



Carta dei servizi

Servizi SEAB: norme e diritti dei Clienti



Servizi
Energia
Ambiente
Bolzano s.p.a.

Energie-
Umwelt-
betriebe
Bozen AG





1	La SEAB S.p.A. si presenta	5
1.1	Premessa	6
1.2	Presentazione dell'Azienda	7
1.3	I servizi gestiti dalla SEAB S.p.A.	7
2	Principi fondamentali	13
3	La qualità dei servizi	17
3.1	Caratteristiche di qualità dei prodotti	18
3.1.1	Gas naturale	18
3.1.2	Acqua	19
3.1.3	Verifica della pressione di fornitura	19
3.2	Regolarità, continuità e sicurezza dei servizi	19
3.2.1	Servizio Gas naturale	19
3.2.2	Servizio Acqua	21
3.2.3	Servizio Fognatura	22
3.2.4	Servizio Igiene Ambientale	23
4	Standard specifici e generali	29
4	Standard specifici e generali	30
4.1	Servizio Gas naturale	30
4.2	Servizio Acqua	32
4.3	Servizio Fognature	33
4.4	Servizio Igiene Ambientale	33
4.5	Servizio parcheggio	34
4.6	Procedure di reclamo per tutti i servizi	34
4.7	Rimborso per il mancato rispetto degli impegni	34

5	Fatture e pagamenti	37
5.1	Stipula e risoluzione di contratti	38
5.2	Fatturazione	38
5.3	Verifica del contatore	38
5.4	Pagamento bollette e fatture per lavori	38
5.5	Rimborsi	39
5.6	Morosità	39
6	Rapporti con i Clienti	41
6.1	Informazione ai Clienti	42
6.2	Servizio consulenza Clienti	42
6.3	La valutazione dei servizi da parte dei Clienti	42
6.4	Validità temporale della carta	43
7	Numeri utili	45
7.1	Accesso ai servizi	46
7.2	Orari di apertura degli sportelli	46
7.3	Disponibilità della centrale telefonica	47
7.4	Segnalazione guasti	47
7.5	Emergenza notturna	47
7.6	Parcheggi	47
7.7	Centri di raccolta del Servizio Igiene Ambientale	47





1.1 Premessa

La presente Carta dei Servizi predisposta dalla SEAB – Servizi Energia Ambiente Bolzano S.p.A. – relativamente ai servizi Acqua, Fognatura, Distribuzione gas metano, Igiene Ambientale e Parcheggi pubblici ha lo scopo di stabilire e garantire i diritti dei Clienti della SEAB.

Essa costituisce la dichiarazione d'impegno da parte dell'azienda volto a soddisfare i bisogni dei Clienti con le migliori modalità, ma anche a tenere in considerazione altri fattori importanti quali la sicurezza nell'utilizzazione dei prodotti e dei servizi, la qualità e l'efficienza delle prestazioni ed il rispetto dell'ambiente.

La presente carta è redatta nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici».

Per il servizio idrico integrato si è fatto altresì riferimento al D.P.C.M. 29 aprile 1999, mentre per il servizio gas si è fatto riferimento al D.P.C.M. 18 settembre 1995 nonché alle delibere della Autorità per l'energia elettrica ed il gas nr. 47/00 e 236/00.

Il servizio emergenza gas



1.2 Presentazione dell'azienda

La SEAB ha sede a Bolzano, in via Lancia, 4/A.

Per una gestione coordinata dei servizi pubblici, nel 1976 nasce una ripartizione comunale che si occupa dei servizi di acqua, gas, nettezza urbana, macello comunale, piscina coperta, autorimessa e stazione delle autocorriere.

I vantaggi di una gestione autonoma dei servizi e le disposizioni della Legge 142 n° 90 di riforma degli Enti Locali hanno portato il 15 giugno 2000 alla costituzione di SEAB – Servizi Energia Ambiente Bolzano – S.p.A. da parte del Comune di Bolzano, che fino ad oggi è l'unico socio.

I servizi Acqua e Gas, unitamente ai servizi Fognatura ed Igiene Ambientale, sono stati affidati alla SEAB a partire dal 01.01.2001. Il 1.1.2003 si sono aggiunti i parcheggi pubblici (i parcheggi in superficie ed i tre parcheggi Bz-Centro, Palasport e Tribunale). Dal 1.1.2005 SEAB S.p.A. gestisce inoltre anche i due parcheggi per i pendolari della Città di Bolzano sul tetto della Fiera in Via Buozzi e in Via Maso della Pieve.

SEAB S.p.A. il 1.1.2004 su decisione della Giunta Comunale di Bolzano ha trasferito il ramo gas vendita ad Azienda Energetica S.p.A.

In SEAB operano complessivamente n. 210 dipendenti, ripartiti tra i diversi settori. La Società nel 2004 ha ottenuto la certificazione ISO 9001 (qualità, ISO 14001 (ambiente) e ISO 18001 (sicurezza).

La SEAB è diretta dal Consiglio d'Amministrazione, composto da sette 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 ed eletto per tre anni.

1.3 I servizi gestiti dalla SEAB Servizi Energia Ambiente Bolzano S.p.A.

La SEAB opera sul territorio del Comune di Bolzano, servendo un territorio di 55 km² ed una popolazione di ca. 100.000 abitanti.

Vengono gestiti i seguenti servizi (i dati sotto riportati si riferiscono al 31.12.2004):

Gas naturale
<p>SEAB S.p.A. gestisce il servizio distribuzione gas. La SEAB si approvvigiona di gas naturale da un fornitore attraverso 2 punti di prelievo (cabine di primo salto) ove avviene una prima decompressione nonché l'odorizzazione del gas. Successivamente il gas viene distribuito in media pressione a 19 gruppi di riduzione ove viene ulteriormente decompresso e distribuito ai Clienti in bassa pressione attraverso una rete lunga 131,6 km.</p> <p>I Clienti serviti sono 30.611 (dicembre 2004) per un quantitativo di gas erogato annuo di 84 mio. mc.</p> <p>Tutti gli impianti di distribuzione del gas sono costantemente tenuti sotto controllo tramite un impianto di telemisura e telecontrollo.</p>
Acqua
<p>SEAB attinge acqua da 9 pozzi situati nella zona di tutela idrica della conca di Bolzano e da 5 sorgenti esterne al territorio comunale. La rete dell'acqua potabile si estende per 166,8 km ed è provvista di 8 serbatoi di accumulo dell'acqua per una capienza totale di 14.250 mc.</p> <p>I Clienti serviti sono 9.698 (dicembre 2004) con un quantitativo annuo erogato di 11 mio. mc.</p> <p>Grazie alla sua ottima qualità l'acqua non deve subire trattamenti, ma viene erogata nella maggior parte tal quale e viene costantemente controllata con analisi periodiche per verificare il rispetto dei parametri di legge stabiliti per la potabilità.</p> <p>Tutti gli impianti di distribuzione dell'acqua sono costantemente tenuti sotto controllo tramite un impianto di telemisura e telecontrollo con possibilità di intervenire tempestivamente con manovre a distanza.</p>
Fognatura
<p>La SEAB provvede ad allontanare le acque reflue civili ed industriali (acque nere) e le acque meteoriche (acque bianche) mediante due sistemi di rete ben distinte:</p> <p>Le acque nere vengono convogliate al depuratore di Bolzano attraverso una rete di complessivi 100,6 km per una quantità di circa 10,7 mio. mc annui con un numero di Clienti serviti pari a 9.698. Fanno parte del sistema 2 impianti di sollevamento e grigliatura.</p>

Le acque bianche vengono allontanate dalla superficie mediante oltre 10.000 pozzetti e caditoie, fluiscono nella apposita rete di complessivi 118,0 km provvista di 11 impianti di sollevamento e di 36 vasche di decantazione per confluire nei fiumi Isarco o Talvera.

Su incarico della Amministrazione Comunale, la SEAB istruisce tutte le pratiche relative agli allacciamenti alle reti fognarie comunali, comprensive della predisposizione degli atti formali relativi ai pareri sui progetti, alle ingiunzioni, notifiche, autorizzazioni, collaudi ed alle sanzioni. Tali atti dovranno essere sottoscritti dal legale rappresentante del Comune. Inoltre, su specifica richiesta motivata del Comune la SEAB provvede alla esecuzione d'ufficio dei lavori sulla rete fognaria intimati a privati per ragioni di pubblica incolumità, ma dagli stessi privati non eseguiti.

Igiene Ambientale

Il servizio di Igiene Ambientale provvede alla raccolta dei rifiuti, differenziandoli per tipologia, allo spazzamento manuale e meccanico delle strade, allo svuotamento dei cestini ed al diserbo manuale e chimico di aree pubbliche.

La raccolta dei materiali riciclabili e dei rifiuti urbani avviene mediante un centro di raccolta materiali recuperabili situato in via Peter Mitterhofer, mediante il Centro di raccolta dei rifiuti verdi in Via Volta e tramite campane e contenitori posizionate ai lati della strada. Con l'ausilio di ca. 2.600 contenitori vengono raccolti i seguenti tipi di rifiuti: rifiuti recuperabili (raccolta differenziata), rifiuti domestici, rifiuti speciali assimilati agli urbani. Vengono inoltre raccolti: rifiuti ingombranti e rifiuti domestici pericolosi.

Inoltre il servizio Nettezza Urbana dedica raccolte specifiche ad alcune tipologie di rifiuti riciclabili come il cartone di attività commerciali, l'olio da cucina della gastronomia e i rifiuti organici delle grandi utenze.

I Clienti serviti sono 55.000 con una quantità raccolta totale di 54.000 t di rifiuti tra i quali ca. 14.000 t di raccolta differenziata.

I rifiuti destinati allo smaltimento vengono conferiti all'inceneritore di Bolzano.

Parcheggi pubblici

Dal 1.1.2003 SEAB S.p.A. gestisce i parcheggi pubblici Bz-Centro, Palasport e Tribunale e i parcheggi in superficie ("zone blu"). Complessivamente SEAB S.p.A. gestisce 3.200 posti macchina (2.200 nei parcheggi e 1.000 in superficie). Si aggiungono i parcheggi per i pendolari "P+BUS" con 750 posti macchina (Fiera) e 278 posti macchina (Maso della Pieve). SEAB S.p.A. per il Servizio parcheggi ha attivato un numero verde (800.116.166).

a) **Parcheggi**

Ognuno dei tre parcheggi pubblici dispone di una cassa principale con cassiere preposta da dipendenti di SEAB S.p.A. Presso le casse durante gli orari di apertura possono essere richiesti gli abbonamenti, acquistate

L'acqua potabile viene controllata regolarmente



le tessere valore e pagata la tariffa. Parallelamente sono in funzione anche le casse automatiche dove i Clienti possono pagare la tariffa oraria in contanti oppure tramite le schede valore. Le fatture vengono emesse dalla direzione dei parcheggi che si trova al parcheggio BZ-Centro in Via Mayr-Nusser n. 95.

All'interno dei parcheggi è esposto in più punti il Regolamento contenente le condizioni per l'utilizzo del garage ed i diritti ed i doveri dei Clienti del parcheggio.

b) **Parcheggi in superficie (“zone blu”)**

I Clienti per il pagamento della tariffa oraria possono avvalersi di diversi tipi di pagamento (in contanti presso il parcometro, tessere valore, schede elettroniche). Le tessere possono essere acquistate in almeno 70 punti vendita sparsi per il territorio cittadino. I punti vendita sono elencati sui parcometri. Inoltre le tessere valore possono essere acquistate dagli ausiliari in servizio. Il compito degli ausiliari distinguibili dalla uniforme e muniti di una tessera di riconoscimento consiste nel garantire l'utilizzo regolare delle zone blu e nell'elevare le contravvenzioni in caso di infrazioni.





Uguaglianza
<p>I servizi erogati dalla SEAB sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni essenziali di tutti i Clienti ed erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. La SEAB si impegna di garantire, nell'ambito territoriale di competenza, parità di trattamento a tutti i cittadini con particolare attenzione ai portatori di handicap, persone anziane e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. È garantita, a parità di categoria o fascia omogenea di fornitura, l'uniformità di trattamento dei Clienti.</p>
Imparzialità
<p>I comportamenti della SEAB nei confronti dell'utenza sono improntati ai criteri di obiettività, neutralità, ed imparzialità ed in tale ottica vengono interpretate le singole norme che regolano l'attività di erogazione dei servizi.</p>
Continuità
<p>La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare. La Società si impegna a ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi dovuti a guasti o lavori di manutenzione.</p>
Partecipazione
<p>La SEAB garantisce la collaborazione tra Clienti ed Azienda distributrice. Il Cliente ha perciò il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può produrre documenti, formulare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami per il miglioramento dei servizi. Per tutto ciò che riguarda gli aspetti di relazione con il Cliente, viene garantita il riconoscimento del proprio personale e la possibilità di individuazione dei responsabili del settore. I dipendenti che si recano presso il domicilio del Cliente sono muniti di tessera di riconoscimento.</p>
Cortesia
<p>La SEAB si impegna a curare in modo particolare un rapporto tra Cliente ed Azienda basato sulla cortesia e sul rispetto, fornendo le opportune istruzioni al personale.</p>

Efficacia ed efficienza

La SEAB persegue, quali obiettivi della propria strategia aziendale, il continuo miglioramento dell'efficacia, dell'efficienza del servizio, della sicurezza e continuità del servizio erogato, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Viene posta la massima attenzione affinché il linguaggio utilizzato nei rapporti con il Cliente (anche simbolico) sia chiaro, semplice e comprensibile.

Bilinguismo

Nelle comunicazioni e informazioni viene garantita la bilinguità (italiano/tedesco) ai sensi del D.P.R. n. 752 del 26.07.1976.

Il servizio asporto rifiuti









3.1	Caratteristiche di qualità dei prodotti
3.1.1	Gas naturale
	<p>Il gas naturale distribuito è una miscela costituita prevalentemente da metano (÷99%) e per la parte restante da etano, propano e butano.</p> <p>I Clienti di norma vengono allacciati alla rete in bassa pressione. In alcuni casi particolari può essere richiesto l'allacciamento alla rete in media pressione.</p> <p>Il servizio gas garantisce ai Clienti le seguenti pressioni di consegna:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 15÷20 mbar rel. per allacciamenti in bassa pressione (condotte di VII specie come da D.M. 24.11.84); – 0,4÷5 bar rel. per allacciamenti in media pressione (condotte di IV specie come da D.M. 24.11.84). <p>La pressione di consegna è garantita fatte salve:</p> <ul style="list-style-type: none"> – cause di forza maggiore (atti di autorità pubblica, eventi eccezionali, scioperi, etc.); – cause esterne alla SEAB e ad essa non imputabili (danni provocati da terzi, etc.); – emergenze (fughe di gas sulla rete di distribuzione, disservizio agli impianti di regolazione della pressione, etc.). <p>Il potere calorifico superiore nominale del gas naturale erogato è pari a 38,52 MJ/smc (9200 Kcal/smc), ove uno smc [standard metro cubo] è un metro cubo di gas misurato nelle condizioni standard di 15 °C e 1,01325 bar assoluti.</p> <p>Il Cliente paga in base all'effettiva energia fornita in quanto per i Clienti in bassa pressione il valore effettivo del potere calorifico superiore viene certificato dal fornitore con frequenza mensile tramite analisi eseguite da un istituto indipendente. Il potere calorifico viene annualmente aggiornato in base alle analisi dell'anno precedente. Per i Clienti in media pressione, il correttore installato presso il consumatore tiene già conto dell'effettivo potere calorifero.</p> <p>Le caratteristiche e le condizioni di fornitura sono riportate anche nei relativi contratti di fornitura.</p>

3.1.2	<p>Servizio Acqua</p> <p>La SEAB garantisce che la qualità dell'acqua distribuita, rientri nei limiti stabiliti dalla legislazione vigente per le acque destinate al consumo umano e provvede al continuo controllo delle caratteristiche del prodotto dal momento della captazione alla distribuzione presso i Clienti.</p> <p>Il numero minimo dei controlli di qualità effettuati annualmente è di 150 sia presso i punti di captazione che sulle reti di distribuzione.</p> <p>Su richiesta scritta del Cliente la SEAB provvede entro il termine di 10 giorni lavorativi a fornire per iscritto i dati dei seguenti parametri della relativa zona di approvvigionamento idrico:</p> <ul style="list-style-type: none">– durezza totale in gradi idrotimetrici (°F);– pH;– residuo fisso a 180°C in mg/l;– nitrati in mg/l di NO₃;– nitriti in mg/l di NO₂;– ammoniaca in mg/l di NH₄;– cloruri in mg/l di Cl. <p>Le analisi dell'acqua dei principali pozzi di Bolzano possono essere consultate anche sul sito internet di SEAB S.p.A. (www.seab.bz.it).</p> <p>La pressione di consegna dell'acquedotto è pari almeno a 35 mt. di colonna d'acqua alla base dell'edificio (quota 0,00) entro il perimetro abitato compreso rispettivamente fra la quota di 240 e 250 metri sul livello del mare.</p>
3.1.3	<p>Verifica della pressione di fornitura (servizi gas ed acqua)</p> <p>Su richiesta scritta del Cliente la SEAB provvede alla verifica della pressione di fornitura.</p> <p>Il tempo massimo intercorrente tra la data della conferma dell'appuntamento per la verifica e l'invio dell'esito della verifica è di 15 giorni lavorativi.</p>
3.2	<p>Regolarità, continuità e sicurezza dei servizi (standard generale)</p>

3.2.1 Servizio Gas naturale

La SEAB si impegna a garantire la regolarità, la continuità e la sicurezza del servizio di erogazione del gas naturale.

Le reti di distribuzione sono realizzate secondo criteri di interconnessione tali da ridurre al minimo il numero e la durata delle sospensioni dell'erogazione nel caso di guasti o interventi di manutenzione.

Criteri di ridondanza vengono adottati anche nella costruzione degli impianti di riduzione della pressione. L'impianto interno di proprietà del Cliente a valle del punto di consegna (= prima valvola dopo il punto di allacciamento) dovrà essere adeguato da parte del Cliente alla normativa vigente. Un impianto di telemisure provvede, infine, a monitorare la pressione e la quantità di gas naturale erogato dagli impianti di prima ricezione e riduzione nonché le pressioni di monte e di valle dei gruppi di riduzione finale.

Per ragioni di sicurezza, allo scopo di consentire ai Clienti di individuare con tempestività per mezzo dell'olfatto eventuali fughe o dispersioni, il Servizio Gas provvede ad odorizzare il gas in conformità alla normativa vigente.

Viene, inoltre, effettuata una ricerca programmata delle perdite sulle reti di distribuzione, allacciamenti esclusi. Tale ispezione viene annualmente effettuata sul 30% della rete in media pressione e sul 25% della rete in bassa pressione. In caso di guasto o di fuga di gas l'intervento della SEAB si estende alle infrastrutture di riduzione della pressione e distribuzione gestite dall'azienda fino al contatore.

A valle del contatore (prima valvola dopo il punto di allacciamento) l'onere della riparazione è a carico del Cliente, limitandosi l'intervento di SEAB alla sospensione dell'erogazione in caso di pericolo per la pubblica incolumità.

In caso di interruzione del servizio per lavori di manutenzione programmata la SEAB informa i Clienti mediante comunicazione scritta, lasciata nella cassetta delle lettere o sul portone d'ingresso dello stabile se dotato di numero civico, con un preavviso di almeno 3 giorni.

La durata del preavviso è garantita, fatte salve:

- cause di forza maggiore (atti di autorità pubblica, eventi eccezionali, scioperi, etc.);

- cause esterne alla SEAB e ad essa non imputabili (danni provocati da terzi, etc.);
- emergenze (fughe di gas sulla rete di distribuzione, disservizio agli impianti di regolazione della pressione, etc.).

Le segnalazioni telefoniche dei guasti vengono trasmesse dalla centrale di telecontrollo al pronto intervento della SEAB. Tale servizio di segnalazione è attivo tutti i giorni dalle ore 6:30 alle ore 21:30 al numero 0471 541 742.

È inoltre operativo un servizio telefonico di reperibilità che garantisce l'intervento 24 ore su 24, sia nei giorni festivi che feriali. I dipendenti che prestano servizio di reperibilità sono dotati di telefono cellulare il cui numero è in possesso degli organi di pronto intervento (Vigili Urbani, Vigili del Fuoco, Polizia, Carabinieri, Commissariato del Governo, Questura).

3.2.2 Servizio Acqua

La SEAB si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di distribuzione dell'acqua potabile.

Le reti di distribuzione sono state realizzate secondo criteri di interconnessione tali da ridurre al minimo il numero e la durata delle sospensioni dell'erogazione nel caso di guasti o di interventi manutenzione.

Analoghi criteri sono stati adottati nella dislocazione dei 9 pozzi e degli 8 serbatoi al servizio della città.

Un impianto di telemisure e telecontrollo provvede a monitorare il livello dei serbatoi di accumulo, la pressione e la quantità di acqua erogata dai pozzi, controllando anche il loro funzionamento.

In caso di guasto o di perdita d'acqua l'intervento della SEAB si estende a tutti gli impianti e le reti gestite dall'azienda fino al contatore.

A valle del punto di allacciamento (= prima valvola dopo il punto di allacciamento) l'onere della riparazione è a carico del Cliente, limitandosi l'intervento di SEAB alla sospensione dell'erogazione in caso di pericolo per la pubblica incolumità.

È operativo un servizio segnalazione guasti presso la centrale di telecontrollo che attiva l'eventuale intervento del servizio acqua. Tale servizio di segnalazione è attivo tutti i giorni dalle ore 6:30 alle ore 21:30 al numero 0471 541 742.

Inoltre è operativo un servizio di reperibilità che garantisce l'intervento 24 ore su 24, sia nei giorni festivi che feriali.

I dipendenti che prestano servizio di reperibilità sono dotati di telefono cellulare il cui numero è in possesso degli organi di pronto intervento (Vigili Urbani, Vigili del Fuoco, Polizia, Carabinieri, Commissariato del Governo, Questura).

Qualora la SEAB debba eseguire lavori sulla rete di distribuzione, vengono messi in atto tutti gli accorgimenti possibili per evitare interruzioni nell'erogazione e, quando possibile o necessario, realizza sistemi provvisori di rifornimento.

In caso di interruzione del servizio per lavori di manutenzione programmata la SEAB informa i Clienti mediante comunicazione scritta, lasciata nella cassetta delle lettere o sul portone d'ingresso dello stabile se dotato di numero civico, con un preavviso di almeno 24 ore.

La durata del preavviso è garantita, fatte salve:

- cause di forza maggiore (atti di autorità pubblica, eventi eccezionali, scioperi, etc.);
- cause esterne alla SEAB e ad essa non imputabili (danni provocati da terzi, etc.);
- emergenze (perdite d'acqua sulla rete di distribuzione, disservizio alle stazioni di pompaggio, etc.).

Qualora, in casi eccezionali, il numero dei Clienti interessati sia molto elevato ed interessi vie intere, oltre al singolo avviso, si provvederà a comunicare l'interruzione anche attraverso la stampa locale e reti radio-televisive locali.

3.2.3 Servizio Fognatura (acque nere e piovane)

La SEAB si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio di allontanamento delle acque nere e piovane.

A tale scopo la SEAB provvede ed effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e degli impianti utilizzati nella gestione del servizio. In particolare vengono controllati la tenuta e la pulizia delle reti.

È attivo un servizio di pronto intervento in grado di intervenire in caso di perdite e guasti, utilizzando le migliori tecnologie possibili. Tale servizio è raggiungibile telefonicamente tutti i giorni dalle ore 6:30 alle ore 21:30 al numero 0471 541 742.

Inoltre è operativo un servizio di reperibilità che garantisce l'intervento 24 ore su 24, sia nei giorni festivi che feriali.

I dipendenti che prestano servizio di reperibilità sono dotati di telefono cellulare il cui numero è in possesso degli organi di pronto intervento (Vigili Urbani, Vigili del Fuoco, Polizia, Carabinieri, Commissariato del Governo, Questura).

3.2.4 Servizio Igiene Ambientale

Il servizio Igiene Ambientale garantisce la pulizia delle strade cittadine e superfici pubbliche e l'asporto dei rifiuti con regolarità e continuità d'esercizio su tutta la città di Bolzano. Parimenti controlla, verifica e provvede alla manutenzione di tutti i tipi di cassonetti, campane, cestini e mezzi necessari al servizio.

Raccolta rifiuti urbani

La raccolta dei rifiuti è articolata in giri di raccolta a frequenza giornaliera, bisettimanale o trisettimanale. La SEAB garantisce, nel caso di ritardato svuotamento di un cassonetto dovuto a causa di forza maggiore, quali veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ecc., nell'arco delle 48 ore successive, lo svuotamento dei cassonetti tralasciati, salvo intervalli dovuti a giorni festivi non lavorativi. L'igienicità del servizio di raccolta è assicurata dal lavaggio e dalla disinfezione dei cassonetti, con frequenza pari a due volte all'anno.

Il controllo interno dei servizi svolti e la tempestività degli interventi aggiuntivi è favorito dall'esistenza di un collegamento radio fra gli operatori e la sede aziendale. In aggiunta sono stati incaricati a tempo pieno alcuni addetti per la verifica di problematiche imprevedute ed alla loro soluzione.

Un servizio di pronto intervento accoglie al numero verde 800.013.066 segnalazioni da parte dei Clienti su possibili situazioni problematiche.

Raccolta rifiuti ingombranti

La raccolta dei rifiuti ingombranti per il privato cittadino domiciliato a Bolzano avviene, per 3-4 pezzi alla volta, nelle seguenti modalità:

1. ritiro a domicilio, presso il piano stradale, previo appuntamento al numero verde 800.013.066.

- Tale raccolta avviene gratuitamente se trattasi di persone aventi oltre 65 anni di età e conviventi con persone di eguale o superiore età e per cittadini con un grado di invalidità pari o superiore al 70%. Chi non rientra nelle suddette categorie, può usufruire di detto servizio a pagamento.
2. conferimento diretto presso il centro di riciclaggio di via Mitterhofer, in forma gratuita fino a 3 oggetti e a pagamento dopo il 4° oggetto.

Raccolta differenziata

La SEAB effettua varie raccolte differenziate di rifiuti riciclabili quali carta, vetro, plastica, cartone, metalli, stracci, verde, frazione organica putrescibile e di rifiuti domestici pericolosi (ex rup) tramite contenitori stradali o porta a porta.

La frequenza di controllo e svuotamento dei singoli contenitori è di ogni 3/4 giorni. Inoltre tutti questi materiali recuperabili possono essere conferiti dai Clienti in modo differenziato direttamente al centro multiraccolta di via Mitterhofer. Il privato cittadino può conferire i rifiuti verdi fino ad un massimo di un metro cubo, presso i centri di multiraccolta di via Mitterhofer e di via Volta. In alternativa può essere richiesto il ritiro a domicilio al numero verde 800.013.066 su appuntamento a piè strada, fino ad un massimo di un metro cubo.

Per la raccolta di rifiuti domestici ex rup (rifiuti urbani pericolosi), uno specifico automezzo allestito con vari contenitori staziona 4 volte alla settimana, in vari punti della città per il conferimento da parte dei cittadini dei propri rup. I punti di conferimento ed i giorni vengono regolarmente comunicati ai cittadini tramite volantini spediti a domicilio. Il calendario inoltre può essere richiesto direttamente presso SEAB S.p.A.

Servizio di raccolta dedicato per alcuni materiali

La raccolta del cartone avviene tramite due punti di raccolta mobili. Inoltre in tutta la città le ditte convenzionate dispongono di un servizio porta a porta.

Dall'autunno 2005 viene effettuato un servizio di asporto per tutte le attività economiche che producono rifiuti organici. La SEAB S.p.A. con ciò dà attuazione ad una delibera della Giunta comunale (n. 232 del 22 marzo 2005) con la quale è stata introdotta l'obbligatorietà della raccolta

	<p>dei rifiuti organici per tutte le ditte di Bolzano. A tal proposito alle ditte sono stati forniti dei contenitori appositi.</p>
	<p>Spazzamento stradale</p> <p>Il servizio viene espletato con diverse tecniche quali quella meccanizzata, mista e manuale.</p> <p>Lo spazzamento manuale è articolato su 30 zone di intervento con frequenza giornaliera, trisettimanale, bisettimanale, settimanale. Lo spazzamento settimanale è abbinato all'intervento di pulizia con una spazzatrice meccanica od aspirante.</p> <p>Il servizio Igiene Ambientale provvede allo svuotamento dei complessivi ca. 800 cestini stradali con frequenza giornaliera o trisettimanale, a seconda del grado di riempimento degli stessi, e ne cura la sostituzione e/o la manutenzione in caso di incendio, rotture, danneggiamenti, ecc.</p>
	<p>Spazzamento meccanico notturno</p> <p>Per consentire una più accurata pulizia delle vie cittadine, vengono organizzati due volte all'anno interventi di spazzamento meccanico nelle ore notturne (primavera ed autunno). La cittadinanza delle strade interessate ne viene informata tempestivamente, 8 giorni prima della pulizia, mediante apposita segnaletica. Inoltre, al fine di garantire l'aspetto pulito della città, viene svolta, 4 volte alla settimana, una raccolta dei rifiuti ingombranti abbandonati su suolo pubblico. Infine il servizio Igiene Ambientale, da maggio a settembre, esegue il diserbo manuale e/o chimico sulle aree pubbliche ai lati delle strade, intorno alle alberature, lungo i marciapiedi.</p>
	<p>Servizio parcheggi</p> <p>SEAB S.p.A. garantisce il servizio regolare dei parcheggi interrati ed in superficie gestiti dalla Società. Il servizio comprende la manutenzione ordinaria e straordinario delle casse automatiche, del sistema di entrata e di uscita computerizzato, dei parcometri, ecc. SEAB S.p.A. tiene conto in particolar modo della sicurezza pertanto tutti parcheggi gestiti dalla Società dispongono di una sorveglianza attraverso delle videocamere. Dalle ore 5:00 alle ore 1:00 è attivo il numero verde 800.116.166, mentre durante le ore notturne le chiamate vengono inoltrate automatica-</p>



mente ad un istituto di sorveglianza che interviene in caso di necessità. I costi per questo servizio saranno fatturati direttamente al Cliente, eccettuato il caso in cui il disservizio sia imputabile a SEAB.

Se per degli interventi di manutenzione programmati il servizio nei parcheggi interrati o di superficie dovessero essere disattivato completamente o parzialmente i Clienti saranno avvisati con un comunicato scritto. Questa comunicazione scritta sarà esposta almeno 24 ore prima dell'inizio dei lavori di manutenzione.

La comunicazione sarà garantita tranne nei seguenti casi:

- forza maggiore (provvedimenti dell'autorità, eventi straordinari, scioperi, ecc.)
- eventi che non possono essere attribuiti a SEAB S.p.A. (danneggiamenti di terzi, ecc.)
- emergenze (difetti tecnici, ecc.)

In casi eccezionali dove sono interessati molti clienti l'interruzione del servizio sarà comunicato anche attraverso i media locali.







4	Standard specifici e generali		
	<p>Per l'erogazione dei suoi servizi, la SEAB si pone degli standard di qualità. Tali standard possono essere di carattere generale, relativi ad obiettivi di qualità del servizio, oppure specifici, relativi cioè a ciascuna delle prestazioni rese al Cliente e quindi da questo direttamente verificabili. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni «normali» di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o ad atti dell'autorità pubblica.</p> <p>Nelle tabelle allegate sono indicati, in modo riassuntivo, gli standard generali e specifici di qualità che SEAB applica nell'espletamento dei vari servizi.</p>		
4.1	Servizio Gas naturale: standard specifici di qualità		
	Descrizione	Clienti con gruppo di misura fino alla classe G25 (40 mc/h)	Clienti con gruppo di misura dalla classe G40 (65 mc/h)
	Tempo di elaborazione di un preventivo per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
	Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
	Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
	Con accertamento delibera 40/04	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali *	2 giorni feriali *
	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore	3 ore

* Giorni feriali: da lunedì al sabato, escluse le festività infrasettimanali

Per lavoro semplice si intende:


- per i Clienti allacciati alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, dell'allacciamento in bassa pressione fino al punto di consegna, che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà dell'esercente o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- per i Clienti allacciati alla rete di media pressione ed alimentati in bassa pressione e per i quali è prevista l'installazione di un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, dell'allacciamento fino al punto di consegna, che sia di proprietà dell'esercente o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

4.1.1 Servizio Gas naturale: standard generali di qualità

Descrizione	Tempo massimo
Risposta a richieste di rettifica di fatturazione	entro 15 giorni lavorativi
Esito di verifiche della pressione di fornitura	entro 10 giorni lavorativi
Risposte a reclami e richieste scritte	entro 20 giorni lavorativi
Chiamate di pronto intervento con tempo di arrivo sul posto entro i 60 minuti	90% delle chiamate di pronto intervento

Lavori di allacciamento



4.2	Servizio Acqua: standard specifici di qualità	
	Descrizione	Tempo massimo
	Elaborazione di un preventivo per l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi
	Esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi
	Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi
	Disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente	4 giorni lavorativi
	Riattivazione della fornitura di seguito a subentro	7 giorni lavorativi
	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali *
	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore
	* Giorni feriali: da lunedì al sabato, escluse le festività infrasettimanali	
	Per lavoro semplice si intende:	
	la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, dell'allacciamento fino al punto di consegna, che sia di proprietà dell'esercente o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo.	
	Il serbatoio "Flavon"	
		

4.3	Servizio Fognature: standard specifici di qualità	
	Descrizione	Tempo massimo
	Tempo di elaborazione di un preventivo per interventi semplici	20 giorni lavorativi
	Tempo massimo di esecuzione di interventi vari	20 giorni lavorativi
	Tempo massimo di esecuzione di interventi vari	Immediato (le pratiche sono autorizzate precedentemente all'attivazione richiesta)
	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	1 ora
	Tempo massimo di risposta scritta a richieste o reclami scritti dei Clienti *	20 giorni lavorativi per risposte che non richiedono sopralluoghi 30 giorni lavorativi per risposte che richiedono prove sulle reti
	*a partire dalla data di protocollo aziendale	
4.4	Servizio Igiene Ambientale: standard specifici di qualità	
	Descrizione	Tempo massimo
	Elaborazione di un preventivo per interventi semplici	5 giorni lavorativi
	Esecuzione di interventi vari	20 giorni lavorativi
	Attivazione del servizio	5 giorni lavorativi
	Disattivazione del servizio su richiesta del Cliente	4 giorni lavorativi
	Riattivazione del servizio di seguito a subentro	Tempo medio: 5 giorni lavorativi Tempo massimo: 7 giorni lavorativi
	Fascia massima di puntualità per appuntamenti del servizio ingombranti	30 minuti
	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore
	Tempo massimo di risposta scritta a richieste o reclami scritti dei Clienti*	20 giorni lavorativi per risposte che non richiedono un sopralluogo 30 giorni lavorativi per risposte che richiedono un sopralluogo
	*a partire dalla data di protocollo aziendale	

4.5	Servizio parcheggio		
	Descrizione	Tempo massimo	
	Elaborazione di un preventivo	20 giorni lavorativi	
	Attivazione di un abbonamento	5 giorni lavorativi	
	Risposte scritte a richieste scritte da parte dei Clienti	20 giorni lavorativi	
4.6	Procedure di reclamo per tutti i servizi		
	Qualsiasi violazione dei principi e degli standard indicati nella carta può essere segnalata dal Cliente agli sportelli della SEAB oppure in forma scritta; la SEAB si impegna a riferire al Cliente entro 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo l'esito degli accertamenti compiuti e di indicare i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.		
4.7	Rimborso per il mancato rispetto degli impegni		
	Servizio Gas		
	In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità del Servizio Gas, la SEAB corrisponde al Cliente interessato un indennizzo automatico definito, per ciascuna tipologia di Cliente, nella seguente tabella:		
	Clienti con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Clienti con gruppo di misura dalla classe G40
	25,82 Euro	51,64 Euro	103,29 Euro
	Nei seguenti casi:		
	<ul style="list-style-type: none"> – mancato rispetto del tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici; – mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici; – mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura; – mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente; – mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità; 		

- mancato rispetto della fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- cause imputabili al Cliente, quali la mancata presenza del Cliente ad un appuntamento concordato con l'azienda per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile al Cliente;
- il Cliente non in regola con i pagamenti dovuti alla SEAB;
- qualora il Cliente richieda un appuntamento personalizzato, la SEAB non è tenuta a corrispondere al Cliente medesimo l'indennizzo automatico previsto per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione delle prestazioni.

Servizio Acqua

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità del servizio acqua la SEAB corrisponde, su richiesta scritta del Cliente, un indennizzo forfetario di 25,82 Euro.

Le richieste di rimborso, corredate dalle informazioni e dai documenti che possono comprovare il mancato rispetto degli suddetti impegni devono essere inviate alla SEAB, via Lancia 4/A, 39100 Bolzano, entro 30 giorni dall'inizio della prestazione contestata (fa fede la data di protocollo dell'Azienda).





GF GF-52 H T-K



SE-50 SP-52 T-TN



4445 45-47 46-48 49-51 52-54



46 48 49 50

5.1	Stipula e risoluzione dei contratti La stipula e la risoluzione dei contratti di fornitura così come la denuncia per la tariffa rifiuti si effettuano presso gli sportelli della sede aziendale in Via Lancia 4/A, Bolzano. La risoluzione dei contratti può anche avvenire tramite comunicazione scritta con allegata fotocopia della carta d'identità dell'intestatario del contratto.
5.2	Fatturazione Il consumo di gas rispettivamente acqua viene fatturato a seconda della tipologia dell'utenza e del quantitativo del consumo annualmente, semestralmente, ogni due mesi o mensilmente. La lettura del contatore viene effettuata dal personale della SEAB rispettivamente almeno una volta all'anno, almeno semestralmente ovvero ogni due mesi o mensilmente. È data facoltà al Cliente di eseguire l'autolettura del contatore tramite un sistema telefonico automatizzato. L'azienda si riserva di effettuare fatturazioni in acconto con successivi conguagli al momento della lettura reale. Eventuali errori in eccesso o in difetto nella fattura, che vengono riscontrati dalla SEAB durante la fatturazione, vengono corretti d'ufficio. Qualora il Cliente segnali l'errore, la SEAB provvede ad avviare i necessari accertamenti e, in relazione all'esito, corregge la fatturazione, effettuando il conguaglio nella fattura successiva.
5.3	Verifica del contatore (servizi gas ed acqua) Su richiesta scritta del Cliente la SEAB provvede alla verifica dei contatori di proprietà dell'azienda. Il tempo massimo intercorrente tra la data della conferma dell'appuntamento per la verifica e l'invio dell'esito della verifica è di 20 giorni lavorativi.
5.4	Pagamento di bollette e fatture per lavori Le bollette o fatture possono essere pagate entro la data di scadenza indicata in bolletta, nei modi seguenti: <ul style="list-style-type: none">– con un ordine permanente presso la banca di fiducia del Cliente o presso gli uffici postali;

- senza spese aggiuntive presso lo sportello della propria banca utilizzando il bollettino “Freccia” allegato alle fatture;
- presso ogni sportello postale utilizzando il bollettino postale allegato alle fatture (l’Amministrazione postale chiede delle spese aggiuntive di max. 1 Euro);
- mediante l’internet all’indirizzo “www.poste.it”;
- senza spese aggiuntive presso lo sportello bancario indicato sul retro della fattura.

5.5 **Rimborsi**

Le bollette a credito saranno rimborsate dalla SEAB nei seguenti modi:

- attraverso un bonifico se il Cliente dispone di un ordine permanente;
- attraverso assegno se il Cliente non dispone di un ordine permanente; l’assegno viene recapitato a mezzo posta;
- importi di piccola entità verranno conguagliati nella fattura successiva.

Prima di attivare il rimborso SEAB S.p.A. verifica se le bollette precedenti sono state pagate regolarmente.

5.6 **Morosità**

In caso di mancata regolarizzazione delle bollette o fatture, il Servizio Riscossione Tributi emetterà per conto della SEAB un sollecito di pagamento della fattura maggiorato delle spese per il recupero dei crediti, con invito al pagamento della fattura entro 10 giorni di calendario dalla data del sollecito.

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



Servizi
Energia
Ambiente
Bolzano SpA

Ener
Umwe
betriebe
Bozen AG

Orario per il pubblico

Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì: ore 9.00 - 12.00

ore 9.00 - 16.30

Sabato: orario continuato

Publikumsverkehr

Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag: 9.00 - 12.00 Uhr

Donnerstag: durchgehend

9.00 - 16.30 Uhr

Tel. (0471) 541777



6.1	Informazione ai Clienti
	<p>Per garantire al Cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo nonché sui principali aspetti normativi, contrattuali, tariffari e loro modifiche caratterizzanti la fornitura del servizio, la SEAB utilizza i seguenti strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none">– servizio telefonico dedicato ai Clienti tramite numero verde 800.013.066;– sportelli presso la sede dell'azienda;– opuscoli e materiale illustrativo;– spazi disponibili sulle fatture ovvero specifici fogli d'informazione allegati alle stesse;– comunicazioni dirette;– stampa locale e/o emittenti radiofoniche e televisive locali;– bacheca presso la sede aziendale;– internet; <p>Ulteriori informazioni riguardanti i servizi forniti dalla SEAB sono contenuti nei relativi contratti.</p> <p>Tutto il personale impiegatizio è identificabile da un supporto posto sulla scrivania con impresso il nome ed il cognome, mentre il personale operaio è munito di tesserino di riconoscimento con foto esigibile su richiesta.</p>
6.2	Servizio di consulenza ai Clienti
	<p>Allo scopo di favorire le iniziative per un uso razionale delle risorse acqua e energia e per evitare la produzione di rifiuti, la SEAB fornisce ai Clienti consulenza gratuita sia mediante telefono (numero verde 800.013.066), che anche presso gli sportelli della sede in via Lancia 4/A.</p> <p>Inoltre vengono promosse campagne di sensibilizzazione finalizzate al contenimento dei consumi di acqua e gas, delle perdite negli impianti interni per acqua e gas e alla riduzione di rifiuti.</p>
6.3	La valutazione dei servizi da parte dei Clienti
	<p>La SEAB verifica il grado di soddisfazione dei Clienti, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio, mediante una serie di indagini periodiche, che sono:</p>

- invio di questionari ai Clienti;
- interviste telefoniche;
- specifiche riunioni aperte ai Clienti ed alle loro Associazioni.

I suggerimenti e le proposte ai Clienti possono essere affidate ad appositi moduli messi a disposizione presso la sede aziendale, al desk al piano terra del Comune di Bolzano e presso le circoscrizioni cittadine.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, la SEAB si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio reso e sulla valutazione del grado di soddisfazione degli Clienti; tale rapporto è trasmesso alle Autorità competenti e messo a disposizione delle Associazioni dei Consumatori.

6.4 Validità temporale della carta

La presente carta dei servizi potrà essere aggiornata sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento per i vari servizi ed in base alle indicazioni risultanti dall'applicazione della carta stessa. I Clienti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni della carta tramite gli adeguati canali d'informazione.

Il servizio di asporto dei rifiuti ingombranti







7.1 Accesso ai servizi		
Tipo di richiesta	Come	Dove
Informazioni	Sportello presso Numero verde: 800.013.066 Tel.: 0471 541717 Fax: 0471 541767 E-mail: info@seab.bz.it www.seab.bz.it	SEAB Via Lancia, 4/A Bolzano
Nuove forniture (nuovi allacciamenti)	Sportello presso sede aziendale	Ufficio tecnico dedicato al servizio
Variazione o modifica di allacciamenti dedicato al servizio	Sportello presso sede aziendale Comunicazione postale assieme a fotocopia della carta d'identità	Ufficio tecnico dedicato al servizio
Denuncia per tariffa rifiuti	Sportello presso sede aziendale Comunicazione postale assieme a fotocopia della carta d'identità	Ufficio tariffa rifiuti
Contratto di fornitura	Sportello presso sede aziendale	Ufficio contratti
Disdette o subentri	Sportello presso sede aziendale Comunicazione scritta assieme a fotocopia della carta d'identità	Ufficio contratti
Servizio guasti o interventi per manutenzione	Tel.: 0471 541 742	Ufficio tecnico dedicato al servizio
Richiesta per servizio asporto ingombranti	Numero verde: 800.013.066	
7.2 Orari di apertura degli sportelli presso la sede aziendale		
Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì:		ore 8:30 – 12:00
Giovedì orario continuato:		ore 8:30 – 16:30

	<p>Il tempo di attesa presso gli sportelli dell'Azienda per le pratiche di sportello non supera ordinariamente i 20 minuti.</p> <p>Gli orari di apertura al pubblico degli Uffici sono esposti all'ingresso della sede, sul sito Internet della SEAB (www.seab.bz.it) e periodicamente vengono pubblicati sul Bollettino comunale "Bolzano Notizie". Inoltre sono pubblicati insieme ai numeri telefonici e fax sull'elenco telefonico.</p>
7.3	<p>Disponibilità della centrale telefonica</p> <p>Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: ore 8:30 – 12:30 ore 14:00 – 16:30</p> <p>Venerdì ore 8:30 – 12:30</p> <p>Tel.: 0471 541 717, Fax 0471 541 767, Numero verde: 800.013.066</p>
7.4	<p>Segnalazione guasti</p> <p>Tutti i giorni ore 6:30 – 21:30</p> <p>Tel.: 0471 541 742</p>
7.5	<p>Emergenza notturna</p> <p>Vigili del fuoco Tel.: 115</p>
7.6	<p>Parcheggi</p> <p>Direzione parcheggi, Via Mayr Nusser 95 Tel. 0471 301 850, Fax 0471 301 842, Numero verde 800.116.166</p>
7.7	<p>Centri di raccolta del Servizio Igiene Ambientale</p> <p>Centro Multiraccolta in via Mitterhofer</p> <p>Lunedì al venerdì orario continuato: ore 8:00 – 17:30 Sabato: ore 8:00 – 12:00 Tel. 0471 920 972</p> <p>Centro di raccolta dei rifiuti verdi in Via Volta:</p> <p>Aprile – giugno/settembre – novembre</p> <p>Martedì, mercoledì, venerdì, sabato: ore 8:00 – 12:00 Giovedì: ore 14:00 – 17:00</p> <p>Dicembre – marzo/luglio e agosto</p> <p>Martedì, sabato: ore 8:00 – 12:00 Giovedì: ore 14:00 – 17:00</p>

--	--

Via Lancia, 4/A
39100 Bolzano
Tel. 0471 541 717
Fax 0471 541 767
Servizio emergenza:
0471 541 742
www.seab.bz.it

