata regolarizzazione delle fatture, SEAB emette un sollecito ingiuntivo di pagamento, con invito alla regolarizzazione entro 60 giorni di calendario dalla data di emissione del sollecito.

Le spese di sollecito verranno addebitate sulla successiva fattura. Per il ritardato pagamento delle bollette verranno applicati gli interessi di mora pari al tasso ufficiale di riferimento maggiorati di 3,5 punti percentuali. Gli interessi di mora decorreranno dalla data di scadenza della bolletta.

Riscontrato il perdurare del mancato pagamento SEAB avvia la riscossione coattiva del credito, maggiorato delle spese per il recupero crediti.

10. L'ACCESSO AI SERVIZI

Lo **sportello rifiuti** in via Lancia 4A a Bolzano è a disposizione di tutti i cittadini – persone private, amministratori di condominio, tecnici professionisti, costruttori, aziende – per le pratiche relative ai contratti rifiuti.

Al **Centro di riciclaggio di via Mitterhofer** i cittadini e le imprese di Bolzano possono consegnare diversi materiali riciclabili e rifiuti pericolosi; il **Centro raccolta rifiuti verdi** in via Volta è adibito alla raccolta differenziata dei rifiuti da giardinaggio.

Per il ritiro dei sacchetti per il residuo dotati di chip è disponibile in aggiunta allo sportello di via Lancia anche l'apposito **sportello in via Macello 95** (cassa al piano terra del parcheggio BZ Centro).

Tutte le strutture sono accessibili alle persone in situazione di disabilità.

10.1 Orari di apertura al pubblico

SEAB assicura ai clienti i seguenti orari di apertura:

Sportello rifiuti
Via Lancia 4/a
da lunedì a venerdì: ore 8.30 - 12.00
giovedì orario continuato: ore 8.30 - 16.30

Per risparmiare tempo è possibile prenotare un appuntamento ed evitare la fila per accedere allo sportello. Tutte le informazioni su come prenotare sono disponibili qui.

Centro di riciclaggio
via Mitterhofer 8
da lunedì a venerdì: ore 8:00 – 17:30 (ultimo ingresso ore 17.15)
sabato: ore 7.30 – 17.30 (solo per utenze domestiche - ultimo ingresso ore 17.15)

Centro di raccolta rifiuti verdi
Via Volta (subito dopo ponte Resia)
da lunedì a sabato: ore 8.00 – 12.00

Sportello per il ritiro dei sacchetti per il residuo dotati di chip (per i clienti del centro storico)
Via Macello, 95 (cassa al piano terra del parcheggio BZ Centro)

da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle 14 e dalle 17 alle 19.30

10.2 Orari del servizio di Centralino telefonico

I clienti SEAB possono contattare il numero verde 800 013 066 per informazioni generali. Le linee telefoniche sono attive nei seguenti orari:

lunedì - giovedì: ore 8.30 - 12.30 e 14.00 - 16.30

venerdì: ore 8.30 - 12.30

Per informazioni sulle fatture e contratti rifiuti o sulla tariffa rifiuti in generale, si prega di chiamare preferibilmente fuori dagli orari di apertura degli sportelli (gli orari dello sportello sono: da lunedì a venerdì ore 8.30 - 12.00, giovedì orario continuato ore 8.30 - 16.30).

11. L'ASCOLTO DEI CLIENTI

11.1 Canali di comunicazione, informazione e ascolto

In aggiunta al servizio allo sportello e alla linea diretta telefonica, SEAB realizza attività di informazione e sensibilizzazione attraverso diversi canali:

- opuscoli e materiale illustrativo;
- sito internet www.seab.bz.it;
- pagina facebook, instagram e profilo LinkedIn;
- spazi disponibili sulle fatture o specifici fogli d'informazione "SEAB INFO" allegati;
- comunicazioni mediante avvisi;
- presenza su stampa locale e/o emittenti radiofoniche e televisive locali;
- organizzazione di eventi;
- bacheca presso la sede aziendale;
- note informative previste nei contratti.

11.2 Reclami

Per reclamo ai sensi del TQRIF si intende ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio,

ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.

I reclami vanno **presentati in forma scritta,** con tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema e compilati in tutti i campi obbligatori previsi dall'art. 18 del TQRIF e inseriti nell'apposito modulo (vedi allegato C). I clienti possono inviare le segnalazioni e i reclami anche attraverso il portale clienti SEAB.

Il personale raccoglie inoltre reclami inviati per e-mail e li inoltra agli uffici competenti. SEAB si impegna a fornire una risposta scritta ai cittadini nel più breve tempo possibile e in ogni caso entro un limite massimo di **30 giorni lavorativi**. Si riserva altresì di riclassificare il reclamo come altra tipologia di richiesta (ad esempio se si tratta di un disservizio o una richiesta di informazioni).

11.3 La valutazione dei servizi da parte dei clienti

SEAB verifica periodicamente, almeno **2 volte all'anno**, il grado di soddisfazione dei clienti tramite un'indagine telefonica con l'obiettivo di verificare costantemente i livelli di qualità del servizio e attuare processi di miglioramento. I risultati sintetici sono disponibili sul sito internet SEAB.

11.4 Accesso civico

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti da SEAB e relativi all'attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso civico di cui all'art. 5, commi 1 e 2, D.Lgs. n. 33/2013; dell'art. 2, c. 9-bis, Legge n. 241/1990; inoltre all'art. 1 comma 1, lettera a) L.R. n. 10/2014 così come modificata dall'art. 1 comma 1 lettera b) punto 1.2 legge regionale n. 16/2016 e alla Linea guida A.N.AC. FOIA (Delibera n. 1309/2016). **SEAB S.p.A. ha regolato la procedura con un** Regolamento interno per l'accesso civico.

11.5 La Difesa Civica

La Difesa civica svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento dell'Amministrazione comunale. Nella sua attività di tutela dei diritti e degli interessi del cittadino utente esercita un'attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti tra cittadini e pubblica amministrazione, segnalando anche di propria iniziativa ritardi, omissioni o comportamenti irregolari da parte dell'amministrazione. Anche i clienti del servizio di gestione dei rifiuti urbani possono rivolgersi alla Difesa civica in caso di conflitti.

Città di Bolzano
Stadt Bozen

Contatti:

Via Cavour 23, 39100 Bolzano

Tel.: 0471 301 155

Fax: 0471 981 229

E-mail: posta@difesacivica.bz.it

Sito: www.difesacivica.bz.it

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9.00–12.00 e ore 15.00–16.30

Informazioni utili

Dove siamo

Lo sportello rifiuti SEAB si trova a Bolzano, in via Lancia 4A, al 1° piano ed è aperto al pubblico nei seguenti orari:

lunedì - venerdì: ore 8.30 – 12.00

giovedì orario continuato: 8.30 – 16.30

Gli uffici tecnici e gli sportelli clienti in via Lancia 4/a sono accessibili alle persone in situazione di disabilità. Sono disponibili ascensori a tutti i piani.

Come raggiungerci

autobus linea 111, 6, 18. Per calcolare il percorso consultare il sito https://www.suedtirolmobil.info/it/#/

bicicletta: pista ciclabile R7 (https://opencity.comune.bolzano.it/Documenti-e-dati/Progetti-studi-e-ricerche/Percorsi-ciclabili-a-Bolzano)

automobile: parcheggi a pagamento e posti auto per disabili in via Lancia.

Contatti

Numero verde 800 013 066

Il numero verde è attivo nei seguenti orari:

lunedì - giovedì: ore 8.30 – 12.30 e 14.00 – 16.30

venerdì: ore 8.30 – 12.30

Tel: 0471 541 700

Fax: 0471 541 767

Città di Bolzano
Stadt Bozen

Pronto intervento rifiuti 800 816 808 (attivo 24 ore su 24)

E-mail: info@seab.bz.it

Pec: seab@cert.seab.bz.it

Sito: www.seab.bz.it

Portale clienti: https://portale.seab.bz.it/

Facebook: www.facebook.com/seab.bz

Instragram: www.instagram.com/seab_bz

LinkedIn: www.linkedin.com/company/seab/

Centro di riciclaggio

via Mitterhofer 8

da lunedì a venerdì orario continuato: ore 8:00 – 17:30 (ultimo ingresso 17.15)

sabato: ore 7.30 – 17.30 (solo per utenze domestiche - ultimo ingresso 17.15)

Tel. 0471 920 972

Centro di raccolta rifiuti verdi

Via Volta (subito dopo ponte Resia)

da lunedì a sabato: ore 8:00 – 12:00

Sportello distribuzione sacchi chippati per la raccolta del residuo (utenze del Centro storico)

Cassa manuale del parcheggio BZ-Centro, al piano terra del parcheggio (entrata via Macello oppure entrata sottopasso piazza verdi e salire al piano terra – sono disponibili ascensori).

da lunedì da venerdì, ore 8.00 - 14.00 e 17.00 - 19.30

Trattamento dei dati

SEAB S.p.A. tratta i dati personali e sensibili dei propri clienti ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR" o "Regolamento"), ed in generale in osservanza del principio di trasparenza previsto dal Regolamento medesimo. L'informativa completa è pubblicata sul sito internet SEAB al link "Privacy".

Domande frequenti

Sulla pagina dedicata sono raccolte le risposte ad alcune delle domande più frequenti in materia di servizi di gestione dei rifiuti urbani. I cittadini possono suggerire ulteriori domante segnalandone a press.seab@seab.bz.it.

Riferimenti normativi

In materia di gestione dei rifiuti urbani:

- Decreto legislativo 3 settembre 2020 n. 116 "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio" nel testo vigente
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Testo Unico Ambientale – Parte IV" nel testo vigente
- Legge provinciale 26 maggio 2006 n. 4 "La gestione dei rifiuti e la tutela del suolo" nel testo vigente
- Deliberazione della Giunta provinciale 20 dicembre 2022 n. 978 "Indirizzi in merito alla similarità fra rifiuti speciali non pericolosi e rifiuti urbani" nel testo vigente
- Deliberazione della Giunta Provinciale 26 settembre 2017 n. 1028 "Piano gestione dei rifiuti speciali della Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige " nel testo vigente
- Delibera ARERA 13 giugno 2023 n. 263 "Obblighi di comunicazione per l'implementazione dell'Anagrafica territoriale del servizio di gestione dei rifiuti urbani, anche ai fini dell'applicazione del bonus sociale rifiuti per gli utenti domestici economicamente svantaggiati e dei sistemi perequativi nel settore dei rifiuti urbani" nel testo vigente
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15 "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" nel testo vigente
- Delibera del Consiglio comunale 5 dicembre 2023 n. 81 "Regolamento gestione rifiuti" nel testo vigente
- Delibera del Consiglio comunale 5 dicembre 2023 n. 81 "Regolamento Centro comunale di raccolta differenziata Mitterhofer" nel testo vigente
- Delibera del Consiglio comunale 5 dicembre 2023 n. 81 "Regolamento Centro comunale di raccolta differenziata dei rifiuti verdi da giardinaggio" nel testo vigente

- Delibera del Consiglio comunale 20 dicembre 2022 n. 69 "Regolamento della tariffa rifiuti del Comune di Bolzano" nel testo vigente
- Ordinanza del Comune di Bolzano sulla raccolta differenziata dei rifiuti per utenze domestiche nel testo vigente

In materia di qualità dei servizi:

- Legge Finanziaria 2008 Art. 2 comma 461 (legge del 24/12/2007 n. 244) nel testo vigente
- Decreto Legge 30 luglio 1999 n. 286 (Art. 11) nel testo vigente
- Decreto legge 24 marzo 2012 n. 27, art. 8, relativa al contenuto delle Carte dei Servizi, nel testo vigente
- Legge provinciale 20 maggio 1992 n. 15 "Iniziative della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti" nel testo vigente
- Legge provinciale 16 novembre 2007 n. 12 "Servizi pubblici locali e partecipazioni pubbliche" nel testo vigente
- Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" nel testo vigente
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento per le carte dei servizi pubblici nel testo vigente
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che contiene le linee guida per la realizzazione della carta, ad esempio gli standard di qualità e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti" nel testo vigente
- Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 20 dicembre 2006 in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo nel testo vigente
- Accordo ai sensi dell'articolo 9 comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997 n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244 nel testo vigente
- Delibera Civit n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" nel testo vigente
- Delibera Civit n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)" nel testo vigente

- Linee Guida di indirizzo generale di cui all'Accordo del 26 settembre 2013 della Conferenza Unificata Stato – Regioni relativamente a criteri e principi da inserire nei contratti di servizio e nelle Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali nel testo vigente
- Deliberazione della Giunta provinciale 19 dicembre 2017 n. 1407 "Linee guida per la redazione della carta dei servizi pubblici locali" nel testo vigente
- Deliberazione della Giunta comunale 12 dicembre 2023 n. 780 "Protocollo d'intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali" nel testo vigente

In materia di trasparenza, accesso civico e privacy:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" nel testo vigente
- Decreto legislativo 10 agosto 2018 n. 101 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché' alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati" nel testo vigente
- Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 "Decreto trasparenza" nel testo vigente
- Decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche amministrazioni nel testo vigente
- Legge regionale 29 ottobre 2014 n. 10 "Disposizioni in materia di diritto di accesso civico, pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della Regione e degli enti a ordinamento regionale, nonché modifiche alla legge regionale 24 giugno 1957, n. 11 (Referendum per l'abrogazione di leggi regionali) e alla legge regionale 16 luglio 1972, n. 15 (Norme sull'iniziativa popolare nella formazione delle leggi regionali e provinciali) e successive modificazioni, in merito ai soggetti legittimati all'autenticazione delle firme dei sottoscrittori" nel testo vigente
- Regolamento UE 2016/679 "Regolamento europeo sulla privacy" nel testo vigente

In materia di società partecipate:

- Decreto legislativo 23 dicembre 2022 n. 201 recante "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica" nel testo vigente

- Decreto legislativo 19 agosto 2016 n. 175 "Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica" nel testo vigente
- Legge regionale 3 maggio 2018 n. 2 "Codice degli Enti Locali per la Regione Autonoma Trentino Alto Adige" attinenti ai controlli sugli organismi gestionali esterni e sulle società partecipate nel testo vigente
- Legge regionale 15 dicembre 2015 n. 31 in materia di controlli interni nel testo vigente
- Legge provinciale 16 novembre 2007 n. 12 "Servizi pubblici locali e partecipazioni pubbliche" nel testo vigente
- Deliberazione della Giunta comunale 10 febbraio 2020 n. 38 avente ad oggetto le Linee guida per l'attuazione concreta delle attività di monitoraggio sugli organismi partecipati in base alle competenze dei vari Uffici comunali
- Deliberazione del consiglio comunale 23 febbraio 2016 n. 15 "Regolamento comunale recante la disciplina delle attività di vigilanza e controllo sugli enti e società partecipate" nel testo vigente
- Deliberazione del consiglio comunale 10 novembre 2016 n. 105 "Regolamento comunale sui controlli interni" nel testo vigente

ALLEGATO A Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

Gli obblighi di servizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani sono definiti con Deliberazione ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022 "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF).
SEAB S.p.A. si colloca nello schema regolatorio I (vedi Articoli 3 e 53 TQRIF).

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5 TQRIF	Sì	Sì	Sì	Sì
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 TQRIF	Sì	Sì	Sì	Sì
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 TQRIF	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18 TQRIF	Sì	Sì	Sì	Sì
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 TQRIF	n.a.*	Sì	Sì	Sì
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22 TQRIF	Sì	Sì	Sì	Sì
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) TQRIF	Sì	Sì	Sì	Sì
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30 TQRIF	Sì	Sì	Sì	Sì
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 TQRIF	Sì	Sì	Sì	Sì
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 TQRIF	Sì	Sì	Sì	Sì

Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2 TQRIF	Sì	Sì	Sì	Sì
	Schema I	**Schema II**	**Schema III**	**Schema IV**
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4 TQRIF	n.a.	n.a.	Sì	Sì
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36 TQRIF	n.a.	n.a.	n.a.	Sì
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1 TQRIF	Sì	Sì	Sì	Sì
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43 TQRIF	n.a	n.a.	n.a.	Sì
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 TQRIF	Sì	Sì	Sì	Sì

*n.a. = non applicato

ALLEGATO B Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani del servizio di gestione dei rifiuti urbani

I livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani sono definiti con Deliberazione ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022 "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF). SEAB S.p.A. si colloca nello schema regolatorio I (vedi Articoli 3 e 53 TQRIF).

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.*	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9 TQRIF, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9 TQRIF, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1 TQRIF, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51 TQRIF, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Nei casi di cui all'Articolo 50.1 TQRIF, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52 TQRIF, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
	Schema I	**Schema II**	**Schema III**	**Schema IV**
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16 TQRIF, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21 TQRIF, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	</= 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3 TQRIF, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31 TQRIF, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33 TQRIF, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33 TQRIF, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34 TQRIF, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34 TQRIF, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39 TQRIF	n.a.	n.a.	80%	90%

Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40 TQRIF	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41 TQRIF, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a	85%
	Schema I	**Schema II**	**Schema III**	**Schema IV**
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46 TQRIF	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47 TQRIF, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49 TQRIF, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

*n.a. = non applicato

I livelli generali di qualità contrattuale e tecnica sono definiti da ARERA in relazione allo schema regolatorio in cui SEAB è collocata.

Città di Bolzano
Stadt Bozen

ALLEGATO C MODULO RECLAMI

Reclamo Servizi ambientali

(ai sensi dell'art. 17 del TQRIF ARERA)

ambiente umwelt

Spett.le
SEAB SPA
Via Lancia 4/a
39100 BOLZANO

☐ Reclamo ☐ Richiesta rettifica degli importi addebitati

Dati identificativi dell'utenza

Cognome e nome/Ragione sociale*:

Codice fiscale/partita IVA*

Indirizzo*:

Tel/cell:

E-mail/PEC*:

Codice cliente/utente (vedi fattura)*:

Codice servizio (vedi fattura)*:

Coordinate bancarie (*solo per richiesta rettifica degli importi addebitati):

Servizio*: ☐ Raccolta e trasporto ☐ Spazzamento e lavaggio strade ☐ Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

Il Suo messaggio*:

*Campi obbligatori.

Questo modulo può essere inoltrato a SEAB SPA per e-mail a info@seab.bz.it oppure alla pec seab@cert.seab.bz.it, per fax (0471 541767) oppure per posta. Il reclamo sarà preso in carico dal protocollo centrale e inoltrato all'ufficio competente. L'ufficio competente si farà carico degli accertamenti necessari, della rimozione delle eventuali irregolarità e della comunicazione scritta dell'esito al reclamante come previsto dal Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente ARERA entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo stesso.

I dati raccolti sono trattati da SEAB S.p.A. (Titolare del trattamento) come indicato nell'Informativa in merito al trattamento dei dati personali redatta ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679. L'informativa si trova sul sito internet SEAB www.seab.bz.it/it/privacy.

Luogo e data

Firma

SEAB S.p.A., Via Lancia, 4/A, 39100 Bolzano, T 0471 541700, F 0471 541767, info@seab.bz.it

Città di Bolzano
Stadt Bozen

Carta della qualità dei servizi del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Realizzata a cura di:
SEAB S.p.A. - Servizi Energia Ambiente Bolzano
Comune di Bolzano, Ufficio Statistica e tempi della città, Ufficio Tutela dell'ambiente e sviluppo del territorio

Grafica:
granitdesign.eu

Foto:
Pierluigi Macor
Hartmut Nägele
Zulupictures SAS di Luca Zuccolo

Pubblicazione:
Novembre 2024

La presente Carta dei servizi del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale e potrà essere aggiornata o revisionata su base annuale in relazione a modifiche normative e cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, in accordo con quanto indicato nella Delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022 "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF) ed in attuazione del Protocollo d'intesa con l'Associazione Centro Tutela Consumatori Utenti – C.T.C.U., l'Associazione Altroconsumo e la Difesa Civica (dicembre 2023).

La Carta è pubblicata sul sito internet SEAB nella sezione Amministrazione trasparente/Servizi erogati nonché sul sito del Comune di Bolzano e su richiesta viene stampata in forma cartacea.