



Carta della qualità dei servizi

Servizio idrico integrato

Numero verde
800 013 066

www.seab.bz.it



Indice

1.	Introduzione	7
2.	I principi fondamentali	8
3.	Presentazione dell'azienda e mission	11
3.1	La mission di SEAB	12
3.2	Le aree di attività SEAB	13
4.	Gli impegni, gli standard di qualità e le garanzie	14
4.1	Indennizzi	15
4.2	Report e sessione di monitoraggio	15
5.	Il servizio idrico integrato	17
5.1	Obiettivi	19
6.	Allacciamenti e contratti	22
6.1	Allacciamento alla rete idrica	23
6.2	Stipula del contratto di fornitura e installazione del contatore	24
6.3	Disdetta e subentro del contratto	24
6.4	Verifiche ai contatori	25
6.5	Servizio di autolettura dei contatori	25
6.6	Lecture aggiuntive dei contatori per condomini	26
6.7	Sospensione della fornitura del servizio per morosità	26

6.8	Riattivazione della fornitura in seguito alla sospensione per morosità	26
6.9	Allacciamento alla rete fognaria e autorizzazione allo scarico	26
6.10	Domande di realizzazione della fossa biologica (vasca settica)	28
6.11	Svuotamento della fossa biologica	28
6.12	Standard di qualità specifici del servizio idrico integrato	29
7.	La gestione tecnica del servizio idrico integrato	31
7.1	Interventi di manutenzione programmata	31
7.2	Interventi in caso di emergenza e guasti	32
7.3	Controlli di qualità dell'acqua potabile	32
7.4	Scarsità d'acqua ed emergenza	33
7.5	Standard di qualità specifici della gestione tecnica del servizio idrico integrato	33
8.	Tariffe, fatturazione e pagamenti	36
8.1	Tariffa dell'acqua e tariffario delle prestazioni aggiuntive	36
8.2	Emissione della fattura	37
8.3	Portale clienti online	37
8.4	Pagamenti	38
8.5	Rimborsi	38
8.6	Morosità	39
8.7	Standard di qualità specifici di tariffe, fatturazione e pagamenti	39
9.	L'accesso ai servizi	40
9.1	Orari di apertura al pubblico	40
9.2	Orari del servizio di Centralino telefonico	40

9.3	Standard di qualità specifici dell'accesso ai servizi	41
10.	L'ascolto dei clienti	43
10.1	Canali di comunicazione, informazione e ascolto	43
10.2	Suggerimenti e reclami	43
10.3	La valutazione dei servizi da parte dei clienti	44
10.4	Accesso civico	44
10.5	La Difesa Civica	45
10.6	Standard di qualità specifici dell'ascolto dei clienti	45
	Informazioni utili	48
	Trattamento dei dati	50
	Domande frequenti	51
	Riferimenti normativi	56
	Allegato A: Tabella riassuntiva degli standard di qualità e indennizzi del servizio idrico integrato	60
	Allegato B: Modulo reclami	66



1. Introduzione

La Carta della qualità dei servizi del servizio idrico integrato 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.

È stata redatta secondo le indicazioni derivanti dal **Protocollo di intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali** tra Comune di Bolzano, SEAB S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori operanti nel territorio del Comune di Bolzano, Centro tutela consumatori utenti – C.T.C.U. e Associazione dei consumatori Altroconsumo, sottoscritto nel 2017, e seguendo anche le **Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali** della Giunta provinciale 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.ii.

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.



ambiente
umwelt



reti
netze



città
stadt

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) e OHSAS 18001 (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 per cento 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.

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

SEAB S.p.A. è controllata dai propri soci – i Comuni – come se fosse una propria ripartizione. 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 ed efficacia 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 al cittadino. Garantiamo acqua potabile di ottima qualità, rete del gas e rete fognaria perfettamente funzionanti, parcheggi e infrastrutture efficienti, strade pulite e un'immagine urbana curata. Lavoriamo perseguendo l'eccellenza nei servizi per la comunità e la città con dedizione, nella veste di braccio operativo dei Comuni soci, nel rispetto della persona e della sua sicurezza.»

3.2 Le aree di attività SEAB

Comune di Bolzano

Ambiente

- Raccolta differenziata e gestione dei rifiuti
- Centro di riciclaggio, centri di raccolta
- 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) e posti auto blu
 - Palaonda: manutenzione, locazione uffici e struttura
-

Comune di Laives

Ambiente

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

Comune di Cornedo

Reti

- Approvvigionamento idropotabile per la frazione Gardano

4. Gli impegni, gli standard di qualità e le garanzie

Per garantire una buona erogazione delle prestazioni del servizio idrico integrato SEAB ha individuato un sistema di **fattori di qualità**, indicatori e standard di riferimento che permettono ai clienti di verificare la qualità dei servizi offerti. I fattori di qualità individuati da SEAB rappresentano una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative dei clienti. Per ciascuno dei fattori di qualità indicati sono previsti standard di qualità garantiti, che costituiscono un **impegno di SEAB verso i propri clienti**.

Gli standard di qualità possono essere

- **generali**, ossia relativi al complesso delle prestazioni rese ai clienti, espressi da un valore medio (ad esempio: tempo medio di attesa agli sportelli);
- **specifici**, relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dal cliente, espressi da una soglia minima o massima (ad esempio: tempo di disattivazione della fornitura).

Gli standard di qualità individuati sono fissati al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico del cliente. I termini fissati per gli standard di qualità decorrono dal giorno successivo alla data di protocollo da parte di SEAB. Per giorno si intende quello solare, esclusi i festivi. I sabati e i prefestivi sono parificati ai festivi.

4.1 Indennizzi

Il mancato rispetto di standard di qualità specifici per cause attribuibili a SEAB dà diritto al cliente alla richiesta di un indennizzo pari a un importo di **100,00 €**.

I clienti possono inviare le richieste di indennizzo in forma scritta, corredate delle informazioni e dei documenti a comprova del mancato rispetto degli standard entro **30 giorni** dall'inizio della prestazione contestata (fa fede la data di protocollo dell'azienda).

L'indennizzo non è dovuto nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a cause non imputabili a SEAB, per cause di forza maggiore o per stato di necessità.

4.2 Report e sessione di monitoraggio

In attuazione del protocollo d'intesa e delle linee guida sopraccitate (vedi 1), entro il 31 marzo 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 degli indicatori e degli standard di qualità previsti nelle Carte della qualità dei servizi, nei contratti di servizio o in altri documenti contrattuali;
- le analisi dei risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti;
- l'andamento della gestione dei reclami e dei suggerimenti;
- 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 e Associazioni dei consumatori.



5. Il servizio idrico integrato

L'attività di SEAB S.p.A. nel settore idrico integrato riguarda la captazione, la potabilizzazione, il trasporto, la distribuzione e la misura dell'acqua potabile nonché l'allontanamento delle acque di scarico (fognatura acque nere) e delle acque piovane (fognatura acque bianche). SEAB è l'azienda di riferimento di cittadini e imprese della città di Bolzano per le domande di allacciamento e collegamento alla rete idrica e alla rete fognaria e per tutte le pratiche correlate (preventivi, interventi tecnici, relazioni commerciali etc.). L'attività di depurazione delle acque nere viene svolta da eco center S.p.A.

SEAB attinge acqua da:

- **12 pozzi** situati nella zona di tutela idrica della conca di Bolzano
- **4 sorgenti** situate in Val d'Ega e al Colle

La rete dell'acquedotto cittadino:

- si estende per **191 km**
- è provvista di **10 serbatoi** di accumulo dell'acqua per una capienza totale di **13.000 metri cubi**

SEAB fornisce annualmente:

- **8,7 milioni di metri cubi di acqua** potabile
- ai **107.000 cittadini di Bolzano**

Le acque reflue civili e industriali (acque nere) e le acque piovane (dette anche meteoriche o acque bianche) vengono gestite mediante due sistemi di rete separati: la rete delle acque nere (fognatura nera) e la rete delle acque bianche (fognatura bianca).

Ogni anno vengono convogliati al depuratore di Bolzano:

- **10 milioni di metri cubi di acque nere** attraverso
- una rete fognaria di **96 km** con
- **8 impianti** di sollevamento

SEAB convoglia al depuratore anche le acque reflue provenienti da pozzi privati per l'acqua potabile.

Le acque bianche, che vengono allontanate dalla superficie mediante pozzetti e caditoie, fluiscono nell'apposita rete composta da:

- **120 km** di tubazioni
- **12 impianti** di sollevamento
- **39 vasche** di decantazione

e si immettono nei fiumi Isarco o Talvera.

Per conto del Comune di Bolzano SEAB provvede inoltre all'estrazione e allo smaltimento del fango dei sistemi di smaltimento individuali delle acque reflue domestiche (le cosiddette fosse biologiche o fosse settiche).

I tecnici SEAB si occupano anche della manutenzione della rete degli idranti antincendio stradali collegati alla rete pubblica di distribuzione dell'acqua.

Nelle pagine seguenti vengono presentate le attività del servizio idrico integrato SEAB e i relativi standard di qualità. Gli standard sono elencati ai punti 6.12, 7.5, 8.7, 9.3 e 10.6 della presente carta dei servizi. Inoltre, tutti gli standard e i relativi fattori di qualità sono riassunti nell'allegato A.

5.1 Obiettivi

SEAB si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio idrico integrato con attività di manutenzione ordinaria e straordinaria di reti e impianti e a erogare il servizio con la massima efficienza ed efficacia.

SEAB si impegna in particolare a tutelare, in via prioritaria, l'uso e la destinazione della risorsa acqua per il consumo delle persone, con attenzione a principi di tutela della salute, dell'ambiente e dell'impiego efficiente delle risorse.

SEAB è responsabile della fornitura dell'acqua potabile con la qualità e le specifiche previste dalla normativa vigente e del sistema antincendio pubblico.

Durante i lavori sulla rete di distribuzione vengono messi in atto tutti gli accorgimenti possibili per evitare o limitare le interruzioni nell'erogazione e, quando possibile o necessario, si realizzano sistemi provvisori di rifornimento.

SEAB controlla l'integrità e la pulizia delle reti con l'obiettivo di prevenire e minimizzare i disservizi e le perdite.



6. Allacciamenti e contratti

SEAB è interlocutore per i cittadini – persone private, amministratori di condominio, tecnici professionisti e imprese – nella fase di allacciamento alla rete idrica e fognaria pubblica. La costruzione, la gestione e la manutenzione ordinaria e straordinaria degli allacciamenti alla rete idrica e alla rete fognaria, fino al punto di collegamento con la rete pubblica (**punto di consegna**), sono a carico del **titolare dell'allacciamento**.

Cos'è il punto di consegna?

Il punto di consegna definisce il confine tra la rete idrica o fognaria pubblica e l'allacciamento privato ed è il punto che stabilisce a chi compete la gestione e manutenzione del tratto in caso di allacciamenti o guasti. Nella rete idrica, se il contatore è installato sul confine tra la proprietà pubblica e quella privata (il contatore è leggibile e installato interamente su suolo pubblico), il punto di consegna è individuato dal contatore stesso; negli altri casi il punto di consegna è individuato dal primo organo di intercettazione (valvola) a valle del punto di derivazione, ovvero della sezione dove la tubazione d'allacciamento si stacca dalla rete di distribuzione pubblica. L'organo d'intercettazione fa ancora parte della rete di distribuzione.

Nella rete fognaria, il punto di consegna è il punto in cui la condotta di allacciamento si innesta nella rete fognaria pubblica attraverso un pozzetto di ispezione o direttamente nella tubazione fognaria attraverso un pezzo speciale.

Chi presenta domanda di allacciamento alla rete idrica e/o alla rete fognaria?

La domanda di allacciamento viene consegnata dal titolare dell'allacciamento, ovvero il titolare dell'edificio o dell'attività da collegare alla rete idrica o che genera lo scarico: il proprietario di un immobile, l'amministratore di un condominio il titolare di un'impresa. Nel caso di un edificio in costruzione, fino alla consegna è titolare dell'allacciamento il costruttore.

6.1 Allacciamento alla rete idrica

La domanda di allacciamento alla rete idrica va presentata a SEAB ogni qualvolta venga richiesta al Comune l'autorizzazione per:

- costruzione di un nuovo edificio
- demolicostruzione di un edificio esistente
- ampliamento dell'edificio esistente
- cambiamento della destinazione d'uso (tranne nei casi in cui vengano eseguiti solo lavori interni quali spostamenti pareti ecc.)
- realizzazione o modifiche all'allacciamento idrico

L'ufficio acquedotto di SEAB esegue la **verifica tecnica del progetto** e rilascia al richiedente il parere sulla domanda di allacciamento idrico assieme ad una copia firmata del progetto entro **10 giorni lavorativi**. Una copia del parere viene mandata anche all'ufficio edilizia del Comune di Bolzano. Il parere è vincolante per il rilascio dell'autorizzazione di costruzione da parte del Comune, eventuali prescrizioni presenti nel parere dovranno essere riportate nell'atto autorizzativo (DIA, concessione edilizia).

Dopo la realizzazione del nuovo allacciamento da parte del privato, i lavori di collegamento alla rete pubblica vengono eseguiti esclusivamente da SEAB su preventivo. La durata dei tempi di preventivazione varia **da 4 a 15 giorni lavorativi** a seconda della necessità o meno di effettuare un sopralluogo. Dal momento della ricezione del pagamento e del preventivo

sottoscritto decorrono i tempi per l'esecuzione dei lavori che devono essere avviati, salvo sospensioni dovute all'ottenimento di atti autorizzativi, entro **10 giorni lavorativi**.

Al termine dei lavori l'allacciamento deve essere sottoposto a una prova di tenuta eseguita secondo la norma di riferimento in presenza di SEAB. La prova deve essere accompagnata da un rapporto che verrà firmato dalla ditta esecutrice della prova e dal referente SEAB presente sul posto. Una copia del rapporto viene lasciata al referente SEAB.

6.2 Stipula del contratto di fornitura e installazione del contatore

Se il fabbricato è già allacciato alla rete pubblica ma l'immobile o le singole unità abitative non dispongono ancora di un contatore sarà necessario presentare agli sportelli SEAB **domanda di attivazione fornitura**. Dopo la sottoscrizione del contratto, che comprende anche i costi di attivazione e il versamento di un deposito cauzionale a garanzia del contatore, SEAB fissa con il cliente l'appuntamento per l'installazione. SEAB propone il primo appuntamento utile, è facoltà del cliente concordarne un altro. La fascia di puntualità è di **3 ore**. Il contatore è di proprietà di SEAB, il titolare dell'allacciamento è responsabile della sua corretta custodia.

6.3 Disdetta e subentro del contratto

Le domande di disdetta e subentro possono essere presentate agli sportelli SEAB o essere inoltrate per e-mail o fax. In questo caso è necessario allegare anche una copia del documento di identità dell'intestatario del contratto.

- La **disdetta del contratto** si comunica per cambio di residenza, cambio di ragione sociale o sede legale di un'azienda, subentro o decesso del titolare del contratto;
- il nuovo cliente può fare domanda di **subentro** contestualmente alla presentazione della domanda di disdetta da parte del precedente cliente; in questo modo entrambi risparmiano sulle spese di chiusura/apertura contatore;

- in caso di **decesso** del titolare, i parenti o altri soggetti aventi diritto possono presentare regolare disdetta del contratto o, in alternativa, i conviventi del deceduto possono proseguire il rapporto di utenza, tramite apposita richiesta di subentro mortis causa.

È possibile delegare un'altra persona per la presentazione della domanda, in questo caso è richiesta la delega scritta (le aziende devono presentare richiesta su carta intestata) insieme a una fotocopia del documento d'identità del delegante e del delegato.

La domanda di disdetta va fatta almeno 5 giorni lavorativi prima della data di decorrenza della cessazione richiesta dal cliente. L'intervento è soggetto alla tariffa di disattivazione della fornitura. La fornitura viene interrotta entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta di disdetta e il contatore viene sigillato se non viene presentata contestualmente domanda di subentro; entro 3 giorni SEAB riattiva la fornitura in caso di riattivazione per cambio cliente.

6.4 Verifiche ai contatori

Il cliente può richiedere a SEAB **verifiche tecniche sui contatori** in caso di sospette anomalie. SEAB interviene avviando la pratica entro **5 giorni lavorativi**, disinstallando il contatore, installandone uno nuovo e inviando il vecchio alla casa costruttrice per le verifiche. Nel caso i parametri di funzionamento del vecchio contatore rientrino negli standard, il costo dell'operazione è a carico del cliente e viene applicato il tariffario del servizio.

6.5 Servizio di autolettura dei contatori

Per permettere al cliente l'**autolettura** del contatore SEAB ha attivato il numero verde 800 699 155 che guida nella lettura tramite un sistema telefonico automatizzato. L'autolettura permette di ricevere le fatture in linea con il consumo effettivo fino a quel momento. Le informazioni su come effettuare l'autolettura sono disponibili [qui](#).

6.6 Letture aggiuntive dei contatori per condomini

Gli amministratori di condominio possono richiedere, al costo di **8,00 euro**, fino a **2 letture aggiuntive all'anno** inviando un'e-mail a info@seab.bz.it.

6.7 Sospensione della fornitura del servizio per morosità

In caso di **morosità** accertata del cliente, dopo il secondo sollecito SEAB provvede alla sospensione del servizio, anche attraverso l'installazione di strumenti di limitazione. Ai clienti domestici viene garantito un quantitativo minimo di acqua per gli usi essenziali, pari a 50 litri per persona al giorno.

6.8 Riattivazione della fornitura in seguito alla sospensione per morosità

SEAB garantisce la **riattivazione della fornitura idrica** entro **2 giorni feriali** dalla ricezione del pagamento da parte del cliente del debito residuo e degli oneri di riattivazione.

Dove trovo la modulistica e le informazioni sulle tariffe per il servizio idrico?

Sul [sito internet SEAB](#) sono disponibili moduli e informazioni sulla documentazione necessaria per la presentazione delle domande di allacciamento, nuovo contratto di fornitura e per disdetta o subentro. Il tariffario del servizio è disponibile [qui](#).

6.9 Allacciamento alla rete fognaria e autorizzazione allo scarico

Gli edifici che si trovano **a una distanza inferiore a 200 metri** dalla rete fognaria comunale, e per i quali è possibile l'allacciamento in base alle pendenze e alla morfologia dei terreni, devono essere allacciati alla rete fognaria. L'allacciamento è previsto inoltre nei casi specificati all'articolo 8 del [Regolamento di esecuzione D.P.P. 21 gennaio 2008, n. 6](#).

La domanda di allacciamento alla rete fognaria va presentata a SEAB ogni qualvolta venga richiesta al Comune l'autorizzazione per:

- costruzione di un nuovo edificio
- demoricostruzione di un edificio esistente
- ampliamento dell'edificio esistente
- cambiamento della destinazione d'uso (tranne il caso in cui vengano eseguiti solo lavori interni quali spostamenti pareti ecc.)
- realizzazione/modifica dell'allacciamento fognatura
- realizzazione/modifica fosse biologiche

L'ufficio fognature di SEAB valuta se il parere è di competenza del Sindaco oppure dell'ufficio tutela acque della Provincia ai sensi della [Legge provinciale 18 giugno 2002, n. 8](#).

Per pareri di competenza del Sindaco, l'ufficio fognature di SEAB esegue la verifica tecnica del progetto e rilascia al richiedente il parere sulla domanda di allacciamento fognatura assieme ad una copia firmata del progetto entro **15 giorni lavorativi**. Una copia del parere viene mandata anche all'ufficio edilizia del Comune di Bolzano. Il parere risulta vincolante per il rilascio dell'autorizzazione di costruzione da parte del Comune, eventuali prescrizioni presenti nel parere dovranno essere riportate nell'atto autorizzativo (DIA, concessione edilizia).

Il titolare dell'allacciamento comunica a SEAB l'inizio dei lavori di realizzazione dell'allacciamento almeno **7 giorni** prima.

Una volta conclusi i lavori il cliente presenta domanda di autorizzazione allo scarico. SEAB effettuerà un sopralluogo per verificare la corrispondenza tra quanto riportato nel progetto e quanto realizzato e rilascerà il nulla osta tecnico. In base a tale nulla osta il Sindaco rilascerà l'autorizzazione allo scarico che SEAB invierà al titolare dell'allacciamento. L'autorizzazione verrà rilasciata entro **30 giorni** dalla presentazione della richiesta.

Nei casi in cui il parere è di competenza dell'ufficio tutela acque della Provincia, SEAB invia il progetto di allacciamento fognatura all'ufficio tutela acque della Provincia di Bolzano per il rilascio del parere di competenza. L'ufficio provinciale esegue la **verifica tecnica del progetto** e rilascia al

richiedente il parere sulla domanda di allacciamento fognatura. Una copia del parere viene mandata anche all'ufficio edilizia del Comune di Bolzano. Il parere risulta vincolante per il rilascio dell'autorizzazione di costruzione da parte del Comune, eventuali prescrizioni presenti nel parere verranno riportate nell'atto autorizzativo (DIA, concessione edilizia).

Il titolare dell'allacciamento comunica all'ufficio tutela acque l'inizio dei lavori di realizzazione dell'allacciamento almeno **7 giorni** prima.

Una volta conclusi i lavori il cliente presenta domanda di autorizzazione allo scarico. L'ufficio tutela acque assieme al tecnico SEAB effettuerà un sopralluogo per verificare la corrispondenza tra quanto riportato nel progetto e quanto realizzato. Entro **30 giorni** l'ufficio tutela acque rilascerà al titolare dell'allacciamento l'autorizzazione allo scarico.

6.10 Domande di realizzazione della fossa biologica (vasca settica)

Se la costruzione dista più di **200 metri** dalla civica rete fognaria, per lo scarico delle acque nere è necessario realizzare una **fossa biologica**. La procedura è la stessa di quella di allacciamento alla rete fognaria (vedi 6.9).

6.11 Svuotamento della fossa biologica

SEAB effettua lo svuotamento della fossa biologica in funzione delle dimensioni della fossa e del numero di abitanti dell'edificio servito. Il servizio è gestito dall'ufficio fognature di SEAB ed è coperto dalla tariffa di depurazione presente nelle fatture.

Dove trovo la modulistica e le informazioni sulle tariffe del servizio fognature?

Tutte le informazioni sulla documentazione necessaria per la presentazione delle domande di collegamento alla rete fognaria o di realizzazione della fossa biologica sono disponibili [sul sito internet SEAB](#). Il tariffario del servizio è disponibile [qui](#).

6.12 Standard di qualità specifici del servizio idrico integrato

Rilascio parere sulla domanda di allacciamento idrico: entro **10 giorni lavorativi**. In caso di necessità di ulteriori chiarimenti un tecnico SEAB contatterà il richiedente indicato nella domanda di allacciamento

Rilascio parere sulla domanda di allacciamento fognatura: entro **15 giorni lavorativi**. In caso di necessità di ulteriori chiarimenti un tecnico SEAB contatterà il richiedente indicato nella domanda di allacciamento

Rilascio autorizzazione allo scarico: entro **30 giorni solari** dal ricevimento della richiesta

Redazione del preventivo senza sopralluogo: entro **4 giorni lavorativi**

Redazione del preventivo con sopralluogo: entro **15 giorni lavorativi**

Inizio dei lavori, dal pagamento dell'acconto o conferma d'ordine e in presenza di scavo in caso di allacciamenti nuovi: entro **10 giorni lavorativi**

Inizio verifica del contatore: entro **5 giorni lavorativi**

Inizio prova di pressione: entro **3 giorni lavorativi**

Interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto: entro **3 giorni lavorativi**

Riattivazione della fornitura interrotta in caso di subentro cliente: entro **3 giorni lavorativi**

Chiusura contatori: entro **3 giorni lavorativi**

Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità: entro **2 giorni feriali**

Ulteriori impegni di qualità

Tempo di attesa medio presso gli uffici aperti al pubblico: **20 minuti**



7. La gestione tecnica del servizio idrico integrato

La costruzione, gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria della rete idrica e della rete fognaria pubblica della città di Bolzano sono di competenza di SEAB.

SEAB si impegna a fornire un **servizio di fornitura d'acqua continuo 24 ore su 24, regolare e senza interruzioni**. La rete di distribuzione del servizio idrico integrato è stata realizzata secondo criteri che permettono di ridurre al minimo il numero e la durata delle sospensioni dell'erogazione nel caso di guasti o di interventi di manutenzione. Anche nella dislocazione dei pozzi e dei serbatoi al servizio della città sono stati adottati criteri analoghi.

Tutti gli impianti di distribuzione dell'acqua sono costantemente monitorati tramite un impianto di telemisura e telecontrollo. Ogni anno vengono effettuati controlli alla rete idrica tramite attività di ricerca programmata delle perdite. La rete fognaria viene monitorata tramite video-ispezioni, prove fumo e prove con tracciante.

L'interruzione del servizio può essere causata da manutenzioni ordinarie o straordinarie agli impianti, guasti o eventi di forza maggiore.

7.1 Interventi di manutenzione programmata

In caso di interventi di manutenzione programmata sulla rete che richiedano l'interruzione del servizio, SEAB informa tempestivamente gli abitanti dell'area interessata con un preavviso minimo di **24 ore** attraverso un apposito avviso affisso alle porte degli edifici interessati. Nel caso di interruzioni in zone vaste, l'interruzione viene annunciata tramite i diversi canali di comunicazione a disposizione. Il tempo massimo di interruzione

della rete in caso di interventi di manutenzione programmata è di **24 ore**. Gli interventi comprendono, ad esempio, controlli a contatori e idranti, sostituzioni di contatori, riparazioni e sostituzioni di condotte idriche e fognarie.

7.2 Interventi in caso di emergenza e guasti

In caso di **emergenza** per guasti alla rete idrica e alla rete fognaria pubblica i cittadini possono contattare il **numero verde emergenza acqua 800 046 143 attivo 24 ore su 24**. In caso di urgenza SEAB interviene prontamente con il sopralluogo, entro **60 minuti**, e con l'avvio dei lavori di riparazione **entro 3 ore** dalla segnalazione. Il tempo massimo di interruzione della rete idrica in caso di interventi per guasti è di **24 ore**.

Se nell'effettuare il sopralluogo si rileva che il guasto riguarda la condotta di allacciamento, l'onere della riparazione è a carico del cliente. SEAB comunica la necessità di intervento al privato e svolge le verifiche tecniche al termine dei lavori di manutenzione. Si occupa inoltre della messa in sicurezza e della sospensione dell'erogazione d'acqua in caso di pericolo per la pubblica incolumità.

7.3 Controlli di qualità dell'acqua potabile

Ogni anno SEAB effettua in accordo con il Servizio Igiene e Sanità Pubblica **almeno 150 controlli di qualità** con analisi chimiche e batteriologiche sull'acqua, sugli impianti e sulla rete idrica per verificare il rispetto dei parametri di legge stabiliti per la potabilità. Dal 2019 vengono effettuati anche controlli sulla radioattività dell'acqua. È possibile consultare online alcune analisi dell'acqua.

La qualità dell'acqua di Bolzano

Con il suo contenuto bilanciato di minerali disciolti, un valore di pH neutro (poco sopra il 7) e un basso residuo fisso (che va da circa 100 e 200 mg/l a seconda del punto di prelievo), l'acqua di Bolzano può essere classificata come **acqua oligominerale**. La qualità dell'acqua di Bolzano è così buona che la maggior parte non deve subire trattamenti e può essere bevuta così come sgorga dalla fonte.

Chi decide di bere l'acqua del rubinetto protegge l'ambiente e risparmia: tre litri di acqua minerale costano in media 1 euro (come quasi 1.000 litri di acqua del rubinetto, inclusi il suo allontanamento e la depurazione).

Nella brochure "Acqua di Bolzano" sono disponibili informazioni sulla qualità dell'acqua e su come contribuire al suo risparmio.

7.4 Scarsità d'acqua ed emergenza

In caso di scarsità d'acqua e in situazioni d'emergenza SEAB attiva specifici piani d'allarme e d'intervento per garantire l'approvvigionamento d'acqua alla popolazione e la tutela degli impianti e delle reti di distribuzione.

7.5 Standard di qualità specifici della gestione tecnica del servizio idrico integrato

Inizio lavori di riparazione senza scavo su impianti e reti di distribuzione: entro **5 giorni solari**

Inizio lavori di riparazione con scavo su impianti e reti di distribuzione: entro **10 giorni solari**

Tempo di intervento a partire dalla comunicazione per il sopralluogo in caso di avaria: entro **60 minuti**

Inizio lavori a partire dalla comunicazione in caso di avaria: entro **3 ore**

Comunicazione di interruzione: almeno **24 ore prima**

Tempi d'interruzione in caso di lavori ordinari e straordinari: massimo **24 ore**

Sostituzione di contatori in avaria: entro **2 giorni lavorativi** (esclusi gli intervalli necessari per l'avviso)



8. Tariffe, fatturazione e pagamenti

8.1 Tariffa dell'acqua e tariffario delle prestazioni aggiuntive

Come è composta la tariffa dell'acqua?

Nella tariffa dell'acqua potabile sono compresi la fornitura dell'acqua potabile, l'allontanamento (fognature) e la depurazione.

Il “Regolamento d'esecuzione relativo alle tariffe per l'acqua potabile” della Provincia Autonoma di Bolzano determina le voci di costo della tariffa dell'acqua e propone diverse opzioni per la struttura tariffaria. Il Comune di Bolzano ha fissato la struttura tariffaria per il servizio idrico con il “Regolamento per l'uso e la distribuzione dell'acqua potabile”. La tariffa è composta da una quota fissa che tiene conto delle dimensioni del contatore, e da una quota variabile che tiene conto del tipo di utilizzo (domestico, non domestico, agricolo e comunale) e della quantità di acqua consumata.

Insieme alle tariffe dei servizi acqua potabile e fognatura, SEAB riscuote la tariffa del servizio di depurazione, gestito da eco center S.p.A. Per il servizio di fognatura e depurazione è prevista una tariffa unica per metro cubo; ai titolari di sistemi di smaltimento individuale (fosse biologiche) viene applicata la sola tariffa di depurazione.

SEAB stabilisce il tariffario per le prestazioni aggiuntive del servizio acquedotto e fognature. Le prestazioni hanno inizio dopo l'avvenuto pagamento del preventivo da parte del cliente. In casi specifici le prestazioni vengono fatturate nella bolletta dell'acqua successiva.

Dove trovo informazioni sulla tariffa dell'acqua e il tariffario dei servizi?

Per informazioni sulla tariffa dell'acqua e sul tariffario dei servizi è possibile consultare il [sito internet SEAB](#).

8.2 Emissione della fattura

La tariffa del servizio idrico integrato viene fatturata e inviata ai clienti **3 volte all'anno**:

- la prima fattura, che riguarda il primo quadrimestre, ha scadenza a fine aprile
- la seconda fattura, che riguarda il secondo quadrimestre, ha scadenza a fine agosto
- la terza fattura, che riguarda il terzo quadrimestre, ha scadenza a fine dicembre

Per i contatori accessibili sarà effettuata almeno una lettura all'anno e una fattura sarà a conguaglio in base alla lettura effettiva. In caso di mancata lettura per contatore non accessibile, le fatture saranno solo in acconto. La fatturazione dei consumi avviene secondo la media dei consumi degli anni precedenti o con periodi di consumo analoghi, fino all'effettiva lettura del contatore, cui fa seguito il relativo conguaglio. Le fatture vengono inviate al Sistema di Interscambio – SDI dell'Agenzia delle Entrate (fatturazione elettronica). I clienti ricevono una copia in formato cartaceo e/o digitale.

8.3 Portale clienti online

Attraverso il [portale clienti online](#) tutti i clienti SEAB possono accedere da casa propria e in qualunque momento all'archivio delle loro fatture. I clienti ricevono inoltre un'e-mail ogni volta che viene emessa una nuova fattura. È possibile collegare più utenze ad un unico account. È necessaria la registrazione al portale ai fini della tutela della privacy delle informazioni.

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) sottoscrivibile presso gli sportelli SEAB oppure per e-mail a info@seab.bz.it
- online con PagoPA attraverso il [portale clienti SEAB](#)
- senza spese aggiuntive presso lo sportello bancario indicato sul retro della bolletta, utilizzando il bollettino freccia allegato
- presso la banca di fiducia del cliente utilizzando il bollettino freccia allegato alla bolletta (potrebbero essere applicate delle commissioni da parte della banca)
- presso gli uffici postali utilizzando il bollettino postale allegato alla bolletta (potrebbero essere applicate delle commissioni da parte di Poste Italiane S.p.A.)
- su internet all'indirizzo www.poste.it (potrebbero essere applicate delle commissioni da parte di Poste Italiane S.p.A.)

Estremi bancari:

Cassa di Risparmio – IBAN: IT78 F060 4511 6000 0000 0090 900

È possibile presentare richiesta di rateizzazione della bolletta prima della scadenza.

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 è attivato l'addebito bancario diretto (SEPA) con l'accredito diretto sul conto corrente
- se non è attivato 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

In caso di mancata regolarizzazione delle fatture, SEAB emette un sollecito di pagamento, con invito al pagamento entro 10 giorni di calendario dalla data del sollecito.

Nei casi in cui sia prevista la sospensione o la riduzione della fornitura prima dell'intervento tecnico, SEAB invia un'ulteriore intimazione al pagamento. Nel caso il sollecito non dia esito positivo, procede con la riduzione o la sospensione della fornitura.

Per il ritardato pagamento delle fatture vengono applicati gli interessi di mora pari al tasso ufficiale di riferimento maggiorati di 3,5 punti percentuali.

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

8.7 Standard di qualità specifici di tariffe, fatturazione e pagamenti

Letture dei contatori accessibili nell'arco di un anno solare:
almeno 1

Emissione della fattura: **3 volte all'anno**

Fatturazione per il consumo annuale (fatturazione a conguaglio per contatori accessibili): **almeno 1**

Fatturazione per altri lavori eseguiti: **entro 45 giorni**

9. L'accesso ai servizi

Lo **sportello SEAB** e gli uffici tecnici **acquedotto e fognature** in via Lancia 4A a Bolzano sono a disposizione di tutti i cittadini – persone private, amministratori di condominio, tecnici professionisti, costruttori, aziende – per domande di allacciamento alla rete dell'acqua potabile, stipule e disdette del contratto di fornitura dell'acqua così come per gli allacciamenti alla rete fognaria, le relative verifiche tecniche e il rilascio del parere di abitabilità, oppure per modifiche di allacciamenti alla rete dell'acqua e verifiche di contatori. Gli uffici sono accessibili ai disabili.

9.1 Orari di apertura al pubblico

SEAB assicura ai clienti i seguenti orari di apertura

da lunedì a venerdì: ore 8.30 - 12.00

giovedì orario continuato: ore 8.30 - 16.30

9.2 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

Sono inoltre a disposizione 24 ore su 24 il numero verde 800 046 143 per emergenza acqua e il numero verde 800 699 155 dedicato al servizio di autolettura del contatore.

Il personale SEAB è reperibile durante l'orario di lavoro al numero di telefono 0471 541 700.

9.3 Standard di qualità specifici dell'accesso ai servizi

Apertura degli sportelli nei giorni feriali: **22 ore a settimana**

Informazione telefonica nei giorni feriali: **30 ore settimanali**

Accessibilità fisica alle persone diversamente abili: **sì**

Ulteriori impegni di qualità

Tempo di attesa medio agli sportelli: 20 minuti



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 www.facebook.com/seab.bz
- 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 Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno **presentati in forma scritta** con tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema. Gli appositi moduli sono disponibili presso gli uffici SEAB.

I clienti possono inviare le segnalazioni e i reclami anche attraverso il [sito internet SEAB](#) e attraverso il [sensor civico del Comune di Bolzano](#).

Il personale SEAB 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 **20 giorni**. Nel caso di richieste che comportino un'analisi più approfondita, entro 20 giorni sarà inoltrata al cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

Segnalazioni, suggerimenti e reclami vengono analizzati periodicamente, per garantire un miglioramento costante dei servizi offerti. I risultati vengono pubblicati sul sito internet aziendale.

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 verificare 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 agli artt. 5 e seguenti del D.lgs. 33/2013 e successive modifiche ed integrazioni. 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 idrico integrato 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

10.6 Standard di qualità specifici dell'ascolto dei clienti

Risposta a reclami a partire dal ricevimento: entro 20 giorni solari

Ulteriori impegni di qualità

Rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti: 2 volte all'anno



Informazioni utili

Dove siamo

L'ufficio acquedotto, l'ufficio fognature e gli sportelli SEAB si trovano a Bolzano, in via Lancia 4A, al 1° piano e sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

lunedì - venerdì
ore 8.30 - 12.00

giovedì orario continuato
8.30 - 16.30

Gli uffici sono accessibili alle persone diversamente abili.



<https://goo.gl/maps/JfFzsmmqB6k>

Come raggiungerci

autobus: linea 111, 6, 18

bicicletta: pista ciclabile R7 (www.comune.bolzano.it/UploadDocs/3031_piantina_generale_bicibz.pdf)

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

Numero verde emergenza acqua 800 046 143

Numero verde servizio di autolettura del contatore 800 699 155

Tel: 0471 541 700

Fax: 0471 541 767

E-mail: info@seab.bz.it

Pec: seab@cert.seab.bz.it

Sito: www.seab.bz.it

Facebook: www.facebook.com/seab.bz

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

Quali costi comprende la tariffa dell’acqua?

Nella tariffa dell’acqua potabile sono compresi la fornitura di acqua potabile, l’allontanamento (fognatura) e la depurazione.

Non ho ricevuto la bolletta dell’acqua. Cosa devo fare?

Se non ha ricevuto o se ha perso una bolletta SEAB, Le consigliamo di registrarsi al portale clienti <https://seab.e-bz.it>, dove può accedere in qualunque momento alle Sue fatture di tariffa rifiuti, acqua, parcheggi e alle informazioni su ogni singolo svuotamento del Suo contenitore del residuo. La registrazione è semplice: al primo accesso deve creare il proprio account inserendo alcuni dati personali (nome, numero di telefono, indirizzo e-mail, codice fiscale), dopo di che riceverà via e-mail e SMS una password. Dopo la registrazione bisogna inserire il codice cliente (riportato su una fattura), per avere accesso a tutti i documenti.

Può inoltre richiedere una copia (a pagamento) di una bolletta scrivendo un’e-mail a info@seab.bz.it indicando nome, codice cliente e indirizzo. Le spediremo al più presto una copia della fattura.

In caso di ripetuti problemi di recapito, controlli se la Sua cassetta delle lettere reca il nome corretto ed è accessibile a tutti (senza necessità di farsi aprire da qualcuno o suonare alla porta d’ingresso).

Per evitare problemi con il puntuale pagamento delle fatture, Le consigliamo di attivare l’addebito diretto SEPA presso la Sua banca.

Credo che nella fattura acqua e fognatura ci sia un errore. Cosa devo fare?

L'importo della fattura dipende da svariati fattori. Purtroppo, a causa della notevole complessità dei calcoli, per telefono non possiamo fornire informazioni o chiarimenti sulla fattura. Per domande o dubbi riguardanti una fattura, quindi, La invitiamo a venire personalmente agli sportelli SEAB. I nostri addetti dedicheranno tutto il tempo necessario per controllare a fondo la Sua fattura e, se necessario, apportare correzioni nel sistema. Il personale allo sportello è a Sua disposizione anche per semplici chiarimenti sulla corretta lettura della bolletta.

Come posso pagare le bollette/fatture SEAB e ricevere rimborsi?

Le bollette o fatture di SEAB S.p.A. possono essere pagate entro la data di scadenza indicata in bolletta, nei seguenti modi:

- con un mandato di addebito bancario diretto (SEPA) sottoscrivibile presso gli sportelli SEAB oppure per e-mail a info@seab.bz.it
- online con PagoPA attraverso il [portale clienti SEAB](#)
- senza spese aggiuntive presso lo sportello bancario indicato sul retro della bolletta, utilizzando il bollettino freccia allegato
- presso la banca di fiducia del cliente utilizzando il bollettino freccia allegato alla bolletta (potrebbero essere applicate delle commissioni da parte della banca)
- presso gli uffici postali utilizzando il bollettino postale allegato alla bolletta (potrebbero essere applicate delle commissioni da parte di Poste Italiane S.p.A.)
- su internet all'indirizzo www.poste.it (potrebbero essere applicate delle commissioni da parte di Poste Italiane S.p.A.)

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

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

Come si attiva l'addebito diretto SEPA?

L'addebito diretto SEPA è il sistema più comodo e semplice per pagare le fatture SEAB perché, anche in caso di assenza prolungata o di mancato recapito della fattura (per cause impreviste), Le dà la sicurezza che i pagamenti saranno effettuati in tempo, evitando l'addebito degli interessi di mora. Per attivare l'addebito SEPA basta scaricare il [modulo di addebito diretto SEPA](#), lo compili e ce lo invii per e-mail a info@seab.bz.it, per fax allo 0471 541 767 o lo consegni personalmente allo sportello SEAB a Bolzano.

Quando è meglio comunicare l'autolettura del contatore? Come posso fare per comunicarla?

Per comunicare l'autolettura è necessario il Codice servizio del Suo allacciamento, che si trova sulla seconda pagina della bolletta. Come fare: annoti il Codice servizio e la lettura da Lei effettuata e chiami il numero verde gratuito 800 699 155. Segua le indicazioni della segreteria telefonica automatica. La Sua lettura sarà acquisita nel nostro sistema. Emetteremo la fattura successiva in base ai dati da Lei comunicati, dopo aver eseguito i controlli di adeguatezza necessari. Il servizio di autolettura è attivo durante tutto l'arco dell'anno.

Cos'è il punto di consegna?

Il punto di consegna definisce il confine tra la rete idrica o fognaria pubblica e l'allacciamento privato ed è il punto che stabilisce a chi compete la gestione e manutenzione del tratto in caso di allacciamenti o guasti. Nella rete idrica, se il contatore è installato sul confine tra la proprietà pubblica e quella privata (il contatore è leggibile e installato interamente su suolo pubblico), il punto di consegna è individuato dal contatore stesso; negli altri casi il punto di consegna è individuato dal primo organo di intercettazione (valvola) a valle del punto di derivazione, ovvero della sezione dove la tubazione d'allacciamento si stacca dalla rete di distribuzione pubblica. L'organo d'intercettazione fa ancora parte della rete di distribuzione.

Nella rete fognaria, il punto di consegna è il punto in cui la condotta di allacciamento si innesta nella rete fognaria pubblica attraverso un pozzetto di ispezione o direttamente nella tubazione fognaria attraverso un pezzo speciale.

Chi presenta domanda di allacciamento alla rete idrica e/o alla rete fognaria?

La domanda di allacciamento viene consegnata dal titolare dell'allacciamento, ovvero il titolare dell'edificio o dell'attività da collegare alla rete idrica o che genera lo scarico: il proprietario di un immobile, l'amministratore di un condominio, il titolare di un'impresa. Nel caso di un edificio in costruzione, fino alla consegna è titolare dell'allacciamento il costruttore.

Sono obbligato ad allacciarmi alla rete fognaria?

L'obbligo di allacciamento vale per edifici che si trovano a una distanza inferiore a 200 m dalla rete fognaria comunale e per i quali è possibile l'allacciamento a gravità. Nel caso in cui l'allacciamento debba avvenire mediante impianto di sollevamento, la distanza minima obbligatoria diminuirà di conseguenza (vedi art. 8 DPP 21/01/2008 nr. 6).

Devo pagare per lo svuotamento della fossa settica?

È dovuto solo l'importo relativo alla depurazione. Tale importo viene computato all'interno della fattura dell'acqua e calcolato in base ai metri cubi consumati.

Qual è la pressione dell'acqua?

Nel perimetro abitato della città di Bolzano fino alla quota di 250 m sul livello del mare la pressione dell'acqua alla base dell'edificio è di almeno 4 bar (1 bar corrisponde ad una colonna d'acqua di circa 10 m).

Qual è la durezza dell'acqua?

L'acqua potabile di Bolzano presenta una durezza variabile tra i 13 e i 16 gradi francesi (7,3/8,9 gradi tedeschi) e viene quindi classificata come acqua medio-dura.

Come si può ridurre il consumo di acqua in casa?

Con dei piccoli accorgimenti è possibile risparmiare sul consumo di acqua. Ecco alcuni consigli.

Riferimenti normativi

In materia di qualità dei servizi

- Legge provinciale n. 15 del 20.05.1992;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 “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;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento per le carte dei servizi pubblici;
- 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
- Decreto Legge del 30/07/1999 n° 286 (Art. 11);
- Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 20/12/2006 in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo;
- Legge Finanziaria 2008 Art. 2 comma 461 (legge del 24/12/2007 n. 244);
- 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)”;
- Delibera Civit n. 3/2012: “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;

- Linee Guida di indirizzo generale di cui all’Accordo del 26.9.2013 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.
- Protocollo d’intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali (Delibera della Giunta comunale n. 134 del 23 marzo 2017)
- Deliberazione della Giunta provinciale n. 1407 del 19 dicembre 2017 “Linee guida per la redazione della carta dei servizi pubblici locali”

In materia di gestione del servizio idrico integrato

- Legge Provinciale n. 8 del 18 giugno 2002 “Disposizioni sulle acque”
- Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 12 del 20 Marzo 2006 recante le disposizioni sul Regolamento sul servizio idropotabile
- Decreto del Presidente della Provincia n. 6 del 21 gennaio 2008 “Regolamento di esecuzione alla legge provinciale n. 8 del 18 giugno 2002”
- Circolare n. 3/08 dell’ufficio tutela acque “Disciplina degli scarichi di acque reflue domestiche e dello smaltimento dei fanghi dei sistemi di smaltimento individuali, in attuazione della L.P. 8/2002”
- Deliberazione 23 dicembre 2015 655/201/R/idr. “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”
- Decreto del Presidente della Provincia n. 29 del 16 agosto 2017 “Regolamento d’esecuzione relativo alle tariffe per l’acqua potabile”
- “Regolamento comunale per l’uso e la distribuzione dell’acqua potabile” (Deliberazione del Consiglio comunale n. 87 del 7 dicembre 2017)
- “Regolamento fognatura” (Delibera del Consiglio comunale n. 85 del 12 dicembre 2018)

In materia di società partecipate

- Legge provinciale 16 novembre 2007, n. 12 “Servizi pubblici locali e partecipazioni pubbliche”
- Legge regionale n.31 del 15.12.2015 in materia di controlli interni
- Regolamento comunale recante la disciplina delle attività di vigilanza e controllo sugli enti e società partecipate, approvato con deliberazione consiliare n. 15 del 23.2.2016
- Decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, recante “testo unico in materia di società a partecipazione pubblica” e ss.mm.ii.
- Regolamento comunale sui controlli interni approvato con deliberazione consiliare n. 105 del 10.11.2016

In materia di trasparenza, accesso civico e privacy

- Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 (Decreto trasparenza) e successive modificazioni
- Legge regionale n. 10 del 29 ottobre 2014 “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”
- Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo sulla Privacy)
- D.lgs n. 101 del 10/08/2018

Gli standard di qualità sono stati aggiornati e approvati con Regolamento comunale per l’uso e la distribuzione dell’acqua potabile n. 87 del 07/12/2017 e con il Regolamento fognatura n. 85 del 12 dicembre 2018.

Allegato A

Tabella riassuntiva degli standard di qualità e indennizzi del servizio idrico integrato
Standard specifici

Fattore di qualità	Descrizione	Standard di qualità*	Indennizzo
Tempestività	Rilascio parere sulla domanda di allacciamento idrico	entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta	100 €
Tempestività	Rilascio parere sulla domanda di allacciamento fognatura	entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta	100 €
Tempestività	Rilascio autorizzazione allo scarico	entro 30 giorni solari dal ricevimento della richiesta	100 €
Tempestività	Redazione del preventivo senza sopralluogo	entro 4 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta	100 €
Tempestività	Redazione del preventivo con sopralluogo	entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta	100 €
Tempestività	Inizio dei lavori	entro 10 giorni lavorativi dal pagamento dell'acconto o conferma d'ordine e in presenza di scavo in caso di allacciamenti nuovi	100 €
Tempestività	Interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto	entro 3 giorni lavorativi	100 €
Continuità del servizio	Riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento cliente	entro 3 giorni lavorativi	100 €
Tempestività	Chiusura contatori	entro 3 giorni lavorativi	100 €
Continuità del servizio	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	entro 2 giorni feriali	100 €
Tempestività	Inizio verifica del contatore	entro 5 giorni lavorativi	100 €
Tempestività	Inizio prova di pressione	entro 3 giorni lavorativi	100 €

Tempestività	Inizio lavori di riparazione senza scavo su impianti e reti di distribuzione	Entro 5 giorni solari	100 €
Tempestività	Inizio lavori di riparazione con scavo su impianti e reti di distribuzione	Entro 10 giorni solari	100 €
Tempestività	Tempo di intervento a partire dalla comunicazione per il sopralluogo in caso di avaria	Entro 60 minuti	100 €
Tempestività	Inizio lavori a partire dalla comunicazione in caso di avaria	Entro 3 ore	100 €
Comunicazione e trasparenza	Comunicazione di interruzione	Almeno 24 ore prima	100 €
Continuità del servizio	Tempi d'interruzione in caso di lavori ordinari e straordinari	Massimo 24 ore	100 €
Continuità del servizio	Sostituzione di contatori in avaria	entro 2 giorni lavorativi (esclusi gli intervalli necessari per l'avviso)	100 €
Trasparenza	Lettura dei contatori accessibili nell'arco di un anno solare	Almeno 1	100 €
Efficacia	Emissione della fattura	3 volte all'anno	100 €
Efficacia	Fatturazione consumo annuale (fatturazione a conguaglio per contatori accessibili)	Almeno 1**	100 €
Tempestività	Fatturazione per altri lavori eseguiti	Entro 45 giorni lavorativi	100 €
Accessibilità	Apertura degli sportelli nei giorni feriali	22 ore a settimana	100 €
Accessibilità	Accessibilità fisica ai disabili	Sì	100 €
Accessibilità	Informazione telefonica nei giorni feriali	30 ore settimanali	100 €

Tutela del cittadino utente	Risposta a reclami a partire dal ricevimento	20 giorni solari	100 €
-----------------------------	--	------------------	-------

* Fa fede la data di protocollo dell'azienda

** La tariffa del servizio idrico integrato viene fatturata e inviata ai clienti 3 volte all'anno. Per i contatori accessibili sarà effettuata almeno una lettura all'anno e una fattura sarà a conguaglio in base alla lettura effettiva.

Ulteriori impegni di qualità

Standard generali

Fattore di qualità	Descrizione	Standard di qualità
Tempestività	Tempo di attesa medio presso gli uffici aperti al pubblico	20 minuti
Orientamento al cittadino utente	Rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti	2 volte all'anno

Allegato B

Reclamo / Proposta



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

Servizio: Acqua Canalizzazioni Gas Parcheggi Raccolta rifiuti
 Movimentazione cassonetti Spazzamento strade
 Raccolta organico Raccolta differenziata

Ragione Sociale Cliente: _____

Cognome e nome: _____

Indirizzo: _____

Tel/cell: _____

E-mail: _____

Oggetto: _____

Il presente reclamo può essere inoltrato a SEAB SPA a mezzo posta, Fax (0471 541767) oppure a mezzo E-Mail all'indirizzo info@seab.bz.it. 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 dell'esito al reclamante secondo gli standard previsti (entro 20 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 idrico integrato

Realizzata a cura di:

SEAB S.p.A.

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](#)

Traduzione in tedesco:

a.i.t. s.a.s.

Pubblicazione:

Dicembre 2019

La presente Carta dei servizi del servizio idrico integrato viene aggiornata in base al Protocollo di intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali d'intesa con l'associazione Centro Tutela Consumatori Utenti – CTCU e l'associazione Altroconsumo (ottobre 2019).

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.

