



CARTA DEI SERVIZI



CARTA DEI SERVIZI DI SEAB SPA

1. INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi predisposta da SEAB – Servizi Energia Ambiente Bolzano S.p.A. – sui servizi Acqua, Canalizzazioni, Igiene Ambientale e Parcheggi pubblici ha lo scopo di stabilire e garantire i diritti dei Clienti di SEAB SpA.

Essa costituisce la **dichiarazione d’impegno** da parte della società 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.

1.1 Cos’è la Carta dei servizi

La Carta descrive i servizi offerti da SEAB SpA al fine di favorire **un rapporto diretto tra i propri Clienti e il servizio** con l’impegno di rispettare le disposizioni normative in tema di Qualità dei servizi quali

- la [legge provinciale nr. 15 del 20.05.1992](#);
- la [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;
- la [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;
- il [Decreto Legge del 30/07/1999 n° 286](#) (Art. 11);
- la [Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004](#) “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- la [Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 20/12/2006 in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo](#);
- la [Legge Finanziaria 2008 Art. 2 comma 461](#) (legge del 24/12/2007 n.244);
- la [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)”;
- la [Delibera Civit n. 3/2012](#): “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;
- le [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.



La presente carta è stata redatta secondo le indicazioni derivanti dal **protocollo di intesa con il Comune di Bolzano** che SEAB ha sottoscritto nel 2009 e che ha come scopo la costituzione del Tavolo di consultazione “Qualità dei servizi”. Il protocollo di intesa, della durata di 5 anni, è stato rinnovato nel 2014.

La Carta dei Servizi è composta da:

- la descrizione del servizio,
- gli standard di qualità generali e specifici e i relativi indennizzi,
- la descrizione delle modalità di accesso al servizio,
- le FAQ,
- gli indirizzi e recapiti.

La Carta è oggetto di revisione almeno annuale.

In attuazione del protocollo d'intesa sopra citato è prevista entro il 31 marzo di ogni anno la redazione di un **report annuale** ai fini del monitoraggio della Qualità dei servizi erogati.

Il report (pubblicato su www.seab.bz.it) contiene:

- la rendicontazione degli indicatori e degli standard di qualità previsti nelle Carte dei Servizi, nei contratti di servizio o in altri documenti contrattuali.
- le analisi delle risultanze delle indagini di customer satisfaction dei clienti
- l'andamento della gestione dei reclami e dei suggerimenti
- la verifica delle condizioni presenti nella Carta dei Servizi
- eventuali aggiornamenti e progetti di miglioramento per l'anno successivo.

1.2. I principi fondamentali

La Carta si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi erogati da SEAB SpA 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 i criteri dell'obiettività e dell'equità.



Continuità e sicurezza del servizio

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.

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 SpA.

Efficacia ed efficienza

SEAB SpA 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.

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](#).

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 SpA è sempre riconoscibile. I dipendenti che si recano presso il domicilio del Cliente sono muniti di tessera di riconoscimento.

Sicurezza e rispetto dell'ambiente

SEAB SpA, nello svolgimento dei servizi, garantisce in ogni attività la tutela dei Clienti nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Semplificazione

In linea con la [Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE](#) SEAB SpA sta operando con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa al fine di snellire le procedure burocratiche a carico dei Clienti.



1.3. Presentazione della società

SEAB SpA 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.

Gli organi di controllo sono il Collegio dei Sindaci composto da tre membri e l'Organismo di vigilanza composto da due membri.

La storia della società

Nel 1976, per garantire una gestione coordinata dei servizi pubblici, è stata ideata una struttura comunale che si occupava dei servizi di 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 142 nr. 90 di riforma degli Enti Locali portano il 15 giugno 2000 alla costituzione di SEAB – Servizi Energia Ambiente Bolzano – SpA da parte del Comune di Bolzano, che fino al 31/12/2006 rimane l'unico socio. Con il 1. gennaio 2007 il Comune di Laives entra a far parte della società con l'1% del capitale sociale.

SEAB SpA è controllata dai propri soci – i Comuni – come se fosse una propria ripartizione. Essi impartiscono criteri e indirizzi per la gestione dei servizi e ne determinano le tariffe.

I servizi gestiti da SEAB

Con il 1° gennaio 2001 il Comune di Bolzano affida a SEAB SpA la gestione dei servizi Acqua e Gas, unitamente ai servizi Canalizzazioni ed Igiene Ambientale. Dal 1° gennaio 2003 si aggiungono i parcheggi pubblici - le aree di sosta breve (parcheggi blu) ed 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 SpA, rimanendo in capo a SEAB SpA soltanto la distribuzione del gas naturale.

La Società nel 2004 ottiene la certificazione ISO 9001 (qualità), ISO 14001 (ambiente) e OHSAS 18001 (sicurezza), mantenute fino ad oggi.

Dal 31 dicembre 2006 SEAB SpA inizia la gestione del servizio di Igiene ambientale nel Comune di Laives, occupandosi dell'asporto rifiuti, dei servizi di raccolta differenziata e della gestione del centro di riciclaggio.

I parcheggi Alessandria e Perathoner sono affidati a SEAB SpA a partire dal 2008.

Il 1. Novembre 2010 il Comune di Bolzano affida a SEAB la gestione del Palaonda.

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



Nel 2015 il Comune di Bolzano ha rinnovato i contratti di servizio inerenti i servizi parcheggi, acquedotto, canalizzazioni e igiene ambientale per ulteriori 30 anni, dimostrando la fiducia che ripone in SEAB SpA.

2. I SERVIZI

Per il Comune di Bolzano SEAB SpA gestisce i seguenti servizi :

servizio acqua

servizio canalizzazioni

servizio gas distribuzione

servizio igiene urbana

servizio parcheggi

struttura polifunzionale Palaonda

Nel Comune di Laives SEAB SpA gestisce il servizio Igiene urbana.

Le carte dei servizi dei singoli settori sono pubblicate www.seab.bz.it/it/seab-spa/pubblicazioni

CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE

Il servizio di Igiene Ambientale provvede:

- alla raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma differenziata (raccolta di rifiuti riciclabili),
- alla raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma indifferenziata (raccolta di rifiuti residui),
- allo spazzamento manuale e meccanico delle strade,
- alla pulizia delle aree verdi.

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

- campane per carta, imballaggi in vetro/lattine/barattoli, imballaggi in plastica
- cassonetti per rifiuti verdi
- cassonetti per il cartone
- contenitori personali per rifiuti organici, carta, imballaggi in vetro, lattine (solo utenze non domestiche)
- contenitori speciali per pile, farmaci
- contenitori condominiali e cestelli areati per rifiuti organici (solo utenze domestiche)
- raccolte porta a porta per cartone (solo utenze non domestiche)
- raccolta porta a porta su appuntamento di rifiuti ingombranti e rifiuti verdi (solo utenze domestiche)
- raccolta mobile dei rifiuti pericolosi (solo utenze domestiche)

I **rifiuti urbani e assimilati differenziati** possono anche essere conferiti a:

- centro di riciclaggio,
- centro di raccolta RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche),
- centro di raccolta dei rifiuti verdi.

(Indirizzi nell'ultimo capitolo)

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

- contenitori personali e condominiali
- container
- press-container

I contenitori personali per le varie raccolte consegnati a singole utenze o condomini per tramite dell'amministratore sono assegnati in comodato d'uso gratuito secondo quanto stabilito dall'art.

1803 e seguenti del Codice Civile (vedi riquadro nella pagina successiva). Gli utenti dovranno mantenerli in buono stato e puliti ed utilizzarli per il solo scopo per cui vengono assegnati (art. 1804 del Codice Civile), provvedendovi alla custodia all'interno della proprietà privata.

Art. 1803 Nozione Il comodato è il contratto col quale una parte consegna all'altra una cosa mobile o immobile, affinché se ne serva per un tempo o per un uso determinato, con l'obbligo di restituire la stessa cosa ricevuta. Il comodato è essenzialmente gratuito.	Art. 1804 Obbligazioni del comodatario Il comodatario è tenuto a custodire e a conservare la cosa con la diligenza del buon padre di famiglia (1176). Egli non può servirsene che per l'uso determinato dal contratto o dalla natura della cosa. Non può concedere a un terzo il godimento della cosa senza il consenso del comodante. Se il comodatario non adempie gli obblighi suddetti, il comodante può chiedere l'immediata restituzione della cosa, oltre al risarcimento del danno.
---	---

I contenitori per i **rifiuti residui** e **rifiuti organici** vengono svuotati da lunedì a sabato secondo un programma di raccolta., consultabile online su www.seab.bz.it/it/clienti-privati/calendari-di-raccolta-per-utenze-domestiche (per utenze non domestiche: www.seab.bz.it/it/clienti-aziendali/calendario-di-raccolta-i-clienti-aziendali).

SEAB SpA effettua la raccolta anche in alcune giornate festive, quali il lunedì di Pasqua e Santo Stefano. Eventuali spostamenti dei giorni di raccolta vengono preventivamente comunicati tramite il sito internet e la pagina facebook.

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

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

I rifiuti organici vengono conferiti all'impianto di biofermentazione di Lana e/o ad altro impianto convenzionato. Gli altri rifiuti raccolti in modo differenziato vengono inviati ai centri autorizzati al recupero/riciclaggio nell'ambito delle filiere CONAI.

I rifiuti destinati allo smaltimento vengono conferiti all'inceneritore di Bolzano o alla discarica di Vadena.

Complessivamente SEAB SpA gestisce i rifiuti di ca. 63.000 famiglie e utenze non domestiche. I risultati della raccolta differenziata sono consultabili online su www.seab.bz.it/it/privati/il-sistema-di-raccolta-di-bolzano.

Il servizio di **spazzamento stradale** viene effettuato con diverse tecniche, manuale, meccanizzata e mista. Esso consiste nella pulizia del suolo pubblico come ad esempio: strade, piazze, marciapiedi, piste ciclabili.

Lo spazzamento manuale

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

Lo spazzamento meccanizzato

- viene effettuato con spazzatrici supportate dagli operatori ecologici dotati di soffiafoglie usati soprattutto in determinati periodi dell'anno.
- 2 volte l'anno, in primavera e autunno, viene effettuato lo spazzamento meccanizzato notturno. Nelle vie interessate vige il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli. Il calendario dello spazzamento e le vie interessate sono scaricabili dal sito www.seab.bz.it/it/clienti-privati/pulizia-delle-strade-e-sgombero-neve alcune settimane prima dell'inizio del servizio e viene pubblicato giorno per giorno sulla pagina facebook di SEAB. I cittadini vengono inoltre informati tramite i quotidiani locali e volantini posti sui parabrezza degli autoveicoli.

L'utilizzo del soffiafoglie è regolato mediante ordinanza sindacale
(www.comune.bolzano.it/ambiente_context02.jsp?ID_LINK=2968&area=68)

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

Le manutenzioni consistono in:

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

1 GLI OBIETTIVI

Il servizio Igiene Ambientale:

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

2 L'ACCESSO AI SERVIZI

Per raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata sopra citati tutte le cittadine e i cittadini e le aziende di Bolzano devono collaborare attivamente separando i propri rifiuti. Per facilitare questo compito SEAB SpA mette a disposizione oltre ai contenitori dedicati anche le seguenti strutture e servizi:

- il centro di riciclaggio in via Mitterhofer
- il centro di raccolta RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche e elettroniche) in via Campego
- il centro di raccolta rifiuti verdi in via Volta
- il servizio di asporto ingombranti
- il servizio di raccolta mobile dei rifiuti urbani pericolosi
- il servizio di asporto rifiuti verdi
- il servizio di raccolta mobile dei rifiuti organici in centro storico

Le **forniture e i servizi sotto elencati possono essere richiesti via fax**, e-mail o posta ordinaria, utilizzando la modulistica scaricabile dal sito internet aziendale:

- raccolta carta porta a porta per utenze non domestiche
- raccolta olio alimentare esausto per utenze non domestiche

- movimentazione contenitori per la raccolta dell'umido e del residuo* (per informazioni: www.seab.bz.it/it/amministratori/bidoni-per-i-rifiuti-ricieste-manutenzione-movimentazione)
- fornitura e montaggio serrature per contenitori*
- conferimento RAEE di provenienza domestica presso i centri di raccolta (per distributori, installatori o centri di assistenza di apparecchiature elettriche ed elettroniche)***
- conferimento di rifiuti verdi al centro di via Volta (per utenze non domestiche)***
- fornitura WC chimici e toilette per manifestazioni**
- fornitura di contenitori per manifestazioni**
- servizi di pulizia per manifestazioni**

**a pagamento,*

***su preventivo da richiedere all'ufficio commerciale di SEAB SpA (tel.: 0471/541729, FAX: 0471/541767, info@seab.bz.it).*

****previa stipula di relativa convenzione*

Ulteriori informazioni sui servizi SEAB dedicati alle aziende: www.seab.bz.it/it/impreseservizi-ambientali-per-clienti-aziendali

3 LE DOMANDE PIÙ FREQUENTI

È possibile montare una serratura sui contenitori per la raccolta dell'organico?

Sì è possibile l'installazione a pagamento ed è consigliabile in quanto riduce la possibilità di introdurre altri rifiuti nel contenitore.

È possibile sostituire il contenitore dell'umido con uno più piccolo?

Non è possibile, in quanto le dimensioni dei contenitori sono calcolate in base al numero di abitazioni e alla produzione di rifiuti organici.

Come posso fare se nessuno nel palazzo ha la possibilità di trasportare il bidone dell'umido/ del residuo al punto di raccolta?

L'amministratore può richiedere il servizio di movimentazione dei contenitori dell'umido/ residuo, inviando una mail al servizio clienti. Il servizio è a pagamento.

Devo comunicare variazioni numeriche dei componenti il nucleo familiare?

NO. Queste informazioni pervengono a SEAB SpA mensilmente dall'anagrafe comunale. ATTENZIONE: I cambi di residenza o domicilio devono essere comunicati nei tempi previsti dal regolamento.

Sono previste delle agevolazioni per la tariffa rifiuti?

SI. Sono previste agevolazioni per persone anziane o persone anziane che vivono con persone invalide. Il diritto alla riduzione dipende dal valore della certificazione ISEE. Per maggiori informazioni rivolgersi allo sportello tariffa rifiuti di SEAB SpA.

Dove trovo informazioni su come fare la raccolta differenziata?

Sul sito www.seab.bz.it/it/clienti-privati/smaltire-i-rifiuti-a-bolzano e negli opuscoli informativi distribuiti presso la sede di SEAB SpA, i centri civici e lo sportello del cittadino o scaricabili dal sito internet www.seab.bz.it/it/seab-spa/pubblicazioni.

Dove posso ricevere i sacchetti di carta per la raccolta dell'organico?

I sacchetti di carta vengono distribuiti porta a porta una volta all'anno tra gennaio e marzo. Se dovesse finirli prima, può ritirarne una scorta presso lo sportello SEAB tariffa rifiuti. I sacchetti sono gratuiti.

Dove posso ricevere i sacchetti di plastica per la raccolta del residuo? (solo utenze del centro storico)

I sacchetti di plastica con microchip per la raccolta del residuo possono essere ritirati presso lo sportello SEAB tariffa rifiuti o presso la cassa del parcheggio BZ-Centro (orari e recapiti nel capitolo 6.5) Per ricevere i sacchetti è necessario che l'intestatario del contratto si presenti con l'ultima bolletta tariffa rifiuti. Può essere delegata un'altra persona che deve presentarsi con delega scritta e fotocopia della carta di identità dell'intestatario. Esiste anche la possibilità di ordinare la consegna a domicilio a pagamento, tramite mail a info@seab.bz.it, allegando l'ultima bolletta rifiuti e un documento di riconoscimento.

4 GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI INDENNIZZI

Per l'erogazione del servizio igiene ambientale, SEAB SpA 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 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 a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o ad atti dell'autorità pubblica.

4.1 Gli standard di qualità

Nelle tabelle sottostanti sono indicati, in modo riassuntivo, gli standard e gli impegni di qualità che SEAB SpA applica nell'espletamento del servizio di Igiene urbana.

Standard sottoposti a indennizzo

Descrizione	Tempo massimo
Elaborazione di un preventivo per interventi per manifestazioni o eventi particolari	Entro i termini fissati con il cliente
Esecuzione di interventi su preventivo	Entro i termini fissati con il cliente
Attivazione del servizio dopo accettazione della richiesta	Entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta
Disattivazione del servizio su richiesta del Cliente	Entro 6 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta
Riattivazione del servizio a seguito di subentro	Entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta
Fascia massima di puntualità per appuntamenti del servizio ritiro ingombranti e rifiuti verdi	Entro 30 minuti
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati presso il cliente	Entro 30 minuti
Tempo massimo di risposta scritta a richieste o reclami scritti dei Clienti	Entro 20 giorni dal ricevimento della richiesta
Informazione alla cittadinanza delle vie interessate dalla pulizia meccanica notturna con apposita segnaletica stradale	2 giorni prima della pulizia

Indennizzi

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità dei servizi ambientali, SEAB SpA corrisponde alle famiglie, su richiesta scritta del Cliente, un indennizzo corrispondente ad un buono per un ritiro di rifiuti ingombranti.

Alle utenze non domestiche SEAB SpA corrisponde un buono per un lavaggio dei contenitori assegnati all'utenza stessa o in alternativa un buono per un ritiro dei cartoni su appuntamento.

Le richieste di rimborso, corredate dalle informazioni e dai documenti che possono comprovare il mancato rispetto dei suddetti impegni, devono essere inviate a SEAB SpA, Ufficio Relazioni pubbliche, via Lancia 4/A, 39100 Bolzano, **entro 30 giorni** dalla data della prestazione contestata (fa fede la data di protocollo dell'azienda).

Ulteriori impegni di qualità

Descrizione	Tempi
Svuotamento di un cassonetto non svuotato <i>per causa di forza maggiore, quali veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ecc.</i>	nell'arco delle 48 ore successive , salvo intervalli dovuti a giorni festivi non lavorativi.
Periodo di lavaggio e disinfezione dei cassonetti per i rifiuti residui	2 volte all'anno in primavera e autunno
Periodo di lavaggio e disinfezione dei cassonetti per i rifiuti organici	da marzo a novembre 2 volte al mese
Controllo e svuotamento delle campane e dei cassonetti per la raccolta differenziata	Mediamente ogni 3 o 4 giorni .
Svuotamento contenitore organico condominiale	2 volte a settimana secondo il calendario di raccolta
Svuotamento contenitore organico utenze produttive	3 volta a settimana secondo il calendario di raccolta
Svuotamento contenitore personale/condominiale rifiuti residui (utenze domestiche)	1 volta alla settimana
Svuotamento contenitore rifiuti residui utenze non domestiche	2 volte alla settimana
Tempo di attesa medio presso gli sportelli tariffa rifiuti	20 minuti

5. LA STIPULA E LA RISOLUZIONE DEI CONTRATTI

Il servizio di igiene ambientale, che comprende tutte le attività descritte nella presente carta dei servizi è un servizio pubblico, coperto da tariffa che tutte le utenze domestiche e non domestiche sono obbligate a corrispondere. (www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano)

SEAB non rileva in automatico le nuove famiglie o attività produttive: per non incorrere ad accertamenti e relative sanzioni da parte di SEAB è necessario effettuare la domanda di denuncia per la tariffa rifiuti entro i termini previsti dal regolamento (entro **7 giorni** dall'occupazione dei locali, ovvero dall'attivazione del contratto di corrente elettrica o gas o acqua).

Le domande di denuncia per la tariffa rifiuti, di cessazione o variazione si effettuano presso lo sportello tariffa rifiuti in via Lancia 4/A, Bolzano. I relativi moduli, scaricabili dal sito www.seab.bz.it/it/clienti-privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni,

possono anche essere inviati per posta, e-mail o FAX con allegata fotocopia della carta d'identità dell'intestatario del contratto. (per i recapiti vedi ultimo capitolo della presente carta)

5.1. La fatturazione

La tariffa rifiuti viene fatturata **quadrimestralmente**.

Le comunicazioni riguardanti variazioni pervenute successivamente alla chiusura della fatturazione vengono conguagliate in quella successiva.

5.2. Il pagamento di bollette e fatture per servizi

Le bollette o fatture possono essere pagate entro la data di scadenza indicata, nei modi seguenti:

- senza spese aggiuntive presso lo sportello bancario indicato sul retro della fattura, presentando il bollettino freccia fornito assieme alla stessa;
- con un ordine permanente presso la banca di fiducia del Cliente o presso gli uffici postali;
- presso lo sportello della propria banca utilizzando il bollettino 'Freccia' allegato alle fatture;
- presso ogni sportello postale utilizzando il bollettino postale allegato alle fatture
- su internet all'indirizzo www.poste.it

5.3. I rimborsi

Le bollette di importo negativo saranno rimborsate direttamente da SEAB con le seguenti modalità:

- se attivato l'addebito bancario diretto (SEPA) a mezzo bonifico;
- se non attivato l'addebito bancario diretto (SEPA), a mezzo bonifico, su richiesta scritta del cliente con indicazione delle coordinate bancarie complete (IBAN).

I rimborsi verranno effettuati previa verifica dei pagamenti delle precedenti fatture.

5.4. La morosità

In caso di mancata regolarizzazione delle bollette o fatture, SEAB SpA emetterà un sollecito di pagamento, con invito al pagamento 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.

Riscontrato il perdurare del mancato pagamento SEAB SpA darà corso alla riscossione coattiva del credito, maggiorato delle spese per il recupero crediti e/o alla sospensione del servizio stesso.

6 RAPPORTI CON I CITTADINI

6.1 Informazione e ascolto dei Clienti

L'informazione e l'ascolto dei clienti sono un impegno prioritario per SEAB SpA. Per promuovere tale cultura sono state previste diverse forme

di informazione:

- opuscoli e materiale illustrativo;
- internet www.seab.bz.it/it/clienti-privati/rifiuti-bolzano
- pagina facebook www.facebook.com/seab.bz ;
- spazi disponibili sulle fatture ovvero specifici fogli d'informazione allegati alle stesse;
- comunicazioni mediante avvisi
- stampa locale e/o emittenti radiofoniche e televisive locali;
- bacheca presso la sede aziendale;
- note informative previste nei contratti.

di ascolto:

- numero verde 800.013.066;
- sportelli presso la sede dell'azienda;

Allo scopo di contenere la produzione di rifiuti, sono previste le seguenti forme

di educazione e sensibilizzazione ambientale:

- campagne e progetti ambientali;
- visite guidate per scolaresche,
- incontri formativi e consulenze specifiche per aziende.

6.2 La valutazione dei servizi da parte dei Clienti

SEAB SpA verifica il grado di soddisfazione dei Clienti, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio, mediante una serie di indagini periodiche consultabili all'indirizzo

www.seab.bz.it/it/privati/il-sistema-di-raccolta-di-bolzano.

6.3. I suggerimenti e i reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema. I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati direttamente presso gli uffici di SEAB SpA.

I suggerimenti ed i reclami possono essere inoltrati anche attraverso il sito

www.seab.bz.it/it/reclami-e-suggerimenti.

Entro 20 giorni sarà fornita risposta scritta ai cittadini. Nel caso di particolari richieste che comportino un'approfondita analisi, entro **20 giorni** sarà comunque inoltrata al Cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

6.4 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 gli utenti servizio igiene urbana possono rivolgersi alla Difesa civica di persona o per lettera (tramite fax o per e-mail).

• Via Cavour 23, 39100 Bolzano Tel.: 0471 301 155 · Fax 0471 981 229
e-mail: posta@difesacivica.bz.it
sito web: www.difesacivica.bz.it

Orari di apertura

Dal lunedì al venerdì, ore 9.00–12.00 e dalle ore 15.00–16.30

6.5. Gli orari e i recapiti

Sportello tariffa rifiuti

via Lancia 4/A, Bolzano, al 1. piano

Orari di apertura:

lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: ore 8:30 – 12:00

giovedì orario continuato: 8:30 – 16:30

Come raggiungerci

autobus linea 111, 6

bicicletta: pista ciclabile R7

(www.comune.bolzano.it/UploadDocs/3031_piantina_generale_bicibz.pdf)

automobile: parcheggio interno accessibile da via Galilei, posto auto per disabili in via Lancia)

Telefono

numero verde 800 013 066

centralino telefonico: 0471/541700

Il centralino telefonico (numero verde) è attivo con i seguenti orari:

Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: ore 8:30 – 12:30 e 14:00 – 16:30

venerdì: ore 8:30 – 12:30

FAX: 0471/541767

e-mail: info@seab.bz.it

pec: seab@cert.seab.bz.it

web: www.seab.bz.it/it/clienti-privati/rifiuti-bolzano

Centro di riciclaggio

via Mitterhofer 8

da lunedì a sabato orario continuato: ore 8:00 – 17:30

Domenica: ore 8:00 – 12:00

Tel. 0471 920 972

Centro di raccolta rifiuti verdi

Via Volta (subito dopo ponte Resia)

da lunedì a sabato: ore 8:00 – 12:00

Centro di raccolta RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche)

via Campegnò 1c:

Martedì e venerdì: ore 8:00 – 12:00.

Punto di distribuzione sacchi residuo

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

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

La presente carta dei servizi è stata redatta e concertata con Altroconsumo, a seguito delle indicazioni del protocollo di intesa con il Comune di Bolzano del 2009.

Terzo aggiornamento settembre 2016.

CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO PARCHEGGI

Dall'1.1.2003 SEAB SpA gestisce i parcheggi pubblici in struttura **Bz-Centro**, **Palasport** e **Tribunale** e i parcheggi su strada (“**parcheggi blu**”). Dall'1.1.2008 il Comune di Bolzano ha affidato a SEAB SpA anche la gestione dei parcheggi in struttura **Perathoner** e **Alessandria**. Da settembre 2011 SEAB si occupa inoltre della gestione tecnica del nuovo parcheggio **Rosenbach**.

I nostri numeri:

- posti auto totali: 5.000, di cui
 - posti auto a raso: 1.900
 - posti auto in struttura: 3.100 (di cui 120 riservati ai disabili)
- parcheggi in struttura: 7, di cui 4 parcheggi con cassiere
- 80 parcometri

I parcheggi in struttura

I parcheggi pubblici in struttura sono a pagamento con tariffe deliberate dal Comune di Bolzano. I parcheggi BZ-Centro, Palasport e Tribunale per sosta breve e abbonati dispongono di una cassa principale con cassiere, oltre alle casse automatiche. Regolamento e tariffe orarie dei parcheggi sono affissi nei pressi delle casse e dei varchi di accesso, nonché pubblicati nel sito Internet di SEAB SpA www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura .

I parcheggi Perathoner ed Alessandria sono riservati solo agli abbonati.

Su ogni piano del parcheggio **BZ-Centro**, nei pressi delle uscite pedonali, sono stati predisposti appositi **posti auto riservati alle donne** e delimitati da **strisce di colore rosa** con un cuore al centro.

In **tutti i parcheggi** sono presenti **posti auto riservati alle persone diversamente abili** contrassegnati da segnaletica orizzontale di **colore giallo** e situati nei pressi delle uscite pedonali dei parcheggi.

I **veicoli alimentati a GPL** nei parcheggi in struttura devono essere parcheggiati nei posti riservati, delimitati da **strisce di colore rosso**. Al parcheggio BZ-Centro tali veicoli possono essere parcheggiati nei posti disponibili ad eccezione dei piani interrati oltre il primo.

I tre parcheggi Bz-Centro, Palasport e Tribunale sono inseriti nel “sistema di guida” del Comune di Bolzano che, mediante pannelli elettronici disposti in diversi punti della città, informa in tempo reale sul numero di posti auto liberi nelle varie strutture.

Attenzione!

Il ticket di ingresso va conservato con cura: il suo smarrimento comporta il pagamento di una penale.

I parcheggi su strada (“parcheggi blu”)

I posti auto a pagamento su strada - contrassegnati da **strisce blu** - (complessivamente circa 1.100), sono distribuiti su tutto il territorio urbano. Le tariffe e le relative fasce orarie stabilite con delibere del Comune di Bolzano variano da zona a zona. L’elenco dei parcheggi blu con la loro posizione, l’orario di pagamento e la tariffa della sosta, nonché le principali avvertenze per gli utenti e le informazioni sui tipi di pagamento esistenti, sono pubblicati nel sito internet www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu.

Gli **ausiliari del traffico in uniforme**, muniti di tessera di riconoscimento, sono **pubblici ufficiali** dipendenti di SEAB SpA e hanno il compito di vigilare sul corretto funzionamento dei parcometri, dare informazioni ai Clienti, vendere i titoli di pagamento della sosta (**tessere magnetiche e schede elettroniche**), accertarsi e sanzionare l’eventuale mancato rispetto di quanto disposto dal Codice della Strada.

Attenzione!

Il titolo di sosta deve essere esposto sul cruscotto della vettura in modo tale che sia leggibile dall’esterno.

1 GLI OBIETTIVI

SEAB SpA garantisce il servizio regolare dei parcheggi in struttura e su strada gestiti dalla Società. Il servizio comprende il servizio ai Clienti e la manutenzione ordinaria degli impianti di sicurezza, delle casse automatiche, del sistema di entrata e di uscita computerizzato, dei parcometri ecc., **al fine di garantire la massima efficienza del servizio fornito ai cittadini.**

2 L’ACCESSO AL SERVIZIO

2.1 La Direzione Parcheggi

La **Direzione Parcheggi**, situata al **primo piano del parcheggio BZ-Centro**, è a disposizione dei Clienti per:

- ✓ vendita e assistenza post- vendita dei titoli di sosta per i parcheggi blu e per i parcheggi in struttura,
- ✓ stipula e disdetta degli abbonamenti per i parcheggi BZ-Centro e Perathoner,
- ✓ reclami, richieste di rimborso e contestazione di multe relative ai parcheggi blu,
- ✓ informazioni su fatture, tariffe e modalità di utilizzo dei parcheggi,
- ✓ elaborazione di offerte per speciali gruppi di utenti.

2.2 I parcheggi in struttura

Presso le **casce** dei parcheggi **BZ-Centro, Tribunale e Palasport** è possibile richiedere gli abbonamenti, acquistare le carte valore ricaricabili (valide per tutte e tre le strutture, per info www.seab.bz.it/it/privati/abbonamenti-e-carte-valore) e pagare la tariffa di sosta.

E' possibile pagare la sosta in contanti all'operatore di cassa oppure alle casce automatiche in funzione 24 ore su 24, oppure tramite l'utilizzo della carta valore.

Gli abbonamenti del parcheggio Alessandria vengono rilasciati al parcheggio Palasport.

All'interno dei parcheggi è esposto il Regolamento contenente le condizioni per l'utilizzo della struttura e i diritti e doveri dei Clienti. La modulistica per accedere ai servizi sopra elencati ed i regolamenti sono scaricabili dal sito Internet di SEAB SpA www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura.

Attenzione!

Anche all'interno dei parcheggi in struttura vige il Codice della Strada.

Invitiamo pertanto i Clienti a moderare la velocità ed a rispettare le norme di sicurezza relative al transito ed alla sosta dei veicoli, previste dal Codice.

2.3 I parcheggi a pagamento su strada (“parcheggi blu”)

La tariffa oraria può essere pagata dai Clienti con le seguenti modalità:

- ✓ in contanti presso il parcometro,
- ✓ con le schede elettroniche.

Le **schede elettroniche** possono essere acquistati in 8 punti vendita sparsi sul territorio cittadino. La lista completa dei punti vendita è scaricabile dal sito www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-blu . Possono essere inoltre acquistate presso gli ausiliari del traffico di SEAB SpA.

Informazioni dettagliate circa le modalità di utilizzo dei titoli di sosta sono disponibili nel sito Internet www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-blu .

Risparmia sulla sosta con la scheda elettronica!

Mentre al parcometro si stampa un ticket dovendo prevedere la durata della sosta, con le schede elettroniche si paga la sosta a minuti!

3 LE DOMANDE PIÙ FREQUENTI

Sui parcheggi blu su strada si paga anche di sabato e domenica?

Nei festivi si parcheggia gratuitamente, mentre il sabato si paga fino alle ore 12.00 o 13.00 a seconda della zona. Il tariffario aggiornato è scaricabile dal sito www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-blu.

A cosa devo prestare particolare attenzione quando parcheggio in un parcheggio in struttura?

A rispettare la segnaletica esistente e le regole di conduzione e parcheggio dei veicoli. A parcheggiare solo nei posti delimitati. A chiudere l'autoveicolo e non lasciarvi oggetti di valore in vista. A ritirare e conservare il ticket di ingresso (In caso di ticket smarrito è previsto il pagamento di una penale, il cui importo è indicato nel regolamento). A non fumare, accendere fuochi, riparare o rifornire il veicolo.

Ci sono speciali sconti o offerte?

La Direzione parcheggi si riserva di formulare particolari offerte per gruppi organizzati.

4 STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

Per l'erogazione del servizio parcheggi, SEAB SpA si dota di 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 direttamente verificabili. Gli standard che si riferiscono alla continuità, regolarità di erogazione e alla 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.

4.1 Standard di qualità

Nelle tabelle sottostanti sono indicati, gli standard di qualità che SEAB SpA garantisce nell'espletamento del servizio parcheggi.

Standard sottoposti a indennizzo

Descrizione	Tempo massimo
Consegna di un preventivo/ offerta economica	20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta
Attivazione di un abbonamento	5 giorni lavorativi dalla richiesta
Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti	entro 20 giorni dal ricevimento

Gli indennizzi

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità del servizio parcheggi, SEAB SpA corrisponde al Cliente, su **richiesta scritta**, un indennizzo corrispondente ad una carta valore di 10€ da utilizzare nei parcheggi in struttura BZ-Centro, Tribunale e Palasport.

Le richieste di rimborso, corredate dalle informazioni e dai documenti che possono comprovare il mancato rispetto dei suddetti impegni, devono essere inviate alla SEAB SpA - Direzione Parcheggi, via Macello 95, 39100 Bolzano, entro 30 giorni dalla data della prestazione contestata (fa fede la data di protocollo dell'azienda).

Ulteriori impegni di qualità

Descrizione	Tempo medio
Avviso di sospensione temporanea del servizio per interventi di manutenzione programmati nei parcheggi in struttura (es. chiusura di un piano)	Comunicazione scritta almeno 1 settimana prima dell'inizio dei lavori di manutenzione esposta all'interno del parcheggio in struttura interessato
Avviso di sospensione temporanea del servizio per interventi di manutenzione programmati nei parcheggi in struttura che interessano l'intero impianto con inibizione di accesso all'intera struttura	oltre alla comunicazione scritta esposta all'interno del parcheggio, comunicazione anche attraverso il sito Internet alla sezione "News" e la pagina facebook di SEAB almeno 1 settimana prima dell'inizio dei lavori
Avviso di sospensione temporanea del servizio per interventi di manutenzione straordinari dovuti a causa di forza maggiore (provvedimenti dell'autorità, eventi straordinari, scioperi, ecc.) o eventi che non possono essere attribuiti a SEAB SpA (danneggiamenti di terzi, ecc.) o emergenze (difetti tecnici, ecc.)	comunicazione immediata tramite avvisi esposti all'interno dei parcheggi

5. IL PAGAMENTO DI FATTURE

Le fatture di acquisto e ricarica di carte valore e titoli di sosta per parcheggi blu vengono emesse contestualmente al pagamento dalla Direzione Parcheggi e dalla cassa del parcheggio Tribunale.

Le fatture degli abbonamenti ai parcheggi in struttura vengono emesse con cadenza bimestrale e vanno pagate entro la data di scadenza indicata, nei modi seguenti:

- con un ordine permanente presso la banca di fiducia del Cliente;
- presso lo sportello della propria banca utilizzando il bollettino “freccia” allegato alle fatture;
- presso qualsiasi sportello postale utilizzando il bollettino postale allegato alle fatture;
- mediante i servizi online su <http://www.poste.it/>;
- senza spese aggiuntive presso lo sportello bancario indicato sul retro della fattura.

5.1. La morosità

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

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

Riscontrato il perdurare del mancato pagamento SEAB SpA provvederà a bloccare il servizio, **disattivando la tessera di abbonamento** e darà corso alla riscossione coattiva del credito, maggiorato delle spese per il recupero crediti.

SEAB SpA si riserva inoltre la facoltà di recedere dal contratto.

6 I RAPPORTI CON I CLIENTI

E.6.1 L'informazione e l'ascolto dei Clienti

L'informazione e l'ascolto dei Clienti sono un impegno prioritario per SEAB SpA. Per promuovere tale cultura sono state previste diverse forme

di informazione:

- Internet (www.seab.bz.it/it/privati/parcheggiare-a-bolzano)
- pagina facebook www.facebook.com/seab.bz
- spazi disponibili sulle fatture oppure specifici fogli d'informazione allegati alle stesse;

- comunicazioni mediante avvisi collocati presso gli impianti;
- opuscoli e materiale illustrativo;
- stampa locale e/o emittenti radiofoniche e televisive locali;
- bacheca presso le sedi aziendali;
- note informative previste nei contratti.

di ascolto:

- numero verde 800.116.166;
- sportello presso la Direzione parcheggi.

6.2 La valutazione dei servizi da parte dei Clienti

SEAB SpA verifica il grado di soddisfazione dei Clienti, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio, mediante una serie di indagini periodiche consultabili all'indirizzo www.seab.bz.it/it/privati/parcheggiare-a-bolzano.

6.3. I suggerimenti e i reclami

I suggerimenti e i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema. I suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente presso gli uffici di SEAB SpA.

I suggerimenti ed i reclami possono essere inoltrati anche attraverso il **sito SEAB** www.seab.bz.it/it/reclami-e-suggerimenti .

Entro 20 giorni lavorativi verrà fornita risposta scritta ai Clienti. Nel caso di particolari richieste che comportino un'approfondita analisi, entro **20 giorni** lavorativi sarà comunque inoltrata al Cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

6.4. 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 gli utenti del servizio parcheggi possono rivolgersi alla Difesa Civica di persona o per lettera (tramite fax o per e-mail).

• Via Cavour 23, 39100 Bolzano Tel.: 0471 301 155 · Fax 0471 981 229
e-mail: posta@difesacivica.bz.it sito web: www.difesacivica.bz.it

Dal lunedì al venerdì, ore 9.00–12.00 e dalle ore 15.00–16.30

6.5. Gli orari e i recapiti

Direzione parcheggi

via Macello 95 (nel parcheggio BZ-Centro), Bolzano, al 1. piano

Orari di apertura:

lunedì - venerdì: ore 8:00 – 12:30 e 13:30 – 17:00

sabato: 8:00 – 12:00

Come raggiungerci

autobus tutte le linee che fermano davanti alla stazione ferroviaria

bicicletta: pista ciclabile R5 (fino a piazza Verdi)

(www.comune.bolzano.it/UploadDocs/3031_piantina_generale_bicibz.pdf)

automobile: l'accesso al parcheggio è in via Mayr Nusser

Telefono: 0471 30 18 50

Fax: 0471 301 842

Numero verde parcheggi 800 116 166

lunedì - venerdì: ore 8:00 – 12:30 e 13:30 – 17:00 e sabato: 8:00 – 12:00

Per informazioni amministrative o altre informazioni inerenti il servizio parcheggi di SEAB SpA (risponde la Direzione parcheggi)

e-mail: info@seab.bz.it (indicare nell'oggetto un riferimento al servizio parcheggi)

pec: seab@cert.seab.bz.it

www.seab.bz.it/it/privati/parcheggiare-a-bolzano

BZ-Centro

Indirizzo: Via Macello 95

Accesso: Arginale/Via Mayr-Nusser, angolo via Macello

Orari cassa presidiata: tutti i giorni dalle ore 06:00 – 01:00

Orari di apertura del parcheggio: 24 h

Tribunale

Indirizzo: Piazza Tribunale 4

Accesso: Viale Duca d'Aosta

Orari cassa presidiata: lunedì – venerdì: 7:00 – 17:30

sabato: 08:00 – 13:00

Orari di apertura del parcheggio: lunedì – venerdì: 7:00 – 21:00

sabato: 08:00 – 13:00

possibilità di uscita con il veicolo e accesso per abbonati: 24 h

Palasport

Indirizzo: via Milano 192/B

Accesso: via Milano

Orari cassa presidiata: mercoledì 8:00 – 12:00

Orari di apertura del parcheggio: tutti i giorni dalle ore 6:00 – 21:00

possibilità di uscita con il veicolo e accesso per abbonati: 24 h

Rosenbach

Indirizzo: piazza Angela Nikoletti

Accesso: via Claudia Augusta

Orari di apertura del parcheggio: tutti i giorni dalle ore 06:00 – 23:00

possibilità di uscita con il veicolo e accesso per abbonati: 24 h

Perathoner

Indirizzo/Accesso: via Perathoner 2

Solo per abbonati con accesso 24h

Alessandria

Indirizzo/Accesso: via Alessandria 1

Solo per abbonati con accesso 24 h

In caso di emergenza (24 h):

Mediante il citofono presente sugli impianti dei parcheggi in struttura è possibile mettersi in contatto con un operatore SEAB che risponde dal citofono stesso.

Dalle ore 1:00 alle 5:00 le chiamate al numero verde 800 116 166 vengono inoltrate automaticamente ad un Istituto di vigilanza. Qualora l'istituto di vigilanza debba intervenire fisicamente presso la struttura per aiutare il Cliente, gli eventuali costi per questo servizio saranno fatturati direttamente al Cliente, eccettuato il caso in cui il disservizio sia imputabile a SEAB SpA.

Nota bene: il numero verde non fornisce informazioni generiche di viabilità / mobilità cittadina, ma risponde solo del servizio svolto dal settore parcheggi di SEAB SpA.

La presente carta dei servizi è stata redatta e concertata con Altroconsumo, a seguito delle indicazioni del protocollo di intesa con il Comune di Bolzano del 2009.

Terzo aggiornamento settembre 2016..



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Indice

1. INTRODUZIONE.....	4
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI	4
3. PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA E MISSION	6
3.1 La mission di SEAB.....	7
3.2 Le aree di attività SEAB	7
4. GLI IMPEGNI, GLI STANDARD DI QUALITÀ E LE GARANZIE.....	8
4.1 Indennizzi.....	8
4.2 Report e sessione di monitoraggio	8
5. IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	9
5.1 Obiettivi.....	10
6. ALLACCIAMENTI E CONTRATTI.....	10
6.1 Allacciamento alla rete idrica.....	11
6.2 Stipula del contratto di fornitura e installazione del contatore.....	12
6.3 Disdetta e subentro del contratto	12
6.4 Verifiche ai contatori.....	13
6.5 Servizio di autolettura dei contatori	13
6.6 Letture aggiuntive dei contatori per condomini.....	13
6.7 Sospensione della fornitura del servizio per morosità	14
6.8 Riattivazione della fornitura in seguito alla sospensione per morosità.....	14
6.9 Allacciamento alla rete fognaria e autorizzazione allo scarico	14
6.10 Domande di realizzazione della fossa biologica (vasca settica).....	15
6.11 Svuotamento della fossa biologica	16
6.12 Standard di qualità specifici del servizio idrico integrato.....	16
Ulteriori impegni di qualità	16
Tempo di attesa medio presso gli uffici aperti al pubblico: 20 minuti	16
7. LA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	17
7.1 Interventi di manutenzione programmata	17
7.2 Interventi in caso di emergenza e guasti.....	17
7.3 Controlli di qualità dell’acqua potabile.....	18
7.4 Scarsità d’acqua ed emergenza	18
7.5 Standard di qualità specifici della gestione tecnica del servizio idrico integrato.....	18
8. TARIFFE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI	19
8.1 Tariffa dell’acqua e tariffario delle prestazioni aggiuntive	19
8.2 Emissione della fattura.....	19
8.3 Portale clienti online.....	20
8.4 Pagamenti	20
8.5 Rimborsi.....	20
8.6 Morosità	21

8.7 Standard di qualità specifici di tariffe, fatturazione e pagamenti.....	21
9. L'ACCESSO AI SERVIZI	21
9.1 Orari di apertura al pubblico.....	21
9.2 Orari del servizio di Centralino telefonico	23
9.3 Standard di qualità specifici dell'accesso ai servizi	23
Ulteriori impegni di qualità	23
Tempo di attesa medio agli sportelli: 20 minuti	23
10. L'ASCOLTO DEI CLIENTI	23
10.1 Canali di comunicazione, informazione e ascolto	23
10.2 Suggerimenti e reclami	24
10.3 La valutazione dei servizi da parte dei clienti	24
10.4 Accesso civico	24
10.5 La Difesa Civica.....	24
10.6 Standard di qualità specifici dell'ascolto dei clienti	25
Informazioni utili.....	25
Trattamento dei dati.....	26
Domande frequenti	26
Riferimenti normativi	30
ALL. A Tabella riassuntiva degli standard di qualità e indennizzi del servizio idrico integrato	33
ALLEGATO B MODULO RECLAMI.....	37

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.

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

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

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

Sicurezza e rispetto dell'ambiente

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

Semplificazione

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

3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E MISSION

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

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

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

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

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

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 Cardano

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 e
- **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;
- demoricostruzione 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;
- demolicostruzione 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

Lettura 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 lavorativi**

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](#), compilarlo e inviarlo 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. Emitteremo 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" (Delibera del Consiglio comunale 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	Comunicazione di interruzione	Almeno 24 ore prima	100 €

trasparenza			
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

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 art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679. L'informativa si trova sul sito internet SEAB www.seab.bz.it/it/privacy.

Luogo e data _____

Firma _____

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

Carta della qualità dei servizi del servizio idrico integrato

Realizzata a cura di:

SEAB S.p.A. - Servizi Energia Ambiente Bolzano

Comune di Bolzano, Ufficio Statistica e tempi della città, Ufficio Tutela dell'ambiente e sviluppo del territorio

Grafica:

granitdesign.eu

Foto:

Pierluigi Macor

Hartmut Nägele

Traduzione:

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.