CARTA DEI SERVIZI
DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE

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.

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 *per causa di forza maggiore, quali veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ecc.*	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