



# 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](http://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 la 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](http://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.

<b>Art. 1803 Nozione</b> 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.	<b>Art. 1804 Obbligazioni del comodatario</b> 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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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 CO<sub>2</sub>;

## 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](http://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](mailto: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](http://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](http://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](http://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](mailto: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 <b>15</b> giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta
Disattivazione del servizio su richiesta del Cliente	Entro <b>6</b> giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta
Riattivazione del servizio a seguito di subentro	Entro <b>15</b> giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta
Fascia massima di puntualità per appuntamenti del servizio ritiro ingombranti e rifiuti verdi	Entro <b>30</b> minuti
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati presso il cliente	Entro <b>30</b> minuti
Tempo massimo di risposta scritta a richieste o reclami scritti dei Clienti	Entro <b>20</b> giorni dal ricevimento della richiesta
Informazione alla cittadinanza delle vie interessate dalla pulizia meccanica notturna con apposita segnaletica stradale	<b>2 giorni</b> 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 <b>48 ore successive</b> , salvo intervalli dovuti a giorni festivi non lavorativi.
Periodo di lavaggio e disinfezione dei cassonetti per i rifiuti residui	<b>2 volte all'anno in primavera e autunno</b>
Periodo di lavaggio e disinfezione dei cassonetti per i rifiuti organici	<b>da marzo a novembre 2 volte al mese</b>
Controllo e svuotamento delle campane e dei cassonetti per la raccolta differenziata	Mediamente ogni <b>3 o 4 giorni</b> .
Svuotamento contenitore organico condominiale	<b>2 volte a settimana secondo il calendario di raccolta</b>
Svuotamento contenitore organico utenze produttive	<b>3 volta a settimana secondo il calendario di raccolta</b>
Svuotamento contenitore personale/condominiale rifiuti residui (utenze domestiche)	<b>1 volta alla settimana</b>
Svuotamento contenitore rifiuti residui utenze non domestiche	<b>2 volte alla settimana</b>
Tempo di attesa medio presso gli sportelli tariffa rifiuti	<b>20 minuti</b>

## 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](http://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](http://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](http://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](http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/rifiuti-bolzano)
- pagina facebook [www.facebook.com/seab.bz](http://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](http://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](http://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](mailto:posta@difesacivica.bz.it)  
sito web: [www.difesacivica.bz.it](http://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](http://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](mailto:info@seab.bz.it)

pec: [seab@cert.seab.bz.it](mailto:seab@cert.seab.bz.it)

web: [www.seab.bz.it/it/clienti-privati/rifiuti-bolzano](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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	<b>20 giorni lavorativi</b> dal ricevimento della richiesta
Attivazione di un abbonamento	<b>5 giorni lavorativi</b> dalla richiesta
Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti	entro <b>20</b> 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 <b>1 settimana</b> 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 <b>1 settimana</b> 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 <b>immediata</b> 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](http://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggiare-a-bolzano) )
- pagina facebook [www.facebook.com/seab.bz](http://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](http://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](http://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](mailto:posta@difesacivica.bz.it) sito web: [www.difesacivica.bz.it](http://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](http://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](mailto:info@seab.bz.it) (indicare nell'oggetto un riferimento al servizio parcheggi)

pec: [seab@cert.seab.bz.it](mailto:seab@cert.seab.bz.it)

[www.seab.bz.it/it/privati/parcheggiare-a-bolzano](http://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 DEI SERVIZI DEL SERVIZIO FOGNATURE

SEAB SpA provvede ad allontanare le **acque reflue civili ed industriali (acque nere)** e le **acque meteoriche (acque bianche)** mediante due sistemi di rete ben distinti: la rete delle acque nere (**fognatura nera**) e la rete delle acque bianche (**fognatura bianca**).

Ogni anno vengono convogliate al depuratore di Bolzano:

- ca. 10 milioni di metri cubi di acque nere attraverso
- una rete fognaria di ca 130 km
- 6 impianti di sollevamento.

Le acque bianche vengono allontanate dalla superficie mediante

- pozzetti e caditoie,

fluiscono nell'apposita rete composta da:

- ca. 120 km di tubazioni
- 12 impianti di sollevamento
- 36 vasche di decantazione

e si immettono nei fiumi Isarco o Talvera.

**SEAB SpA è responsabile della rete pubblica** (acque nere e acque bianche) fino all'allacciamento privato, che consiste nella condotta per lo scarico delle acque reflue degli immobili fino al collettore principale pubblico, posto di norma in centro strada.

### Fosse settiche

SEAB SpA provvede per conto del Comune di Bolzano all'estrazione ed allo smaltimento del fango dei sistemi di smaltimento individuali delle acque reflue domestiche (fosse settiche).

## 1 GLI OBIETTIVI

SEAB SpA si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio di allontanamento delle acque nere e delle acque bianche eseguendo la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e degli impianti utilizzati nella gestione del servizio.

SEAB SpA controlla l'integrità e la pulizia delle reti con l'obiettivo di prevenire e/o minimizzare i disservizi. A tale scopo si svolgono le seguenti attività:

- video-ispezioni della rete: entro il 2020 saranno verificati mediante video-ispezione tutti i collettori posati prima degli anni '60.
- prove fumo;
- prove traccianti.

La prova fumo permette di evidenziare il collegamento tra le acque piovane e le acque reflue domestiche. A tale scopo si immette del fumo in uno scarico delle acque nere, di solito nel "Sifone Firenze" dell'edificio e si verifica se lo stesso esce dai tubi pluviali del tetto.

Con la prova tracciante si verifica se l'acqua piovana viene correttamente smaltita nella fognatura bianca o nei pozzi perdenti, immettendo del tracciante colorato in un pozzetto d'ispezione delle acque meteoriche dell'edificio.

## 2 L'ACCESSO AI SERVIZI

L'ufficio fognature di SEAB SpA si interfaccia principalmente con tecnici e professionisti, fornendo loro i seguenti servizi:

- verifica tecnica del progetto fognatura;
- rilascio del parere nell'ambito della richiesta di rilascio della concessione edilizia/D.I.A.;
- rilascio del parere nell'ambito del rilascio del certificato di abitabilità.

I **documenti necessari** per la richiesta di allacciamento o di parere in sede di domanda di concessione edilizia o di dichiarazione inizio attività sono:

Il "**progetto fognatura**" costituito da:

- Corografia in scala: 1:500
- Planimetria acque nere del piano terra e dei piani interrati in scala 1:100 indicando:
  - la quota "0" del piano terra
  - il percorso delle tubazioni e relativo diametro
  - numero dei servizi collegati a ogni colonna montante, pozzetti di ispezione,
  - la posizione del sifone di tipo "Firenze" in gres UNI EN 295,
  - eventuale disoleatore per le superfici transitabili dei garage,
  - dettaglio quotato del punto di innesto nella fognatura pubblica
- Planimetria acque bianche in scala 1:100 del piano terra e dei piani interrati in scala 1:100 indicando:
  - il percorso delle tubazioni e relativo diametro
  - il sistema di smaltimento (pozzo perdente, dispersione superficiale ecc.)

- nel caso di pozzi perdenti, trincee drenanti la quota assoluta del fondo
- Copia della domanda di concessione edilizia e/o dichiarazione inizio attività (DIA).

### 3 LE DOMANDE PIÙ FREQUENTI

#### **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).

#### **A chi bisogna rivolgersi per l'allacciamento alla rete fognaria?**

All'ufficio fognature di SEAB SpA. (Per informazioni [www.seab.bz.it/it/clienti-privati/allacciamento-alla-fognatura](http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/allacciamento-alla-fognatura))

#### **A chi mi devo rivolgere in caso di problemi sulla rete fognaria, come ad es. rigurgiti o infiltrazioni?**

La richiesta di intervento va inoltrata in forma scritta (recapiti vedi ultima pagina della presente carta) all'ufficio fognature di SEAB SpA.

#### **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.

### 4 GLI STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

Per l'erogazione del servizio fognature, 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 da questo direttamente verificabili. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni «normali» di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o ad atti dell'autorità pubblica.

## 4.1 Gli standard specifici e generali

Nelle tabelle sottostanti sono indicati, in modo riassuntivo, gli standard generali e specifici di qualità che SEAB SpA applica nell'espletamento dei vari servizi.

### Gli standard sottoposti a indennizzo (standard specifici)

Descrizione	Tempo massimo
Parere sul progetto fognatura	entro <b>7 giorni lavorativi</b> dal ricevimento della richiesta
Parere in merito al rilascio del certificato di abitabilità	entro <b>7 giorni lavorativi</b> dal ricevimento della richiesta
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	<b>30 minuti</b>
Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti	entro <b>20 giorni</b> dal ricevimento della richiesta
Svuotamento della fossa settica	<b>1 volta all'anno</b>

### Indennizzi

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità del servizio fognature/canalizzazioni SEAB SpA corrisponde, su richiesta scritta del Cliente, un indennizzo forfetario di 30,00 Euro.

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, via Lancia 4/A, 39100 Bolzano, **entro 30 giorni dall'inizio della prestazione contestata** (fa fede la data di protocollo dell'azienda).

### Gli altri standard significativi del servizio (standard generali)

Descrizione	Tempo medio
Tempo di reazione medio alla richiesta di intervento sulla rete fognaria bianca e nera.	entro <b>una giornata lavorativa</b>
Tempo di attesa medio presso l'ufficio fognature.	<b>20 minuti</b>



## 5. IL PAGAMENTO DI FATTURE

Le **fatture per le attività previste dal tariffario** si pagano entro la data di scadenza indicata tramite bonifico bancario sul numero di conto corrente indicato nella 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 darà corso alla riscossione coattiva del credito, maggiorato delle spese per il recupero crediti.

## 6 I RAPPORTI CON I CLIENTI

### 6.1 L'informazione e l'ascolto dei Clienti

L'informazione e l'ascolto dei clienti sono un impegno prioritario per la 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/allacciamento-alla-fognatura](http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/allacciamento-alla-fognatura)
  - pagina facebook [www.facebook.com/seab.bz](https://www.facebook.com/seab.bz)
  - spazi disponibili sulle fatture o 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;

## 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/soddisfazione-clienti-fognature](http://www.seab.bz.it/it/soddisfazione-clienti-fognature)

I risultati sintetici sono visionabili nelle schede allegate alla carta dei servizi in versione cartacea.

## 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 per posta elettronica attraverso il sito di SEAB SpA [www.seab.bz.it/it/reclami-e-suggerimenti](http://www.seab.bz.it/it/reclami-e-suggerimenti).

Entro **20 giorni** verrà 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 i Clienti del servizio fognatura possono rivolgersi alla Difesa civica di persona o per lettera (tramite fax o per e-mail).

Recapiti:

via Cavour 23, 39100 Bolzano Tel.: 0471 301 155 • Fax 0471 981 229

e-mail: [posta@difesacivica.bz.it](mailto:posta@difesacivica.bz.it) sito web: [www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it)

Orari:

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

## 6.5. Gli orari e i recapiti

L'ufficio fognature si trova a Bolzano, in via Lancia 4/A, 1. piano ed è aperto al pubblico con i seguenti orari:

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](http://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: 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](mailto:info@seab.bz.it)

sito: [www.seab.bz.it/it/clienti-privati/allacciamento-alla-fognatura](http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/allacciamento-alla-fognatura)

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.

Secondo aggiornamento settembre 2016.