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

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
5. IL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 9
5.1 Obiettivi del servizio 10
6. IL SISTEMA DI RACCOLTA RIFIUTI DI LAIVES 10
6.1 Rifiuti residui e organici 10
6.2 Isole ecologiche 12
6.3 Centro di riciclaggio 12
6.4 Rifiuti verdi da giardinaggio 13
6.5 Raccolta mobile di rifiuti pericolosi e del tetrapak (Ecomobile) 13
6.6 Servizi di ritiro su chiamata 13
6.7 Contenitori condominiali 13
6.8 Altri servizi per clienti aziendali 14
6.8.1 Servizio di raccolta porta a porta del cartone 14
6.8.2 Contenitori personali per il cartone 14
6.8.3 Smaltimento di rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche provenienti da utenze domestiche 14
6.8.4 Servizi ambientali per eventi (a pagamento) 14
6.9 Segnalazioni di disservizi 15
6.10 Pronto intervento rifiuti 15
6.11 Dove trovo informazioni sulla corretta raccolta differenziata? 15
7. NUOVE UTENZE, VARIAZIONI, CESSAZIONI E RIDUZIONI 16
7.1 Dichiarazione di nuova utenza 16
7.2 Variazione o cessazione 17
7.3 Riduzioni della tariffa rifiuti 17
7.4 Emissione della ricevuta 17
8. TARIFFE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI 17
8.1 Tariffario delle prestazioni aggiuntive 18
8.2 Emissione della fattura 18
8.3 Portale clienti online 18
8.4 Pagamenti 18
8.5 Rimborsi 19
8.6 Morosità 19

9. L'ACCESSO AI SERVIZI 19
9.1 Orari di apertura al pubblico 20
9.2 Orari del servizio di Centralino telefonico 20
10. L'ASCOLTO DEI CLIENTI 20
10.1 Canali di comunicazione, informazione e ascolto 20
10.2 Reclami 21
10.3 La valutazione dei servizi da parte dei clienti 21
10.4 Accesso civico 21
10.5 La Difesa Civica 22
Informazioni utili 22
Trattamento dei dati 23
Domande frequenti 23
Riferimenti normativi 24
ALLEGATO A Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio 27
ALLEGATO B Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani del servizio di gestione dei rifiuti urbani 29
ALLEGATO C MODULO RECLAMI 32

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)** 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 Laives

Ambiente:

- Raccolta differenziata e gestione dei rifiuti urbani
- Centro di riciclaggio
- Pulizia delle strade e delle aree verdi

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 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.

5. IL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

L'attività di SEAB S.p.A. nell'ambito del servizio di gestione dei rifiuti urbani a Laives 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 e dei sottopassi pedonali.

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

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

- contenitori personali
- sistemi multi utenza

Complessivamente a Laives SEAB S.p.A. gestisce i rifiuti di circa 9.000 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. **Lo spazzamento manuale** 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. Il calendario di pulizia delle strade è disponibile sul sito internet SEAB. **Le manutenzioni** consistono in controllo e riparazione o sostituzione di tutti i tipi di cassonetti, campane 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 LAIVES

Il sistema di raccolta rifiuti di Laives è definito con il Regolamento comunale per lo svolgimento dei servizi relativi alla gestione dei rifiuti urbani 2024.

6.1 Rifiuti residui e organici

La maggior parte delle famiglie e imprese di Laives utilizza per lo smaltimento dei **rifiuti residui** sistemi di raccolta multiutenza sotterranei (ISOLA) o a container (Multipress). Per poter utilizzare tali sistemi è necessaria una **tessera rifiuti** che viene consegnata gratuitamente ad ogni nuova utenza al momento dell'attivazione del contratto di tariffa rifiuti. Ad ogni conferimento viene pesato il rifiuto residuo smaltito, in modo da calcolare una tariffa rifiuti commisurata alla quantità.
In alcune zone del territorio comunale lo smaltimento del residuo avviene mediante **bidoni personali** assegnati in comodato d'uso ad ogni utenza privata o aziendale. Ogni svuotamento del contenitore viene registrato. I volumi conferiti nel corso dell'anno rientrano nella tariffa rifiuti, pertanto è consigliabile far svuotare solo contenitori pieni. Le aziende e i privati con un proprio cassonetto per il residuo devono esporre quest'ultimo su suolo pubblico il giorno di raccolta nella

propria zona (**il giorno di raccolta viene comunicato al momento dell'iscrizione**) e, dopo lo svuotamento, riportarlo nella sua ubicazione su suolo privato.

Lo smaltimento dei **rifiuti organici** per utenze domestiche avviene tramite cassonetti stradali color marrone con calotta elettronica. Per l'utilizzo è necessario un apposito **tag elettronico** che viene consegnato gratuitamente ad ogni nuova utenza al momento dell'attivazione del contratto di tariffa rifiuti. In alcune zone vengono invece messi a disposizione appositi contenitori marroni multiutenza dotati di chiave e assegnati a gruppi di famiglie.

Lo smaltimento dei rifiuti organici per le utenze non domestiche viene effettuato con un cassonetto personale che deve essere richiesto all'atto di iscrizione per la tariffa dei rifiuti dalle aziende che producono rifiuti organici (ristoranti, bar, mense, ecc.). Il cassonetto deve essere esposto su suolo pubblico la sera prima del giorno di raccolta (**il giorno di raccolta viene comunicato al momento dell'iscrizione)** e, dopo lo svuotamento, riportato nella sua ubicazione su suolo privato.

I rifiuti organici vengono raccolti due volte alla settimana (una volta a settimana da novembre a marzo). Sono escluse dal servizio (e dal pagamento della relativa tariffa) le zone non servite come da deliberazione di giunta comunale n. 158 del 16/12/2020 e n. 21 del 17/02/2021.

Da aprile a metà novembre, i contenitori della raccolta domestica vengono lavati e igienizzati due volte al mese da SEAB, direttamente dopo lo svuotamento del contenitore.

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. **Nell'autunno di ogni anno SEAB effettua la distribuzione porta a porta dei sacchetti di carta per la raccolta differenziata dei rifiuti organici. In questo modo 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 da 50 pezzi presso il Centro di riciclaggio di Laives, 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.

Come richiedere una nuova tessera/un nuovo tag in caso di smarrimento?
In caso di smarrimento della tessera per il residuo/del tag per l'organico o per richiedere una seconda copia il titolare dell'utenza può rivolgersi allo sportello SEAB di Laives. Il costo del duplicato è di 10 euro.

6.2 Isole ecologiche

Per la raccolta di cartone, carta, imballaggi in plastica, imballaggi in vetro e metallo sono a disposizione dei cittadini di Laives circa 100 **isole ecologiche**, distribuite in modo capillare su tutto il territorio. Per la raccolta di indumenti usati sono disponibili tre punti di raccolta a Laives, San Giacomo e Pineta. 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 Centro di riciclaggio

Al **Centro di riciclaggio** in via Galizia 34 i cittadini di Laives possono consegnare diversi materiali riciclabili e rifiuti pericolosi (l'elenco completo è riportato sul sito). Per accedere è necessario esibire all'ingresso la carta d'identità, il passaporto o certificato di residenza che attestino la residenza nel Comune di Laives. Domiciliati non residenti possono conferire esibendo congiuntamente al documento di identità la copia della denuncia di attivazione dell'utenza o copia della fattura, anche digitale, come stabilito dall'apposito Regolamento del Centro di raccolta differenziata approvato con Delibera del Consiglio Comunale Laives n. 52 del 14.11.2023. Per le casistiche particolari non ricomprese nelle precedenti è necessario fare richiesta preventiva a SEAB, che provvederà a verificare l'esistenza di un'utenza attiva e ad autorizzare i conferimenti fino al permanere della validità di quest'ultima.
Le imprese possono accedere previa stipula di un'apposita convenzione gratuita come da regolamento.

6.4 Rifiuti verdi da giardinaggio

A Laives la raccolta differenziata dei rifiuti verdi da giardinaggio viene effettuata tramite cassonetti verdi personali, a pagamento, da richiedere tramite apposito modulo. In alternativa è possibile conferirli al Centro di riciclaggio (vedi 6.3).

6.5 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 diverse zone 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.

6.6 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) i cittadini possono ricorrere al **servizio gratuito di ritiro su chiamata** telefonando al numero verde 800 046 119.
Possono essere consegnati 5 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).

Attenzione! I rifiuti ingombranti **non devono essere abbandonati intorno ai bidoni ed alle isole ecologiche**! Il deposito abusivo di rifiuti viene sanzionato dal Comune di Laives con sanzioni di 400€.

6.7 Contenitori condominiali

Per le parti comuni del condominio gli amministratori possono richiedere dei contenitori appositi e/o delle tessere (rifiuti verdi da giardinaggio o rifiuti residui). Per informazioni consultare l'apposita sezione sul sito internet SEAB. Le richieste possono essere consegnate direttamente agli sportelli SEAB di via Pietralba 15, tramite il portale clienti online (come da art. 19 TQRIF) o inviate per e-mail a info@seab.bz.it.

6.8 Altri servizi per clienti aziendali

Ai clienti aziendali di Laives SEAB offre una serie di servizi di raccolta dedicati che sono inclusi nella tariffa rifiuti.

6.8.1 Servizio di raccolta porta a porta del cartone

Per le imprese che producono grandi quantità di rifiuti di cartone, SEAB prevede speciali servizi di raccolta secondo un calendario prestabilito. Per questo servizio non è necessario fare specifica richiesta, le imprese interessate devono soltanto prendere nota di giorni e orari di raccolta nella propria strada, indicati nel Calendario della raccolta del cartone, e lasciare i rifiuti di cartone in posizione visibile sul bordo della strada il giorno e nell'orario previsto per la raccolta. **Attenzione**: **se il giorno di raccolta coincide con una festività, la raccolta non viene effettuata!**

6.8.2 Contenitori personali per il cartone

Le aziende di Laives che producono notevoli quantità di cartone possono richiedere un contenitore personale per il cartone. A tal fine è necessario compilare il modulo di domanda e inviarlo per e-mail a info@seab.bz.it. Il servizio sarà attivato previo sopralluogo dei tecnici SEAB. Il contenitore verrà svuotato in base a un calendario concordato.

6.8.3 Smaltimento di rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche provenienti da utenze domestiche

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. Per il conferimento è necessario presentare apposita domanda. Il conferimento di RAEE può avvenire solo previa autorizzazione scritta di SEAB S.p.A. e solo in date preventivamente concordate.

6.8.4 Servizi ambientali per eventi (a pagamento)

Per tutti gli eventi che si svolgono su suolo pubblico nel Comune di Laives, l'organizzatore deve rivolgersi a SEAB per 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. A tal fine è necessario compilare il relativo modulo di domanda.

6.9 Segnalazioni di disservizi

E' possibile segnalare un disservizio (per esempio il mancato svuotamento dei contenitori) per telefono al numero verde 800 046 119, 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.

6.10 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.

6.11 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 Laives. 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;
- il riciclabolario online;
- la guida pratica "Insieme facciamo la differenza", disponibile in 12 lingue.

I risultati della raccolta differenziata a Laives sono disponibili sul sito internet SEAB.

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. NUOVE UTENZE, VARIAZIONI, CESSAZIONI E RIDUZIONI

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani di Laives è un servizio pubblico, gestito da SEAB SpA e 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, allo sportello rifiuti in via Pietralba 15, 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 www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-riduzioni.

7.1 Dichiarazione di nuova utenza

SEAB non rileva in automatico le nuove famiglie e imprese: 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 Laives o ha creato un nuovo nucleo familiare oppure chi apre una nuova attività.

Kit per le nuove utenze domestiche:

SEAB distribuisce alle nuove utenze domestiche la tessera personale per la raccolta dei rifiuti residui o un cassonetto personale, a seconda del sistema di raccolta utilizzato nella zona, nonché il

tag/chiave per la raccolta dell'umido e un apposito **kit di raccolta dell'umido** (sacchetti e cestino), che si ritira presso gli sportelli SEAB in via Pietralba n. 15.

Sono previste sanzioni per i clienti che non provvedono alla segnalazione dei vani occupati o delle variazioni avvenute successivamente alla dichiarazione iniziale.

7.2 Variazione o cessazione

Se si cambia residenza o sede aziendale all'interno del Comune di Laives, oppure varia l'intestatario del contratto o ancora 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.

La dichiarazione di cessazione va invece presentata nel caso di disdetta del contratto di locazione o vendita dell'immobile oppure nel caso di locali non più predisposti all'uso, ovvero non arredati e non allacciati a nessun servizio di rete.

7.3 Riduzioni della tariffa rifiuti

La Giunta comunale di Laives approva con propria delibera eventuali riduzioni della tariffa rifiuti. Le riduzioni attualmente in atto e la relativa documentazione per presentare la domanda sono pubblicate sul sito internet SEAB.

7.4 Emissione della ricevuta

Ai sensi degli articoli 7 e 11 del TQRIF SEAB rilascia apposita ricevuta per le comunicazioni di cui sopra (7.1-7.5), attestante lo svolgimento della pratica.

8. TARIFFE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La tariffa rifiuti di Laives viene deliberata annualmente dalla Giunta del Comune di Laives in base al Regolamento della tariffa rifiuti del Comune di Laives. Per evitare eventuali scarichi abusivi, la tariffa rifiuti contiene anche una quota che ogni utente deve comunque pagare. Questa viene calcolata in base alla produzione media di rifiuti per utenza. Per informazioni sulla composizione

della tariffa consultare l'apposita sezione sul sito internet SEAB (utenze domestiche e utenze non domestiche).

8.1 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 dall'intestatario dell'utenza/dall'amministratore in presenza di bidoni condominiali.

8.2 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 con riferimento al periodo gennaio-aprile;
- nel secondo semestre: la seconda bolletta con riferimento al periodo maggio-agosto;
- in primavera dell'anno successivo: una bolletta che contiene gli ultimi quattro mesi dell'anno e il conguaglio dell'intero anno.

8.3 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 i consumi. 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, senza doversi recare allo sportello clienti di via Pietralba 15.

8.4 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.

8.5 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.

8.6 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.

9. L'ACCESSO AI SERVIZI

Lo **sportello rifiuti in via Pietralba 15** a Laives è a disposizione per le pratiche relative ai contratti rifiuti.

Al **Centro di riciclaggio di via Galizia 34** i cittadini e le imprese di Laives possono consegnare diversi materiali riciclabili e rifiuti pericolosi.

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

9.1 Orari di apertura al pubblico

SEAB assicura ai clienti i seguenti orari di apertura:

Sportello rifiuti
Via Pietralba 15
da lunedì a venerdì: ore 9.00 - 12.30
giovedì: ore 9.00 - 12.30 e 14.30 - 17.00

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 Galizia 34
lunedì: ore 7.30 – 12.30
martedì: ore 12.00 – 18.00
mercoledì: chiuso
giovedì, venerdì: ore 7.30 – 13.30
sabato: ore 7.30 – 12.00

9.2 Orari del servizio di Centralino telefonico

I clienti SEAB possono contattare il numero verde 800 046 119 per informazioni generali. Le linee telefoniche sono attive nei seguenti orari:

lunedì - venerdì: ore 8.30 - 12.30

giovedì: ore 8.30 - 12.30 e 14.30 - 17.00

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.

10. L'ASCOLTO DEI CLIENTI

10.1 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.

10.2 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).

10.3 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 monitorare costantemente i livelli di qualità del servizio e attuare processi di miglioramento. I risultati sintetici sono disponibili sul sito internet SEAB.

10.4 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.

10.5 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.

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 Laives, in via Pietralba 15 ed è aperto al pubblico nei seguenti orari:
da lunedì a venerdì: ore 9.00 - 12.30
giovedì: ore 9.00 - 12.30 e 14.30 - 17.00
Gli uffici sono accessibili alle persone in situazione di disabilità.
Contatti
Numero verde 800 046 119
Le linee telefoniche sono attive nei seguenti orari:
lunedì - venerdì: ore 8.30 - 12.30

giovedì: ore 8.30 - 12.30 e 14.30 - 17.00

Fax: 0471 541 767

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 Galizia 34

lunedì: ore 7.30 – 12.30

martedì: ore 12.00 – 18.00

mercoledì: chiuso

giovedì, venerdì: ore 7.30 – 13.30

sabato: ore 7.30 – 12.00

https://maps.app.goo.gl/WaehqJupWXw23mbS6

Numero verde 800 046 119

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
- Regolamento comunale per lo svolgimento dei servizi relativi alla gestione dei rifiuti urbani 2024 nel testo vigente
- Regolamento comunale del Centro di raccolta differenziata nel testo vigente
- Regolamento della tariffa rifiuti con sistema di misurazione puntuale Laives nel testo vigente
- Deliberazione di giunta comunale del 16 dicembre 2020 n. 158
- Deliberazione di giunta comunale del 17 febbraio 2021 n. 21

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

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

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%

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
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%
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%

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
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%
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.

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

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

Realizzata a cura di:
SEAB S.p.A. - Servizi Energia Ambiente Bolzano

Grafica:
granitdesign.eu

Foto:
Pierluigi Macor
Hartmut Nägele
Zulupictures SAS di Luca Zuccolo

Pubblicazione:
Ottobre 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).

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