



## Carta dei Servizi

### Servizi ambientali nel Comune di Laives

## 1. INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi predisposta da SEAB – Servizi Energia Ambiente Bolzano S.p.A. – sui Servizi ambientali nel Comune di Laives 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 Carta è composta da:

1. una parte di descrizione del servizio con validità pluriennale;
2. una parte, che può essere aggiornata annualmente e che riporta le seguenti informazioni:
  - aggiornamento degli standard di qualità del servizio ed i relativi valori di miglioramento;
  - i risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti;

- i progetti speciali per l'anno in corso;
- informazioni ed aggiornamenti.

## 1.2 I principi fondamentali

SEAB SpA, nel suo lavoro quotidiano, 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. SEAB SpA 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 degli utenti.

## **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).

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.

Per il **Comune di Laives** SEAB SpA gestisce i Servizi ambientali che si compongono di:

- Raccolta rifiuti residui, rifiuti organici e materiali riciclabili
- Gestione del centro di riciclaggio
- Spazzamento meccanico delle strade
- Servizio clienti tariffa rifiuti

## 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio ambientale provvede:

- alla raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma differenziata (raccolta di rifiuti organici e materiali riciclabili)
- alla raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma indifferenziata (raccolta di rifiuti residui)
- allo spazzamento meccanico delle strade
- alla pulizia delle aree verdi e svuotamento dei cestini su aree pubbliche

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

- campane per carta, imballaggi in vetro/lattine/barattoli, imballaggi in plastica
- contenitori personali per rifiuti organici (solo per utenze non domestiche)
- contenitori speciali per pile (presso esercizi ed edifici pubblici) e farmaci (presso le farmacie)
- raccolte porta a porta del cartone (solo per utenze non domestiche)
- raccolta porta a porta su appuntamento di rifiuti ingombranti (solo per utenze domestiche)
- raccolta dei rifiuti verdi con contenitore condominiale o comunità di smaltimento

I **rifiuti urbani e assimilati differenziati** (ad eccezione dei rifiuti organici) possono anche essere conferiti al centro di raccolta differenziata. (*Indirizzo al capitolo 8.5*)

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

- contenitori personali
- sistemi di raccolta multiutenza (ISOLA, MULTIPRESS) da utilizzare con tessera personale

I contenitori personali per le varie raccolte e le tessere per i sistemi di raccolta consegnati alle singole utenze sono assegnati in comodato d'uso gratuito secondo quanto stabilito dall'art. 1803 e seguenti del Codice Civile. 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.

<p><b>Art. 1803 Nozione</b></p> <p>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.</p>	<p><b>Art. 1804 Obbligazioni del comodatario</b></p> <p>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.</p>
--	--

I **contenitori personali per i rifiuti residui** vengono **svuotati** da lunedì a sabato con **frequenza settimanale**. Eventuali spostamenti del giorno di raccolta saranno comunicati tramite affissione di un avviso sul contenitore stesso.

Il mancato svuotamento nell'arco della giornata di di alcuni contenitori 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, ecc.

Tutti i rifiuti raccolti in modo differenziato e destinati a recupero (rifiuti organici, carta, vetro, lattine, barattoli, imballaggi in plastica ecc.) vengono inviati a centri autorizzati al recupero/riciclaggio.

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

Nel Comune di Laives SEAB SpA gestisce i rifiuti di ca. 8.000 famiglie e utenze non domestiche. I risultati della raccolta differenziata sono consultabili su [www.seab.bz.it/it/clienti-privati/sistema-di-raccolta-rifiuti-laives](http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/sistema-di-raccolta-rifiuti-laives) .

Lo **spazzamento stradale meccanizzato** viene effettuato con le spazzatrici supportate dagli operatori ecologici dotati di soffiafoglie usati soprattutto in determinati periodi dell'anno. Il programma dello spazzamento viene concordato con l'Amministrazione comunale ed è pubblicato su <https://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/pulizia-delle-strade-a-laives> .

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 contenitori e campane collocati su suolo pubblico, cestini stradali e altri sistemi di raccolta;
- i contenitori personali dati in comodato d'uso vengono riparati solo su segnalazione del cliente;
- controllo periodico e riparazione degli automezzi.



### 3. GLI OBIETTIVI

Il Servizio Ambientale:

- promuove la raccolta differenziata delle famiglie e delle utenze non domestiche nel rispetto del piano provinciale gestione rifiuti e degli obiettivi indicati dall'Amministrazione comunale, ad es. introducendo nuovi servizi o ottimizzando i servizi già presenti sul territorio;
- 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 della 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>;

### 4. L'ACCESSO AL SERVIZIO

Per raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata sopra citati tutte le cittadine e i cittadini e le aziende di Laives 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 raccolta differenziata in zona Galizia
- il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti su prenotazione per utenze domestiche
- il servizio di raccolta cartone porta a porta (solo per utenze non domestiche)

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

- fornitura e montaggio di serrature per contenitori personali (è sufficiente una semplice richiesta via mail o posta)<sup>1</sup>
- conferimento RAEE di provenienza domestica presso il centro di raccolta differenziata (per distributori, installatori o centri di assistenza di apparecchiature elettriche ed elettroniche tramite stipula di apposita convenzione – vedi [www.seab.bz.it/it/clienti-aziendali/altri-materiali](http://www.seab.bz.it/it/clienti-aziendali/altri-materiali) )
- conferimento di rifiuti assimilati al centro di raccolta differenziata da parte di utenze non domestiche tramite stipula di apposita convenzione ([www.seab.bz.it/it/clienti-aziendali/centro-di-riciclaggio-laives](http://www.seab.bz.it/it/clienti-aziendali/centro-di-riciclaggio-laives) )
- fornitura di contenitori e servizi di pulizia per manifestazioni<sup>1</sup> ([www.seab.bz.it/it/clienti-aziendali/servizi-ambientali-per-i-clienti-aziendali-di-laives](http://www.seab.bz.it/it/clienti-aziendali/servizi-ambientali-per-i-clienti-aziendali-di-laives) )

---

<sup>1</sup> a pagamento, su preventivo da richiedere allo sportello SEAB presso il Comune di Laives.



## 5. LE DOMANDE PIÙ FREQUENTI

### **Non ho la tessera/ il contenitore per i rifiuti. Cosa devo fare?**

Per poter accedere ai servizi SEAB e ricevere le attrezzature necessarie, è necessario effettuare apposita denuncia iniziale. (*vedi capitolo 7*).

### **È possibile montare una serratura sui contenitori per la raccolta del residuo?**

SI. E' possibile l'installazione a pagamento ed è consigliabile in quanto riduce la possibilità di utilizzo improprio del contenitore da parte di estranei.

### **Devo comunicare variazioni numeriche dei componenti il nucleo familiare?**

NO. Queste informazioni pervengono a SEAB SpA mensilmente dall'anagrafe comunale.

ATTENZIONE: Nel caso di cambio di residenza o domicilio dell'intestatario del contratto tariffa rifiuti, deve essere effettuato un subentro da parte di chi rimane residente. I cambi di residenza o domicilio devono essere comunicati nei tempi previsti dal regolamento tariffa del Comune di Laives. [www.seab.bz.it/it/clienti-privati/sistema-di-raccolta-rifiuti-laives](http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/sistema-di-raccolta-rifiuti-laives)

### **Sono previste delle riduzioni per la tariffa rifiuti?**

SI. Sono previste riduzioni

- per utenze domestiche: per persone affette da incontinenza (volume aggiuntivo), per tutti i bambini fino a 1 anno di età (a partire dal 2016 - bonus bebè – una tantum) e per le utenze che si trovano al di fuori del territorio comunale servito
- per utenze non domestiche: se adibite ad uso stagionale, limitato o discontinuo

Per maggiori informazioni consultare l'art. 19 del regolamento tariffa o rivolgersi allo sportello SEAB.

### **Dove trovo informazioni su come fare la raccolta differenziata?**

Sul sito [www.seab.bz.it/it/clienti-privati/raccolta-differenziata-a-laives](http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/raccolta-differenziata-a-laives) e negli opuscoli informativi realizzati dall'Amministrazione comunale e distribuiti presso lo sportello SEAB.

## 6. 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.

## 6.1 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 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 <b>settimana precedente</b>

### 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>

## 7. LA STIPULA E LA RISOLUZIONE DEI CONTRATTI

I Servizi ambientali forniti da SEAB sono un servizio pubblico, coperto da tariffa.

Le domande di denuncia per la tariffa rifiuti, di cessazione o variazione si effettuano entro i termini previsti dal regolamento tariffa rifiuti consultabile al link [www.seab.bz.it/it/clienti-privati/sistema-di-raccolta-rifiuti-laives](http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/sistema-di-raccolta-rifiuti-laives) recandosi allo sportello SEAB tariffa rifiuti (indirizzo nel capitolo 7.5).

I relativi moduli, scaricabili da [www.seab.bz.it/it/clienti-privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni-0](http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni-0), possono anche essere inviati via posta, e-mail o mezzo (recapiti nel capitolo 7.5) con allegata fotocopia della carta d'identità dell'intestatario del contratto.

### 7.1. La fatturazione

La tariffa rifiuti viene fatturata **quadrimestralmente**.

Le comunicazioni riguardanti variazioni (ad es. della superficie o del numero di componenti del nucleo familiare) pervenute successivamente alla chiusura della fatturazione vengono conguagliate in quella successiva.

## 7.2. Il pagamento di bollette e fatture per servizi

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

- mediante bonifico diretto bancario o postale
- tramite apposito bollettino di conto corrente postale o bancario
- mediante addebito diretto in conto corrente bancario a favore del conto intestato a SEAB

## 7.3. 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).
- importi di piccola entità vengono conguagliati nella fattura successiva.

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

## 7.4. 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 legale maggiorato di 3 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.

## 8. RAPPORTI CON I CITTADINI

### 8.1 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 informativo;
- internet [www.seab.bz.it/it/clienti-privati/rifiuti-laives](http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/rifiuti-laives)
- pagina facebook SEAB [www.facebook.com/seab.bz/](http://www.facebook.com/seab.bz/)
- spazi disponibili sulle fatture e/o specifici fogli d'informazione allegati alle stesse;
- comunicazioni mediante avvisi
- stampa locale e/o emittenti radiofoniche e televisive locali;
- note informative previste nei contratti.

#### di ascolto:

- numero verde 800.046.119;
- sportello SEAB presso il Municipio di Laives;

### 8.2 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, i cui risultati sintetici sono visionabili sul sito [www.seab.bz.it/it/clienti-privati/sistema-di-raccolta-rifiuti-laives](http://www.seab.bz.it/it/clienti-privati/sistema-di-raccolta-rifiuti-laives).

### 8.3. 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 inviati con posta elettronica all'indirizzo [info@seab.bz.it](mailto:info@seab.bz.it), attraverso il sito [www.seab.bz.it/it/reclami-e-suggerimenti](http://www.seab.bz.it/it/reclami-e-suggerimenti), con posta ordinaria (spett.le SEAB SpA, via Lancia A4, 39100 Bolzano) oppure recapitati direttamente allo sportello SEAB.

**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.

## 8.4 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 di SEAB 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

## 8.5. Gli orari e i recapiti

Lo sportello tariffa rifiuti si trova a Laives, presso il Municipio, in via Pietralba 24, 1. piano ed è aperto al pubblico con i seguenti orari:

Lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: ore 9.00 - 12.30

giovedì: ore 9.00 - 12.30 e 14.30 - 17.00

Telefono: 800 046 119

Fax: 0471 544046

e-mail: [info@seab.bz.it](mailto:info@seab.bz.it)

Centro di raccolta differenziata in zona Galizia

lunedì	7.30 – 12.30
martedì	12.00 – 18.00
mercoledì	chiuso
giovedì-venerdì	7.30 – 13.30
sabato	7.30 – 12.00

Numero verde 800 046 119

(per informazioni e per prenotare il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti)

La presente carta dei servizi è stata redatta e concertata con Altroconsumo e CTCU nel 2015.  
Secondo aggiornamento settembre 2016.