

# Servizi ambientali nel Comune di Laives

## GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI INDENNIZZI

Per l'erogazione dei Servizi ambientali, 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.

### 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 dei Servizi ambientali.

#### Standard sottoposti a indennizzo

Descrizione	Tempo massimo
Elaborazione di un preventivo per interventi per manifestazioni o eventi particolari	Entro <b>10</b> giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta
Esecuzione di interventi su preventivo	Entro <b>10</b> giorni lavorativi dall'avvenuta accettazione del preventivo
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>10</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	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

Comunicazione spostamento del giorno di raccolta      Entro il giorno di raccolta della **settimana precedente**

---

### Indennizzi

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità dei servizi ambientali, SEAB SpA corrisponde, su richiesta scritta del Cliente, un indennizzo pari a:

- per le utenze domestiche e non domestiche dotate di tessera per il conferimento dei rifiuti residui nei sistemi multiutenza: **un'ulteriore tessera gratuita**
- per le utenze domestiche e non domestiche dotate di cassonetto personale: **il montaggio gratuito della serratura del cassonetto**
- in alternativa agli indennizzi sopra descritti SEAB corrisponde un indennizzo pari a € **10,00** da abbuonare nella bolletta della tariffa rifiuti.

Le richieste di rimborso, corredate dalle informazioni e dai documenti che possano 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 contenitore 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> , <i>salvo intervalli dovuti a giorni festivi non lavorativi</i>
Controllo e svuotamento delle campane e dei cassonetti per la raccolta differenziata	Mediamente ogni <b>3 o 4 giorni</b>
Svuotamento contenitore organico utenze produttive	<b>2 volta a settimana secondo il calendario di raccolta</b>
Svuotamento contenitore personale rifiuti residui	<b>1 volta alla settimana secondo il calendario di raccolta</b>
Tempo di attesa medio presso lo sportello SEAB tariffa rifiuti	<b>20 minuti</b>