



# CHARTA DER DIENSTE



# CHARTA DER DIENSTE DER SEAB AG

## 1. EINLEITUNG

Mit dieser Charta für die Dienste Wasser, Abwasser, Parkplätze sowie die Umweltdienste will die SEAB AG die Rechte der Kunden und Kundinnen des Unternehmens festschreiben und garantieren.

Diese Charta der Dienste stellt eine **Verpflichtungserklärung** der Gesellschaft dar und hat das Ziel, die Erwartungen und Ansprüche der Kunden und Kundinnen bestmöglich zu erfüllen. Darüber hinaus bekennt sich die SEAB AG in dieser Charta zu anderen wichtigen Werten wie Nutzungssicherheit, Servicequalität, Leistungseffizienz und Umweltschutz.

### 1.1. Was beinhaltet die Charta der Dienste?

Die Charta enthält eine Beschreibung der von SEAB AG erbrachten Dienste und bietet damit eine **Orientierungshilfe** für die Kunden und Kundinnen; gleichzeitig verpflichtet sich die Gesellschaft mit der Charta zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Thema Dienstleistungsqualität. Zu diesen rechtlichen Vorgaben gehören:

- [Landesgesetz Nr. 15 vom 20.05.1992](#)
- die [Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 27. April 1994](#), in der die Leitlinien für die Umsetzung der Charta - wie z.B. die Qualitätsstandards und die regelmäßige Überwachung der Kundenzufriedenheit - festgelegt werden;
- die [Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 19. Mai 1995](#), in welcher die allgemeinen Richtlinien für die Charta der öffentlichen Dienste beschrieben sind;
- das [Gesetzesdekret vom 30/07/1999 Nr. 286](#) (Art. 11)
- die [Richtlinie des Ministeriums für den öffentlichen Dienst vom 24.3.2004](#) "Erhebung der Qualitätswahrnehmung durch die Bevölkerung";
- die [Richtlinie des Ministeriums für den öffentlichen Dienst vom 20.12.2006 zum Thema Dienstleistungsqualität und ständige Verbesserung](#);
- das [Haushaltsrahmengesetz 2008](#), Art. 2, Abs. 461 (Gesetz vom 24/12/2007 Nr. 244);
- [Beschluss Civit Nr. 88/2010](#): „Richtlinien für die Definition der Qualitätsstandards (Artikel 1, Komma 1 des Legislativdekrets vom 20. Dezember 2009, Nr. 198);
- [Beschluss Civit Nr. 3/2012](#): „Richtlinien für die Verbesserung der Instrumente für die Qualität der öffentlichen Dienste.“;



- [allgemeine Richtlinien laut Abkommen des 26.9.2013](#) der Vereinten Staat-Regionen-Konferenz, bezüglich der Kriterien und Prinzipien, welche in den Dienstverträgen und Dienstchartas enthalten sein müssen.

Als Grundlage für die vorliegende Charta der Dienste dienen die Indikatoren aus dem **Vereinbarungsprotokoll, das SEAB 2009 mit der Gemeinde Bozen** unterschrieben hat und das die Einberufung eines Beratungstisches zur Qualität der Dienste zum Ziel hat. Das Vereinbarungprotokoll hat eine Dauer von 5 Jahren und wurde 2014 erneuert.

#### **Die Charta der Dienste enthält:**

- Beschreibung der SEAB-Dienste,
- allgemeine und spezifische Qualitätsstandards und Entschädigungen im Falle ihrer Nichteinhaltung,
- Vorgehensweise für die Anmeldung und Nutzung der Dienste
- häufig gestellte Fragen,
- Kontaktadressen und Telefonnummern.

Die Dienstcharta wird mindestens einmal jährlich einer Überprüfung unterzogen und eventuell überarbeitet.

Wie vom oben genannten Vereinbarungprotokoll vorgesehen, wird bis spätestens am 31. März jedes Jahres ein **Jahresbericht** zur Qualität der geleisteten Dienste verfasst.

Der Bericht (veröffentlicht auf [www.seab.bz.it](http://www.seab.bz.it)) enthält:

- Überprüfung der Qualitätsindikatoren und –standards, die in der Dienstcharta, in Dienstverträgen oder in anderen Vertragsunterlagen vorgesehen sind
- Analyse und Ergebnisse der Erhebungen der Kundenzufriedenheit
- Abwicklung der Kundenbeschwerden/-vorschläge
- Überprüfung der in der Dienstcharta enthaltenen Bedingungen
- Eventuelle Aktualisierungen und Projekte zur Qualitätssteigerung für das drauffolgende Jahr.

## **1.2. Die Grundprinzipien**

Die Charta orientiert sich an folgenden Grundsätzen:

### **Gleichheit und Unparteilichkeit**

Die von der SEAB AG erbrachten Dienste dienen der Versorgung der gesamten Bevölkerung und werden für alle Bürger/innen zu **gleichen Bedingungen** ausgeführt. Die SEAB garantiert die Gleichbehandlung der Bürger/innen innerhalb der einzelnen Nutzergruppen bzw. Gebührenklassen.



Alle Kunden/innen haben Anspruch auf eine **unparteiliche Behandlung** nach den Grundsätzen der Objektivität und Gerechtigkeit.

### **Kontinuität und Sicherheit der Dienste**

Die Dienste werden kontinuierlich und konstant ausgeführt. Die Gesellschaft verpflichtet sich, die Dauer von Ausfällen und Betriebsunterbrechungen infolge von Defekten oder Instandhaltungsarbeiten so weit wie möglich einzuschränken.

Bei einem Streik wird auf jeden Fall die gesetzlich vorgesehene Mindestversorgung garantiert.

Im Falle einer Dienstunterbrechung aufgrund von Ursachen, die sich dem Einfluss des Unternehmens entziehen, verpflichtet sich die SEAB, die Unannehmlichkeiten für die Bürger/innen möglichst in Grenzen zu halten.

### **Beteiligung**

Kunden/innen können ihre Meinung zur Qualität der angebotenen Leistungen äußern und können **Vorschläge, Meldungen, Beschwerden und Anregungen** vorbringen, die zur ständigen Optimierung der von der SEAB AG geführten Dienste beitragen können.

### **Wirksamkeit und Effizienz**

Zu den Unternehmenszielen der SEAB AG gehören die laufende Steigerung der Wirksamkeit und Effizienz ihrer Dienste und weitere Verbesserungen in der Sicherheit und Kontinuität der Versorgungsleistungen; zu diesem Zweck werden die jeweils am besten geeigneten technologischen, organisatorischen und verfahrenstechnischen Lösungen eingesetzt.

### **Klarheit und Verständlichkeit der Kommunikation nach außen**

Die SEAB AG achtet ganz besonders auf eine klare, einfache und gut verständliche Sprache und Beschilderung in der Kundenkommunikation. Alle Mitteilungen und Informationsaussendungen werden gemäß [DPR Nr. 752 vom 26.7.1976](#) zweisprachig (deutsch/italienisch) verfasst.

Der Kunde/die Kundin hat Recht auf Zugang zu allen die eigene Person betreffenden Daten; er/sie hat Anspruch darauf, zu erfahren, welche Tätigkeiten von den einzelnen Bereichen ausgeführt werden, welche Verfahren in Zusammenhang mit den eingegangenen Anfragen angewendet werden, welche Bearbeitungszeiten vorgesehen werden und wer die Verantwortlichen der einzelnen Dienste sind.

Das Personal der SEAB AG ist jederzeit erkennbar. Die Mitarbeiter der SEAB AG führen bei Kundenbesuchen immer einen Erkennungsausweis mit sich.

### **Sicherheit und Umweltschutz**

Die SEAB AG gewährleistet bei der Erbringung ihrer Leistungen die Sicherheit der Kunden und Kundinnen und den Schutz der Umwelt.



## Vereinfachung

Im Sinne der Europäischen [Dienstleistungsrichtlinie 2006/123/EG](#) unternimmt die SEAB AG beträchtliche Anstrengungen zur administrativen Vereinfachung und zum Abbau des bürokratischen Aufwands für die Kunden und Kundinnen.

## 1.3. Vorstellung des Betriebs

Die SEAB AG mit Sitz in Bozen, Lanciastr. 4/A untersteht einem Verwaltungsrat, der einschließlich des Präsidenten fünf Mitglieder umfasst und für die vollständig autonome Umsetzung der programmatischen Richtlinien der Gesellschafterversammlung zuständig ist. Der Verwaltungsrat stellt die Leistungseffizienz und -effektivität in den Mittelpunkt seines Handels und setzt sich für die volle Erfüllung der Erwartungen der Kunden und Kundinnen an öffentliche Dienste ein.

Mit der Kontrolle der Gesellschaft ist ein dreiköpfiger Aufsichtsrat und ein zweiköpfiges Aufsichtsorgan beauftragt.

### Die Geschichte des Betriebs

Um einige öffentliche Versorgungsleistungen systematisch zu organisieren, wurde 1976 eine kommunale Einrichtung für folgende Dienste eingesetzt: Wasser, Gas, Abfall, Betrieb des städtischen Schlachthofs, des Hallenbads, der Gemeindegarage und des Autobusbahnhofs.

Die Vorteile einer autonomen Verwaltung von öffentlichen Versorgungsleistungen veranlassten die Gemeinde Bozen am 15. Juni 2000, die SEAB - Energie- Umweltbetriebe Bozen AG zu gründen. Die Gründung der Gesellschaft, in der die Stadtgemeinde Bozen bis zum 31.12.2006 die einzige Gesellschafterin blieb, erfolgte auf der Grundlage des Gesetzes Nr. 142/90, mit dem die öffentlichen Gebietskörperschaften reformiert wurden. Zum 1. Jänner 2007 wurde die Gemeinde Leifers mit 1% des Grundkapitals Teilhaberin der Gesellschaft.

Die SEAB AG wird von den eigenen Gesellschaftern – den Gemeinden Bozen und Leifers – kontrolliert, so als ob es sich um eine Abteilung der öffentlichen Verwaltung handeln würde. Die Gemeinden legen die Kriterien und Leitlinien für die Erbringung der Versorgungsleistungen fest und bestimmen die Gebühren.

### Die Dienste der SEAB

Zum 1. Jänner 2001 wird die SEAB AG von der Gemeinde Bozen mit den Versorgungsdiensten für Wasser, Gas sowie Abwasser und Abfall beauftragt. Am 1. Jänner 2003 kommt die Verwaltung der öffentlichen Parkplätze (Kurzparkzonen) und von drei Parkeinrichtungen (Bozen Mitte, Stadthalle und Gerichtsplatz) hinzu.



Aufgrund eines Beschlusses der Bozner Gemeindeverwaltung tritt die SEAB AG den Bereich "Gasverkauf" zum 1. Jänner 2004 an die Etschwerke ab, weshalb die Gesellschaft derzeit nur noch für die Gasverteilung zuständig ist.

2004 erhält die Gesellschaft die ISO-Zertifizierung für Qualität (ISO 9001), Umweltschutz (ISO 14001) und Sicherheit (OHSAS 18001), die sie bis heute beibehalten hat.

Am 31. Dezember 2006 übernimmt die SEAB AG auch die Abfall- und Wertstoffsammlung in der Gemeinde Leifers und den Betrieb des dortigen Recyclinghofs.

Ab 2008 wird die SEAB AG mit der Führung der Tiefgaragen in der Alessandria- und in der Perathonerstraße beauftragt.

Am 1. November 2010 überträgt die Gemeinde Bozen der SEAB die Führung der Eiswelle.

Seit Oktober 2011 ist die SEAB auch für den neuen Rosenbach-Parkplatz zuständig.

2015 hat die Gemeinde Bozen die Dienstverträge für die öffentlichen Dienste Parkplätze, Trinkwasser, Abwasser und Umweltdienste für weitere 30 Jahre verlängert und hat damit das Vertrauen in den Betrieb bestätigt.

## 2. DIENSTE

Für die Gemeinde Bozen erbringt die SEAB folgende Dienste:

Trinkwasser

Abwasser

Erdgas

Abfälle

Parkplätze

Eiswelle

In der Gemeinde Leifers ist die SEAB AG für die Umweltdienste zuständig.

Die Dienstchartas des einzelnen Bereiche stehen unter [www.seab.bz.it/de/seab-ag/publikationen](http://www.seab.bz.it/de/seab-ag/publikationen) zur Verfügung.

## CHARTA DER DIENSTE - UMWELTDIENSTE

Die Umweltdienste sind zuständig für:

- die Sammlung von sortenrein getrennten Siedlungsabfällen\* (Wertstoffsammlungen);
- die Sammlung von gemischten Siedlungsabfällen\* (Restmüllsammlung);
- die manuelle und maschinelle Straßenreinigung;
- die Reinigung der Grünflächen.

Die Sammlung von **sortenrein getrennten Siedlungsabfällen\*** (**Wertstoffsammlung**) erfolgt:

- mit Wertstoffglocken für Papier, Glasbehälter/Dosen, Plastikverpackungen
- mit Tonnen für Gartenabfälle
- mit Tonnen für Karton
- mit persönlichen Behältern für Biomüll, Papier, Glasbehälter, Dosen (nur für Nicht-Haushalte)
- mit speziellen Behältern für Batterien, Medikamente
- mit Gemeinschaftstonnen und luftdurchlässigen Behältern für Biomüll (nur für Haushalte)
- mit einem Abholdienst für Kartonagen (nur für Nicht-Haushalte)
- mit dem Abholdienst nach Terminvereinbarung für Sperrmüll und Gartenabfälle (nur für Haushalte)
- mittels mobiler Schadstoffsammlung (nur für Haushalte)

*\*Siedlungsabfälle sind Haushaltsabfälle und den Haushaltsabfällen gleichgestellte Sonderabfälle.*

**Getrennt gesammelte Wertstoffe und Abfälle bzw. Gartenabfälle** können auch:

- an den Recyclinghof,
- an die Sammelstelle für Elektro- und Elektronikschrott,
- an die Sammelstelle für Gartenabfälle

geliefert werden.

*(Adressen im letzten Kapitel)*

Die **Restmüllsammlung** erfolgt mit:

- persönlichen Behältern und Gemeinschaftstonnen für Kondominien
- Containern
- Presscontainern.

Die persönlichen Behälter für die Sammlung der verschiedenen Abfallsorten werden als Leihgabe (Art. 1803 u. ff. des Ital. Zivilgesetzbuchs) den einzelnen Haushalten bzw. über die Verwalter den Kondominien zur Verfügung gestellt. Die Nutzer/innen müssen die Behälter in einwandfreiem

sauberem Zustand halten, dürfen sie nur bestimmungsgemäß (Art. 1804 des Ital. Zivilgesetzbuchs) verwenden und müssen sie auf dem eigenen Grundstück aufbewahren.

<p><b>Art. 1803 - Begriff</b> Die Leihe ist der Vertrag, mit dem eine Partei der anderen eine bewegliche oder unbewegliche Sache zur Verwendung für eine bestimmte Zeit oder für einen bestimmten Gebrauch mit der Verpflichtung übergibt, die Sache, die sie erhalten hat, zurückzugeben. Die Leihe ist ihrem Wesen nach unentgeltlich.</p>	<p><b>Art. 1804 - Pflichten des Entlehners</b> Der Entlehner hat die Sache mit der Sorgfalt eines guten Familienvaters aufzubewahren und zu erhalten (1176). Er darf sich ihrer nur zu dem Gebrauch bedienen, der vom Vertrag oder von der Art der Sache bestimmt wird. Ohne Einwilligung des Verleihers darf er die Nutzung der Sache nicht einem Dritten überlassen. Kommt der Entlehner den vorgenannten Pflichten nicht nach, kann der Verleiher die sofortige Rückgabe der Sache und zusätzlich den Ersatz des Schadens verlangen.</p>
--	---

Die **Restmülltonnen** und **Biotonnen** werden von Montag bis Samstag gemäß einem festgelegten Sammelkalender entleert. Alle Sammelkalender ist online verfügbar unter [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfuhrkalender-und-schadstoffsammelstellen-fuer-haushalte](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfuhrkalender-und-schadstoffsammelstellen-fuer-haushalte) (Sammelkalender für Nicht-Haushalte: [www.seab.bz.it/de/geschaeftskunden/abfuhrkalender-fuer-geschaeftskunden](http://www.seab.bz.it/de/geschaeftskunden/abfuhrkalender-fuer-geschaeftskunden) )

Die SEAB AG führt die Entleerung auch an einigen Feiertagen wie z.B. am Ostermontag und am Stephanstag (26.12.) durch. Etwaige Verschiebungen der Sammelkalender werden über die SEAB Homepage und Facebook-Seite bekanntgeben.

Die Entleerung der Behälter kann aufgrund folgender betriebsfremden Ursachen ausfallen:

- Behinderung durch widerrechtlich abgestellte Fahrzeuge;
- Straßenarbeiten;
- widrige Witterungsverhältnisse;
- verkehrsbedingte Hindernisse;
- Arbeitsniederlegung aus gewerkschaftlichen Gründen.

Die Bioabfälle werden in der Vergärungsanlage in Lana und/oder einer anderen Anlage verwertet. Die anderen getrennt gesammelten Wertstoffe werden an die autorisierten Wiedergewinnungs- und Recyclingzentren im Rahmen des CONAI-Systems weitergeleitet.

Die zur Entsorgung bestimmten Abfälle werden an den Verbrennungsofen in Bozen oder an die Mülldeponie nach Pfatten geliefert.

Insgesamt sammelt und entsorgt die SEAB AG die Abfälle von ca. 63.000 Haushalten und Betrieben. Die Ergebnisse der getrennten Abfallsammlung können unter [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/das-bozner-muellsammelsystem](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/das-bozner-muellsammelsystem) eingesehen werden.

Die **Straßenreinigung** erfolgt in unterschiedlicher Form: manuell, maschinell und in gemischter Form. Gereinigt werden öffentliche Flächen wie Straßen, Plätze, Gehsteige und Radwege.

### Manuelle Straßenreinigung

- Für den Kehrdienst wurde das Stadtgebiet in **einheitliche Zonen unterteilt**; die Reinigung wird - je nach Bedarf - täglich, dreiwöchentlich, zweiwöchentlich oder wöchentlich durchgeführt.
- Die Reinigung der Gehsteige und Plätze erfolgt mit einfachen manuellen Arbeitsmitteln; außerdem werden die Abfallkörbe und Aschenbecher entleert.

### Maschinelle Straßenreinigung

- Die maschinelle Reinigung der Straßen erfolgt mit Kehrmaschinen,; unterstützt werden diese von Straßenkehrern, die – besonders in bestimmten Jahreszeiten – Gebläse benutzen.
- Zweimal im Jahr – im Frühjahr und im Herbst – wird eine maschinelle Straßenreinigung in den Nachtstunden durchgeführt. In den betroffenen Straßen besteht für den betreffenden Zeitraum Parkverbot mit Zwangsabschleppung der widerrechtlich abgestellten Fahrzeuge. Der Straßenreinigungskalender mit Angabe der betroffenen Straßen kann auf der Internetseite [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/strassenreinigung-und-schneraeumung](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/strassenreinigung-und-schneraeumung) einige Wochen vor Beginn der Reinigungsarbeiten eingesehen werden. Darüber hinaus werden die Bürger/innen über die Tagespresse und mit Flugblättern an den Fahrzeugen informiert.

Der Einsatz des Laubsaugers ist durch eine Verordnung des Bürgermeisters geregelt ([www.gemeinde.bozen.it/ambiente\\_context02.jsp?hostmatch=true&area=68&ID\\_LINK=2968](http://www.gemeinde.bozen.it/ambiente_context02.jsp?hostmatch=true&area=68&ID_LINK=2968) ).

Im Rahmen der **Reinigung der Grünflächen** werden die Abfallkörbe entleert, die Zufahrtswege zu den Grünflächen gereinigt und herumliegende Abfälle gesammelt.

Zu den **Instandhaltungsarbeiten** gehören:

- die Kontrolle, die Reparatur oder der Austausch aller Arten von Abfallbehältern, von Wertstoffbehältern, der öffentlichen Abfallkörbe und aller im Umweltdienst eingesetzten Arbeitsmittel;
- die periodische Kontrolle und Reparatur der Fahrzeuge.

## 1 ZIELE

Die Umweltdienste:

- fördern mit neuen Serviceleistungen und Informationskampagnen die getrennte Abfallsammlung in den Haushalten und Betrieben gemäß dem Landesabfallbewirtschaftungsplan und den Zielvorgaben der Gemeindeverwaltung;
- sorgen für die Reinigung der Straßen im Stadtgebiet, der öffentlichen Flächen und für die regelmäßige Müllabfuhr;
- gewährleisten durch die tägliche Überwachung der Müllabholung, des Straßenreinigungsdienstes und der getrennten Abfallsammlung die Effektivität und Effizienz des Dienstes;
- optimieren ihre Serviceleistungen für die Bevölkerung in Übereinstimmung mit den Erfordernissen der Stadt, die sich stetig verändert und weiterentwickelt;
- tragen zur Verringerung der Verkehrsbelastung, der Luftverschmutzung und der Lärmbelastung in der Stadt bei, dadurch dass sie die Fahrtdauer der Fahrzeuge und die Uhrzeiten der Abholfahrten optimieren und Fahrzeuge mit geringem PM 10- und CO<sub>2</sub>-Ausstoß einsetzen.

## 2 NUTZUNG DER DIENSTE

Damit die oben genannten Zielvorgaben für die Abfalltrennung erreicht werden können, müssen die Bürgerinnen und Bürger und die Betriebe der Stadt Bozen aktiv mitarbeiten und ihre Abfälle korrekt trennen. Zur Erleichterung dieser Aufgabe stellt die SEAB AG eigene Behälter sowie folgende Einrichtungen und Abholdienste bereit:

- Recyclinghof in der Mitterhoferstraße 8
- Sammelstelle für Elektro- und Elektronikschrott (RAEE) in der Kampennerstraße 1C
- Sammelstelle für Gartenabfälle in der Voltastraße
- Abholdienst für Sperrmüll (nur für Haushalte)
- mobile Schadstoffsammlung (nur für Haushalte)
- Abholdienst für Gartenabfälle (nur für Haushalte)
- mobile Biomüllsammlung in der Altstadt

Die nachstehenden Lieferungen und Leistungen können per Fax, E-Mail oder auf dem Postweg angefordert werden. Die jeweiligen Formulare für diese Anfragen stehen online zur Verfügung:

- Abholdienst für Kartonagen für Nicht-Haushalte
- Sammlung von Altspeiseöle für Nicht-Haushalte
- Abholservice für Biomülltonnen und Restmülltonnen\*  
([www.seab.bz.it/de/verwalter/muelltonnen-antraege-instandhaltung-abholservice](http://www.seab.bz.it/de/verwalter/muelltonnen-antraege-instandhaltung-abholservice))

- Lieferung und Anbringung von Schlössern an Behältern\*
- Anliefern von Elektro- und Elektronikschrott (RAEE) aus Haushalten an die Sammelstellen (für Händler, Installationsfirmen oder Kundendienste für elektrische und elektronische Geräte\*\*\*)
- Anliefern von Wertstoffen an den Recyclinghof und von Gartenabfällen an die Sammelstelle in der Voltastraße (Nicht-Haushalte\*\*\*)
- Bereitstellen von chemischen WCs und Toiletten für Veranstaltungen\*\*
- Lieferung von Behältern für Veranstaltungen\*\*
- Reinigungsdienst nach Veranstaltungen\*\*

Weitere Informationen über Dienste für Nicht-Haushalte unter:

[www.seab.bz.it/de/geschaeftskunden/umweltdienste-fuer-bozner-geschaeftskunden](http://www.seab.bz.it/de/geschaeftskunden/umweltdienste-fuer-bozner-geschaeftskunden)

*\* kostenpflichtig;*

*\*\*gemäß Kostenvoranschlag, der beim Kundendienst der SEAB AG (Tel. 0471/541729, FAX: 0471/541767, [info@seab.bz.it](mailto:info@seab.bz.it)) angefordert werden kann.*

*\*\*\* nach Unterzeichnung des entsprechenden Abkommens.*

## 3 HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

### **Kann ich die Biomülltonne mit einem Schloss versehen?**

Ja, die kostenpflichtige Anbringung eines Schlosses ist möglich und empfehlenswert. Dadurch kann die Entsorgung von falschen Abfällen verhindert werden.

### **Kann die Biomülltonne durch einen kleineren Behälter ersetzt werden?**

Das ist nicht möglich; die Behältergröße wird anhand der Zahl der Wohnungen und der anfallenden Biomüllmengen bestimmt.

### **Was kann ich machen, wenn ich nicht die Möglichkeit habe, die Biomüll oder Restmülltonne zur Sammelstelle zu bringen?**

Der Hausverwalter kann beim Kundendienst per E-Mail den Abholservice Biomüll- und Restmülltonnen beantragen. Dieser Dienst ist kostenpflichtig.

### **Muss ich eine Änderung der Zahl der Personen in meinem Haushalt melden?**

NEIN. Die SEAB AG erhält diese Angaben monatlich vom Meldeamt.  
ACHTUNG: Die Änderung des Wohnsitzes oder Domizils muss innerhalb der laut Abfallverordnung vorgesehenen Frist gemeldet werden.

### **Sieht der Abfalltarif auch Vergünstigungen vor?**

JA. Für Senioren oder Senioren die mit Invaliden leben ist eine Vergünstigung vorgesehen. Das Anrecht auf den Nachlass ist abhängig vom Wert der EWEE-Bescheinigung. Weitere Informationen erteilt der Kundenschalter für Abfalltarif der SEAB AG.

### **Wo finde ich Anweisungen zur Mülltrennung?**

Auf der Internetseite [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/muelltrennung-in-bozen](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/muelltrennung-in-bozen), in den Informationsprospekten, die am Sitz der SEAB AG, in den Bürgerzentren und beim Bürgerschalter aufliegen oder im Internet unter [www.seab.bz.it/de/seab-ag/publikationen](http://www.seab.bz.it/de/seab-ag/publikationen) zum Download bereitstehen.

### **Wo bekomme ich Papiersäcke für die Biomüllsammlung?**

Die Papiersäcke werden einmal jährlich zwischen Jänner und März von Tür zu Tür verteilt. Sollten Sie Ihre Säcke vorzeitig aufbrauchen, können sie beim SEAB-Kundenschalter welche abholen. Die Säcke sind kostenlos.

### **Wo bekomme ich Plastiksäcke für die Restmüllsammlung (nur für die Kunden der Altstadt)**

Die Plastiksäcke mit Mikrochip für die Restmüllsammlung können beim SEAB-Kundenschalter oder bei der Kasse des Parkhauses BZ-Mitte abgeholt werden (Adressen und Öffnungszeiten siehe Kapitel 6.5). Mitzubringen sind die letzte Abfallrechnung und, sollte der Vertragsinhaber nicht persönlich erscheinen, eine Vollmacht samt Kopie der Identitätskarte. Es besteht außerdem die Möglichkeit, eine kostenpflichtige Lieferung an die Hausadresse zu bestellen - eine Mail an [info@seab.bz.it](mailto:info@seab.bz.it), mit der letzten Müllrechnung und dem Ausweis im Anhang genügen.

## **4 QUALITÄTSSTANDARDS UND ENTSCHÄDIGUNGSLEISTUNGEN**

Für die Umweltdienste hat die Gesellschaft SEAB AG eigene Qualitätsstandards festgelegt. Hier kann es sich um allgemeine Standards zur Sicherung der Dienstleistungsqualität oder um spezifische Standards für einzelne Leistungen handeln, die von den Nutzern und Nutzerinnen unmittelbar überprüft werden können.

Die Standards, welche die optimale und kontinuierliche Durchführung der Umweltdienste gewährleisten sollen und die Fristen für die Wiederherstellung des Dienstes nach Störfällen festlegen, gelten unter normalen Betriebsbedingungen. Sie finden daher keine Anwendung bei außerordentlichen Umständen infolge von besonderen Naturereignissen, bei von Dritten herbeigeführten Schäden, bei (direkten oder indirekten) Streiks oder bei Maßnahmen von öffentlichen Behörden.

## 4.1 Qualitätsstandards

Die nachstehenden Tabellen bieten einen Überblick über die Qualitätsstandards, welche die SEAB AG für die verschiedenen Leistungen vorsieht:

### Standards, deren Nichterfüllung entschädigt wird

Beschreibung	Höchstfrist
Ausarbeitung eines Kostenvoranschlags für Leistungen im Rahmen von Veranstaltungen oder besonderen Ereignissen	Innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Frist
Ausführung der Leistungen laut Kostenvoranschlag	Innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Frist
Aktivierung des Dienstes nach Annahme der Anfrage	<b>Innerhalb von 15 Arbeitstagen</b> ab Eingang der Anfrage
Einstellung des Dienstes auf Anfrage des Kunden	<b>Innerhalb von 6 Arbeitstagen</b> ab Eingang der Anfrage
Reaktivierung des Dienstes nach einer Wiederanmeldung	<b>Innerhalb von 15 Arbeitstagen</b> ab Eingang der Anfrage
Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminen zur Abholung von Sperrmüll und Grünabfällen	<b>30 Minuten</b>
Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden	<b>30 Minuten</b>
Maximale Frist für die schriftliche Beantwortung von schriftlichen Anfragen oder Beschwerden der Kunden	<b>Innerhalb von 20 Arbeitstagen</b> ab Eingang der Anfrage
Information der Öffentlichkeit über die maschinelle Straßenreinigung in den Nachtstunden durch entsprechende Beschilderung der jeweils betroffenen Straßen	<b>2 Tage</b> vor der Straßenreinigung

### Entschädigungsleistungen

Werden die für die Umweltdienste vorgesehenen spezifischen Qualitätsstandards nicht erfüllt, zahlt die SEAB AG auf schriftlichen Antrag des Kunden/der Kundin den Haushalten eine Entschädigung im Wert einer kostenlosen Sperrmüllabholung.

Nicht-Haushalte erhalten von der SEAB AG einen Gutschein für das Waschen der bereitgestellten Abfallbehälter oder alternativ dazu einen Gutschein für eine individuelle Kartonagenabholung.

Der Entschädigungsantrag muss zusammen mit allen einschlägigen Angaben und Dokumenten, die eine Nichterfüllung der genannten Standards belegen können, innerhalb von 30 Tagen ab Beginn der beanstandeten Leistung an die Gesellschaft – SEAB AG, Stelle für Öffentlichkeitsarbeit, Lanciastr. 4/A, 39100 Bozen - gesendet werden. (Es gilt das Protokollierungsdatum des Betriebs.)

**Darüber hinaus verpflichtet wir uns folgende Leistungen zu erbringen:**

<b>Beschreibung</b>	<b>Fristen</b>
Entleerung eines Behälters, <i>der wegen höherer Gewalt, wegen widerrechtlich abgestellter Fahrzeuge, wegen Straßenarbeiten usw. nicht geleert worden war.</i>	innerhalb der <b>darauffolgenden 48 Stunden</b> (außer bei längeren Leerungsintervallen infolge von Feiertagen)
Waschen und Desinfizieren der Restmüllbehälter	<b>2 Mal jährlich im Frühjahr und im Herbst</b>
Waschen und Desinfizieren der Biomüllbehälter	<b>Von März bis November zwei Mal monatlich</b>
Kontrolle und Leerung der Wertstoffsammelbehälter	Im Durchschnitt alle <b>3 oder 4 Tage</b>
Entleerung der Biomülltonne von Kondominien	<b>2 Mal wöchentlich gemäß Sammelkalender</b>
Entleerung der Biomülltonne von Betrieben	<b>3 Mal wöchentlich gemäß Sammelkalender</b>
Entleerung der persönlichen Restmülltonne/Gemeinschaftstonne (Haushalte)	<b>1 Mal wöchentlich gemäß Sammelkalender</b>
Entleerung des Restmüllbehälters von Betrieben (Nicht-Haushalte)	<b>2 Mal wöchentlich gemäß Sammelkalender</b>
Unterrichtung der Öffentlichkeit über die maschinelle Straßenreinigung in den Nachtstunden durch entsprechende Beschilderung der jeweils betroffenen Straßen	<b>2 Tage</b> vor der Straßenreinigung
Durchschnittliche Wartezeit beim Kundenschalter für Abfalltarife	<b>20 Minuten</b>

## 5. VERTRAGSABSCHLUSS UND -AUFLÖSUNG

Die Umweltdienste, welche aus allen in dieser Charta beschriebenen Tätigkeiten bestehen, sind ein öffentlicher Dienst, der über die Gebühren, die alle Haushalte und Nicht-Haushalte entrichten müssen, finanziert wird. ([www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte) )

SEAB kann neue Familien oder Betriebe nicht automatisch in die Datenbank aufnehmen: alle erforderlichen Meldungen müssen innerhalb der in der Abfallverordnung vorgesehenen Fristen – d.h. innerhalb von 7 Tagen nach Bezug der Räumlichkeiten bzw. nach der Aktivierung des Strom-, Gas- oder Wasservertrags – vorgenommen werden, um Feststellungsprotokolle und vorgesehene Geldbusen zu vermeiden.

Neuanmeldungen, Abmeldungen und Änderungsmeldungen werden beim Kundenschalter für Abfalltarif in der Lanciast. 4/A, Bozen eingereicht. Die entsprechenden Formulare können unter [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/anmeldungen-abmeldungen-adressaenderungen-und-verguenstigungen](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/anmeldungen-abmeldungen-adressaenderungen-und-verguenstigungen) heruntergeladen und auf dem Postweg, per E-Mail oder mittels FAX zugesendet werden. In diesem Fall ist eine Kopie des Personalausweises beizulegen.

### 5.1. Rechnungsstellung

Die Abfallgebühren werden **viermonatlich** eingehoben.

Änderungsmeldungen, die nach Abschluss der Rechnungsstellung eingehen, werden in der nachfolgenden Rechnung berücksichtigt und verrechnet.

### 5.2. Zahlung von Rechnungen für Leistungen

Die Rechnungen können innerhalb des angegebenen Fälligkeitstermins wie folgt bezahlt werden:

- ohne Zusatzkosten gegen Vorlage des beiliegenden Bankerlagscheins (freccia) beim Bankschalter, der auf der Rückseite der Rechnung angegeben ist;
- mittels Dauerauftrag bei der Vertrauensbank des Kunden/der Kundin oder bei den Postämtern;
- bei der eigenen Bank mit dem der Rechnung beiliegenden Bankerlagschein (freccia);
- an allen Postschaltern mit dem der Rechnung beiliegenden Posterlagschein;
- über den Online-Zahlungsdienst der italienischen Post unter [www.poste.it](http://www.poste.it).

### 5.3. Rückzahlungen

Guthaben werden wie folgt rückerstattet:

- mittels Überweisung, falls der Kunde über ein SEPA-Lastschriftmandat verfügt;

- falls der Kunde nicht über ein SEPA-Lastschriftmandat verfügt, wird auf schriftlichen Antrag desselben mit Angabe der vollständigen Bankkoordinaten (IBAN) eine Überweisung getätigt.

Vor der Rückerstattung wird überprüft, ob alle vorherigen Rechnungen ordnungsgemäß beglichen wurden.

## 5.4. Säumigkeit

Bei fehlendem Zahlungseingang sendet die SEAB AG ein Mahnschreiben mit der Aufforderung, die Rechnung innerhalb von **10 Kalendertagen** ab dem Mahnungsdatum zu zahlen.

Für die verspätete Zahlung von Rechnungen werden Verzugszinsen in Höhe des um 3 Prozentpunkte erhöhten Leitzinssatzes gefordert.

Bleibt die Zahlung immer noch aus, leitet SEAB AG die Zwangseintreibung und/oder die Einstellung des Dienstes ein; in diesem Fall erhöht sich der Forderungsbetrag um die Kosten für das Eintreibungsverfahren.

## 6 Kundenbeziehung

### 6.1 Kundenumgang: informieren und zuhören

Die Kundeninformation und der Kundendialog gehören zu den obersten Anliegen der SEAB AG. Zur Förderung des Gesprächs mit dem Kunden stehen mehrere Kommunikationsformen zur Auswahl:

#### Informationsmittel:

- Broschüren, Infolyer und Anschauungsmaterial;
- Internet [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfall-bozen](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfall-bozen)
- Facebook-Seite [www.facebook.com/seab.bz](http://www.facebook.com/seab.bz) ;
- eigene Informationsfelder im Rahmen der Rechnungen bzw. eigene Informationsblätter im Anhang zu den Rechnungen;
- Mitteilungen in Form von Hinweisschildern;
- lokale Presse und/oder lokale Radio- und Fernsehsender;
- Informationstafel am Hauptsitz;
- vertraglich vorgesehene Informationsblätter.

#### Möglichkeiten des Dialogs:

- gebührenfreie grüne Nummer 800.013.066;
- Schalter am Hauptsitz.

Mit folgenden **Umwelterziehungs- und –Umweltsensibilisierungsmaßnahmen** macht die SEAB auf die Notwendigkeit der Abfallvermeidung aufmerksam:

- Umweltkampagnen und –projekte;
- geführte Besichtigungen für Schulklassen;
- Schulungen und Umweltberatung für Betriebe.

## 6.2 Bewertung der Dienstleistungsqualität durch die Kunden/Kundinnen

Mit dem Ziel, die Servicequalität weiter zu verbessern, erhebt die SEAB AG in regelmäßigen Abständen die Kundenzufriedenheit mit einer Reihe von Befragungen, deren Ergebnisse auf der Internetseite veröffentlicht werden ([www.seab.bz.it/de/privathaushalte/das-bozner-muellsammelsystem](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/das-bozner-muellsammelsystem) ).

## 6.3. Anregungen und Beschwerden

Anregungen und Beschwerden zur Servicequalität müssen schriftlich vorgelegt werden und müssen alle nötigen Angaben zur Erkennung des Problems enthalten. Meldungen und Beschwerden können direkt bei den Büros der SEAB AG abgegeben werden.

Meldungen und Beschwerden können auch über die Internetseite [www.seab.bz.it/de/anregungen-und-beschwerden](http://www.seab.bz.it/de/anregungen-und-beschwerden) eingereicht werden.

**Innerhalb von 20 Arbeitstagen** erhalten die Bürger/innen eine schriftliche Antwort. Bei speziellen Anfragen, die eine gründliche Untersuchung erfordern, erhält der Kunde/die Kundin auf jeden Fall innerhalb von **20 Arbeitstagen** eine schriftliche Mitteilung, in der die Gründe für die längere Bearbeitungszeit erläutert werden.

## 6.4 Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft fungiert als Garant für die Unparteilichkeit und Effizienz der kommunalen Verwaltungsarbeit. Im Rahmen ihrer Tätigkeit zum Schutz der Rechte und Interessen der Bevölkerung informiert, berät und vermittelt die Volksanwaltschaft bei Konflikten zwischen Bürgern/Bürgerinnen und der öffentlichen Verwaltung; darüber hinaus zeigt sie auch aus eigener Initiative Missstände, Unterlassungen oder Unregelmäßigkeiten von Seiten der öffentlichen Verwaltung auf.

Auch die Nutzer/innen der Umweltdienste können sich persönlich oder schriftlich (Fax oder E-Mail) an die Volksanwaltschaft wenden.

Cavourstr. 23, 39100 Bozen, Tel. 0471 301 155 - Fax 0471 981 229

E-Mail: [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it)

Internetseite: [www.volksanwaltschaft-bz.org/de](http://www.volksanwaltschaft-bz.org/de)

Öffnungszeiten:

von Montag bis Freitag: 9.00–12.00 Uhr und 15.00–16.30 Uhr

## 6.5. Dienstzeiten und Adressen

### **Kundenschalter für Abfalltarif**

Bozen, Lanciast. 4/A, 1. Stock.

Öffnungszeiten:

Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag: 8:30 – 12:00 Uhr

Donnerstag durchgehend: 8:30 – 16:30 Uhr

### **Wie Sie uns erreichen**

Autobus: Linie 6, 111

Fahrrad: Radweg R7 ([www.gemeinde.bozen.it/UploadDocs/3031\\_piantina\\_generale\\_bicibz.pdf](http://www.gemeinde.bozen.it/UploadDocs/3031_piantina_generale_bicibz.pdf))

Auto: interner Parkplatz, Einfahrt Galileistraße, Invalidenparkplatz in der Lanciastraße)

### **Telefon**

gebührenfreie grüne Nummer 800 013 066

Telefonzentrale Hauptsitz: 0471 541700

Die Telefonvermittlung (grüne Nummer) ist zu folgenden Zeiten besetzt:

Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag: 08:30 – 12:30 Uhr und 14:00 – 16:30 Uhr

Freitag: 8:30 – 12:30 Uhr

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/de/privathaushalte/das-bozner-muellsammelsystem](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/das-bozner-muellsammelsystem)

### **Recyclinghof**

Mitterhoferstraße 8

Montag bis Samstag durchgehend von 08:00 bis 17:30 Uhr

Sonntag von 08:00 bis 12:00 Uhr

Tel. 0471 920 972

### **Sammelstelle für Gartenabfälle**

Voltastraße (gleich nach der Reschenbrücke):

Montag bis Samstag von 08:00 bis 12:00 Uhr

**Sammelstelle für Elektro- und Elektronikschrott (RAEE)**

Kampennerstr. 1C

Dienstag und Freitag: 08:00 bis 12:00 Uhr

**Ausgabestelle für Restmüllsäcke**

An der Kasse des Parkhauses BZ-Mitte, im Erdgeschoss des Parkhauses (Eingang Schlachthofstraße oder am Verdiplatz durch die Untertunnelung und hinauf ins Erdgeschoss)

Montag bis Freitag, von 08:00 bis 14:00 Uhr und von 17.00 bis 19.30 Uhr

Diese Charta der Dienste wurde zusammen mit Altroconsumo verfasst und abgestimmt, wie im Übereinstimmungsprotokoll mit der Gemeinde Bozen von 2009 vorgesehen.

Dritte Überarbeitung September 2016.

## CHARTA DER DIENSTE - PARKPLATZDIENST

Seit dem 1.1.2003 betreibt die SEAB AG folgende öffentliche Parkstrukturen - **Parkhaus Bozen Mitte, Tiefgarage Stadthalle, Tiefgarage Gerichtsplatz** - und die öffentlichen Oberflächenparkplätze (**blaue Kurzparkzonen**). Am 1.1.2008 wurde die SEAB AG von der Gemeinde auch mit der Führung der Tiefgaragen in der **Perathoner-** und in der **Alessandriastraße** beauftragt. Seit September 2011 verwaltet die SEAB auch den neuen **Rosenbach-Parkplatz**.

Unsere Zahlen:

- 5.000 Stellplätze, davon
  - 1.900 Oberflächenparkplätze
  - 3.100 Stellplätze in Parkstrukturen (Tiefgaragen und Parkhäuser)
- 7 Parkstrukturen, 4 davon mit Kassadienst
- 80 Parkscheinautomaten

### Parkhäuser und Tiefgaragen

Die öffentlichen Parkhäuser und Tiefgaragen sind gebührenpflichtig; die Gebühren dafür werden von der Gemeinde Bozen festgelegt. Das Parkhaus **BZ-Mitte** und die **Tiefgaragen Stadthalle** und **Gerichtsplatz** sind zusätzlich zu den Kassenautomaten auch mit einer Hauptkasse mit Kassier ausgestattet. Die Parkordnungen und die Parkgebühren sind in der Nähe der Kassen und der Eingänge aufgeschlagen und können auch auf der Internetseite der SEAB AG [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parkhaeuser-und-tiefgaragen](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parkhaeuser-und-tiefgaragen) eingesehen werden. Die Parkgaragen in der **Perathoner- und Alessandriastraße** sind für Dauerparker mit Abonnement bestimmt.

Auf allen Parkdecks des Parkhauses BZ-Mitte wurden in der Nähe der Fußgängerausgänge eigene **Frauenparkplätze** eingerichtet. Sie sind mit **rosa Markierungsstreifen** und einem **Herz** in der Mitte gekennzeichnet.

In allen Parkstrukturen wurden eigene **Stellplätze für Menschen mit Behinderung** vorgesehen, die mit **gelben Bodenmarkierungen** gekennzeichnet und in unmittelbarer Nähe der Fußgängerausgänge angeordnet sind.

Fahrzeuge mit **Flüssiggasantrieb** müssen in Parkeinrichtungen auf den dafür vorgesehenen **rot markierten Stellplätzen** geparkt werden. Im Parkhaus BZ-Mitte dürfen Fahrzeuge mit Flüssiggasantrieb auf allen oberirdischen Parkdecks und im ersten Untergeschoß abgestellt werden.

Die drei Parkplätze Bozen Mitte, Stadthalle und Gerichtsplatz sind im Parkleitsystem der Gemeinde Bozen zusammengeschlossen, das über elektronische Anzeigetafeln an mehreren

Stellen in der Stadt in Echtzeit über die Zahl der freien Parkplätze in den einzelnen Parkeinrichtungen informiert.

### **Achtung!**

**Das Parkticket muss sorgfältig aufbewahrt werden; bei Ticketverlust wird eine Strafgebühr erhoben.**

### **Oberflächenparkplätze (Kurzparkzonen)**

Die gebührenpflichtigen Oberflächenparkplätze (insgesamt ca. 1.100) sind durch **blaue Bodenmarkierungen** gekennzeichnet und auf dem gesamten Stadtgebiet verteilt. Die Gebühren und die Parkzeiten werden mit Beschluss der Gemeinde Bozen individuell für die einzelnen Stadtviertel festgelegt. Das Verzeichnis der Kurzparkplätze mit ihren Standorten, die gebührenpflichtigen Parkzeiten und die Parkgebühren sowie die wichtigsten Nutzungshinweise und Informationen zu den Zahlungsmodalitäten können im Internet unter [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/blaue-parkzonen](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/blaue-parkzonen) eingesehen werden.

Die mit **Erkennungsausweis ausgestatteten Verkehrshilfskräfte in Uniform** sind bei SEAB beschäftigte **Amtsträger** und haben die Aufgabe, die einwandfreie Funktion der Parkuhren zu überwachen, Kunden und Kundinnen zu informieren, Parkscheine (Magnetkarten, elektronische Parkkarten) zu verkaufen; weiters überwachen sie die korrekte Einhaltung der Straßenverkehrsordnung und ahnden etwaige Verstöße.

### **Achtung!**

**Der Parkschein muss von außen gut sicht- und lesbar auf dem Armaturenbrett des Fahrzeugs abgelegt werden.**

## **1 ZIELE**

Die SEAB AG gewährleistet die einwandfreie Funktion der von der Gesellschaft betriebenen Parkeinrichtungen und der Kurzparkzonen. Zu den Leistungen des Parkplatzdienstes gehören die Betreuung der Kunden/innen, die ordentliche Instandhaltung der Sicherheitsanlagen, der Kassenautomaten, des computergestützten Ein- und Ausfahrtssystems, der Parkuhren usw.: **Ziel ist, den Bürgern und Bürgerinnen eine optimale Dienstleistungsqualität zu bieten.**

## 2 NUTZUNG DER DIENSTE

### 2.1 Die Parkplatzdirektion

Die **Parkplatzdirektion** im **ersten Geschoss des Parkhauses BZ-Mitte** erbringt folgende Leistungen:

- ✓ Verkauf von Parkscheinen für Kurzparkzonen und für Parkhäuser/Tiefgaragen, sowie Kundenbetreuung nach dem Kauf;
- ✓ Vertragsabschluss und -kündigung des Abonnements für das Parkhaus BZ-Mitte und für die Tiefgarage Perathonerstraße;
- ✓ Beschwerden, Anträge auf Rückerstattung, Beanstandung von Strafzetteln bzgl. Kurzparkzonen;
- ✓ Informationen zu Rechnungen, Gebühren und zur Nutzung der Parkplätze;
- ✓ Ausarbeitung von Angeboten für spezielle Nutzergruppen.

### 2.2 Parkhäuser und Tiefgaragen

An den **Kassen** der Parkeinrichtungen **BZ-Mitte, Gerichtsplatz und Stadthalle** können **Abonnements** beantragt und für alle drei Parkeinrichtungen gültige wiederaufladbare **Wertkarten** gekauft, sowie die Parkgebühren entrichtet werden. Die Parkgebühr kann in bar an der Kasse sowie bei den rund um die Uhr Kassenautomaten gezahlt werden oder mit der Wertkarte entrichtet werden. Die Abonnements für die Tiefgarage in der Alessandriastraße werden in der Parkgarage bei der Stadthalle ausgestellt.

Im Inneren der Parkstrukturen sind die Parkordnungen mit den Nutzungsbedingungen und den Hinweisen auf die Rechte und Pflichten der Parkkunden/innen ausgehängt. Die Vordrucke für die Nutzung der hier genannten Parkplatzdienste und die Parkordnungen stehen im Internet unter [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parkplatz-abos-und-wertkarten](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parkplatz-abos-und-wertkarten) zum Download bereit.

**Achtung!**

**Auch innerhalb der Parkstrukturen gilt die Straßenverkehrsordnung.**

**Alle Kunden und Kundinnen werden gebeten, langsam zu fahren und die Sicherheitsbestimmungen für das Lenken und Parken von Fahrzeugen laut Straßenverkehrsordnung zu beachten.**

### 2.3 Gebührenpflichtige Oberflächenparkplätze (Kurzparkzonen)

Parkgebühren können wie folgt gezahlt werden:

- ✓ in bar am Parkscheinautomat;
- ✓ mit elektronischen Parkkarten.

**Elektronische Karten** können in 8 auf dem gesamten Stadtgebiet verteilten Verkaufsstellen erworben werden. Das komplette Verzeichnis der Verkaufsstellen kann im Internet unter [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parkscheine-und-parkkarten](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parkscheine-und-parkkarten) heruntergeladen werden.

**Elektronische Karten** können auch bei den Verkehrshilfskräften der SEAB AG gekauft werden.

Weitere Informationen zur Nutzung der Parkscheine bietet die Internetseite

[www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parkscheine-und-parkkarten](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parkscheine-und-parkkarten) .

*Beim Kauf eines Parktickets am Parkscheinautomaten muss die Dauer vorab eingeschätzt werden; wer hingegen mit der elektronischen Parkkarte zahlt, kann dank der minutengenauen Berechnung der Parkdauer Gebühren sparen.*

### 3 HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

**Sind Parkplätze in den Kurzparkzonen auch am Samstag und Sonntag gebührenpflichtig?**

An Feiertagen kann man kostenlos parken; am Samstag sind die Parkplätze je nach Zone bis 12.00 oder 13.00 Uhr kostenpflichtig. Die aktualisierte Liste der Kurzparkzonen mit den entsprechenden Gebühren und Uhrzeiten kann auf [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/blaue-parkzonen](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/blaue-parkzonen) eingesehen werden.

**Worauf muss ich beim Parken in einem Parkhaus oder einer Tiefgarage besonders achten?**

Bei der Fahrt durch die Parkstruktur sollten Sie besonders auf die Beschilderung und auf die Fahr- und Parkanweisungen achten.

Parken Sie auf entsprechend markierten Stellplätzen. Schließen Sie Ihr Fahrzeug ab und lassen Sie keine Wertsachen sichtbar im Auto liegen.

Nehmen Sie das Parkticket mit und bewahren Sie es sorgfältig auf. (Bei Verlust des Parktickets ist eine Strafgebühr in der laut Parkordnung vorgesehenen Höhe zu entrichten.)

In Parkhäusern/Tiefgaragen darf kein Feuer angezündet werden, Fahrzeuge dürfen nicht repariert oder betankt werden.

**Gibt es spezielle Rabatte oder Angebote?**

Die Parkplatzdirektion behält sich vor, für organisierte Gruppen eigene Angebote zu erstellen.

### 4 QUALITÄTSSTANDARDS UND ENTSCHÄDIGUNGSLEISTUNGEN

Für den Parkplatzdienst hat die Gesellschaft SEAB AG eigene Qualitätsstandards festgelegt. Hier kann es sich um allgemeine Standards zur Sicherung der Dienstleistungsqualität oder um spezifische Standards für einzelne Leistungen handeln, die von den Kunden und Kundinnen unmittelbar überprüft werden können.

Die Standards, die das einwandfreie und durchgehende Funktionieren des Parkplatzdienstes gewährleisten sollen und die Fristen für die Wiederherstellung des Dienstes nach Störfällen festlegen, gelten unter normalen Betriebsbedingungen. Sie finden daher keine Anwendung bei außerordentlichen Umständen infolge von besonderen Naturereignissen, bei von Dritten herbeigeführten Schäden, bei (direkten oder indirekten) Streiks oder bei Maßnahmen von öffentlichen Behörden.

## 4.1 Qualitätsstandards

Die nachstehenden Tabellen bieten einen Überblick über die Qualitätsstandards, welche die SEAB AG für den Parkplatzdienst vorsieht:

### Standards, deren Nichterfüllung entschädigt wird

Beschreibung	Höchstfrist
Aushändigung eines Kostenvoranschlags/ Angebots	20 Arbeitstage ab Eingang der Anfrage
Aktivierung eines Abonnements	5 Arbeitstage ab der Anfrage
Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und Anregungen	innerhalb 20 Tage ab Eingang des Schreibens

### Entschädigungsleistungen

Werden die für den Parkplatzdienst vorgesehenen spezifischen Qualitätsstandards nicht erfüllt, zahlt die SEAB AG auf schriftlichen Antrag des Kunden/der Kundin eine Entschädigung im Wert einer Wertkarte von 10,00 Euro, die in den Parkeinrichtungen Bozen Mitte, Gerichtsplatz und Stadthalle verwendet werden kann.

Der Entschädigungsantrag muss zusammen mit allen einschlägigen Angaben und Dokumenten, die eine Nichterfüllung der genannten Standards belegen können, innerhalb von 30 Tagen ab Beginn der beanstandeten Leistung an die Gesellschaft – SEAB AG, Parkplatzdirektion, Schlachthofstr. 95, 39100 Bozen - gesendet werden. (Es gilt das Protokolldatum des Betriebs.)

### Darüber hinaus verpflichtet wir uns folgende Leistungen zu erbringen:

Beschreibung	Durchschnittlicher Zeitrahmen
Hinweis auf die vorübergehende Unterbrechung des Dienstes bei geplanten Instandhaltungsarbeiten in Parkstrukturen (z.B. Schließung eines Parkdecks)	Die schriftliche Mitteilung wird <b>mindestens 1 Woche</b> vor Beginn der Instandhaltungsarbeiten im Inneren der betroffenen Parkeinrichtung ausgehängt

werden.

<p>Hinweis auf die vorübergehende Unterbrechung des Dienstes bei geplanten Instandhaltungsmaßnahmen in Parkeinrichtungen, die die Schließung der gesamten Einrichtung erfordern</p>	<p>Zusätzlich zum schriftlichen Hinweis im Inneren der Parkeinrichtung wird eine entsprechende Mitteilung auch auf der Internetseite unter "News" und auf der Facebook-Seite der SEAB mindestens <b>1 Woche</b> vor Beginn der Bauarbeiten veröffentlicht.</p>
<p>Hinweis auf die vorübergehende Unterbrechung des Dienstes bei außerordentlichen Instandhaltungsarbeiten infolge höherer Gewalt (behördliche Maßnahmen, außerordentliche Ereignisse, Streiks usw.) oder bei Ereignissen, die sich dem Einfluss des Unternehmens entziehen (Schäden durch Dritte usw.) oder Notfällen (technische Defekte usw.)</p>	<p><b>Unverzügliche Benachrichtigung</b> durch Anbringen von Hinweisschildern im Inneren der Parkeinrichtungen</p>

## E.5. ZAHLUNG VON RECHNUNGEN

Die Rechnungen für den Kauf oder das Wiederaufladen von Wertkarten und Parkscheinen für Kurzparkzonen werden von der Parkplatzdirektion und an der Kasse der Tiefgarage am Gerichtsplatz direkt bei Zahlung des Rechnungsbetrags ausgestellt.

Die Rechnungen für Abonnements in Parkeinrichtungen werden zweimonatlich ausgestellt und sind zu den angegebenen Fälligkeitsterminen zu zahlen. Folgende Zahlungsmodalitäten sind vorgesehen:

- Dauerauftrag bei der Vertrauensbank des Kunden/der Kundin;
- bei der eigenen Bank mit dem der Rechnung beiliegenden Einzahlungsvordruck „freccia“;
- an allen Postschaltern mit dem der Rechnung beiliegenden Posterlagschein;
- über den Online-Zahlungsdienst der italienischen Post unter [www.poste.it](http://www.poste.it);
- ohne Zusatzkosten auf der Rückseite der Rechnung angegebenen Bankschalter.

### 5.1. Säumigkeit

Bei fehlendem Zahlungseingang sendet die SEAB AG ein **Mahnschreiben** mit der Aufforderung, die Rechnung innerhalb von 10 Kalendertagen ab dem Datum der Mahnung zu zahlen.

Für die verspätete Zahlung von Rechnungen werden Verzugszinsen in Höhe des um 3,5 Prozentpunkte erhöhten Leitzinssatzes gefordert.

Bleibt die Zahlung immer noch aus, wird die **Abbonementskarte deaktiviert** und damit der Zugang zum Parkplatz gesperrt. Außerdem leitet die SEAB AG die Zwangseintreibung ein; in diesem Fall erhöht sich der Forderungsbetrag um die Kosten für das Eintreibungsverfahren.

Die SEAB AG behält sich außerdem das Recht vor, den Vertrag zu kündigen.

## 6 KUNDENBEZIEHUNG

### 6.1 Kundenkontakt: Information und Dialog

Die Kundeninformation und der Kundendialog gehören zu den obersten Anliegen der SEAB AG. Zur Förderung des Gesprächs mit dem Kunden stehen mehrere Kommunikationsformen zur Auswahl:

#### Informationsmittel:

- Internet [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parken-in-bozen](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parken-in-bozen) ;
- Facebook-Seite [www.facebook.com/seab.bz](http://www.facebook.com/seab.bz)
- eigene Informationsfelder im Rahmen der Rechnungen bzw. eigene Informationsblätter im Anhang zu den Rechnungen;
- Mitteilungen in Form von Hinweisschildern in den Parkeinrichtungen;
- Broschüren und Anschauungsmaterial;
- lokale Presse und/oder lokale Radio- und Fernsehsender;
- Informationstafel am Hauptsitz;
- vertraglich vorgesehene Informationsblätter.

#### Möglichkeiten des Dialogs:

- gebührenfreie grüne Nummer 800 116 166;
- Informationsschalter in der Parkplatzdirektion.

### 6.2 Bewertung der Dienstleistungsqualität durch die Kunden/Kundinnen

Mit dem Ziel, die Servicequalität weiter zu verbessern, erhebt die SEAB AG in regelmäßigen Abständen die Kundenzufriedenheit mit einer Reihe von Befragungen, deren Ergebnisse auf der Internetseite veröffentlicht werden [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parken-in-bozen](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parken-in-bozen)

### 6.3. Anregungen und Beschwerden

Anregungen und Beschwerden zur Servicequalität müssen schriftlich vorgelegt werden und müssen alle nötigen Angaben zur Erkennung des Problems enthalten. Meldungen und Beschwerden können direkt bei den Büros der SEAB AG abgegeben werden.

Meldungen und Beschwerden können auch auf der Internetseite [www.seab.bz.it/de/anregungen-und-beschwerden](http://www.seab.bz.it/de/anregungen-und-beschwerden) eingereicht werden.

**Innerhalb von 20 Tagen** erhalten die Bürger/innen eine schriftliche Antwort. Bei speziellen Anfragen, die eine gründliche Untersuchung erfordern, erhält der Kunde/die Kundin auf jeden Fall innerhalb von **20 Tagen** eine schriftliche Mitteilung, in der die Gründe für die längere Bearbeitungszeit erläutert werden.

### 6.4. Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft fungiert als Garant für die Unparteilichkeit und Effizienz der kommunalen Verwaltungsarbeit. Im Rahmen ihrer Tätigkeit zum Schutz der Rechte und Interessen der Bevölkerung informiert, berät und vermittelt die Volksanwaltschaft bei Konflikten zwischen Bürgern/Bürgerinnen und der öffentlichen Verwaltung; darüber hinaus zeigt sie auch aus eigener Initiative Missstände, Unterlassungen oder Unregelmäßigkeiten von Seiten der öffentlichen Verwaltung auf.

Auch die Nutzer/innen des Parkplatzdienstes können sich persönlich oder schriftlich (Fax oder E-Mail) an die Volksanwaltschaft wenden.

Cavourstr. 23, 39100 Bozen, Tel. 0471 301 155 - Fax 0471 981 229

E-Mail: [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it)

Internetseite: [www.volksanwaltschaft-bz.org/de](http://www.volksanwaltschaft-bz.org/de)

Personenverkehr: von Montag bis Freitag: 9.00–12.00 Uhr und 15.00–16.30 Uhr

### 6.5. Dienstzeiten und Adressen

#### Parkplatzdirektion

Schlachthofstr. 95 (Parkhaus Bozen Mitte, 1. Stock), Bozen

Öffnungszeiten:

Montag - Freitag: 8:00 – 12:30 Uhr und 13:30 – 17:00 Uhr

Samstag: 8:00 – 12:00 Uhr

### Wie Sie uns erreichen

Autobus alle Linien, die vor dem Bahnhof halten

Fahrrad: Radweg R5 (bis zum Verdiplatz)

[www.gemeinde.bozen.it/UploadDocs/3031\\_piantina\\_generale\\_bicibz.pdf](http://www.gemeinde.bozen.it/UploadDocs/3031_piantina_generale_bicibz.pdf)

Privatauto: die Zufahrt in das Parkhaus befindet sich in der Mazr Nusser-Straße

Telefon: 0471 30 18 50

Fax: 0471 301 842

### Gebührenfreie grüne Nummer Parkplätze 800.116.166

Montag - Freitag: 8:00 – 12:30 Uhr und 13:30 – 17:00 Uhr und Samstag: 8:00 – 12:00:

allgemeine Verwaltungsinformationen oder andere Auskünfte zum Parkplatzdienst der SEAB AG  
(es antwortet die Parkplatzdirektion)

E-Mail: [info@seab.bz.it](mailto:info@seab.bz.it) (in der Betreffzeile Hinweis auf den Parkplatzdienst angeben)

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

[www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parken-in-bozen](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parken-in-bozen)

### Bozen Mitte

Adresse: Schlachthofstraße Nr. 95

Zufahrt: Eisackuferstraße/Mayr-Nusser-Straße, Kreuzung Schlachthofstraße

Öffnungszeiten der Kasse: täglich von 06:00 bis 01:00 Uhr

Öffnungszeiten des Parkhauses: 24 h

### Gerichtsplatz

Adresse: Gerichtsplatz Nr. 4

Zufahrt: Duca-d'Aosta-Straße

Öffnungszeiten der Kasse: Montag - Freitag: 7:00 – 17:30 Uhr

Samstag: 08:00 – 13:00 Uhr

Öffnungszeiten der Tiefgarage: Montag - Freitag: 7:00 – 21:00

Samstag: 08:00 – 13:00

Ausfahrt mit dem PKW und Einfahrt für Abonnenten: rund um die Uhr

### Stadthalle

Adresse: Mailand-Straße 192/B

Zufahrt: Mailand-Straße

Öffnungszeiten der Kasse: Mittwoch 8:00 – 12:00 Uhr

Öffnungszeiten der Tiefgarage: täglich 6:00 – 21:00

Ausfahrt mit dem PKW und Einfahrt für Abonnenten: rund um die Uhr

### **Rosenbach**

Adresse: Angela-Nikoletti-Platz

Zufahrt: Claudia-Augusta-Straße

Öffnungszeiten der Tiefgarage: täglich von 06:00 bis 23:00 Uhr

Ausfahrt mit dem PKW Einfahrt für Abonnenten: rund um die Uhr

### **Perathoner**

Adresse/Zufahrt: Perathonerstr. 2

Nur für Abonnenten rund um die Uhr geöffnet

### **Alessandria**

Adresse/Zufahrt: Alessandriastr. 1

Nur für Abonnenten rund um die Uhr geöffnet

### **Notruf (rund um die Uhr)**

Über die Gegensprechanlage in den Parkeinrichtungen kann man Kontakt zu einem/r SEAB-Beschäftigten aufnehmen, der/die über die Gegensprechanlage antworten wird.

In der Zeit von 1.00 bis 5.00 Uhr werden die Anrufe an die grüne Nummer automatisch an eine Wach- und Sicherheitsgesellschaft weitergeleitet. Wenn die Wach- und Sicherheitsgesellschaft vor Ort eingreifen und dem Kunden/der Kundin zu Hilfe kommen muss, werden die Kosten für diese Leistungen direkt dem Kunden/der Kundin in Rechnung gestellt, es sei denn das Problem kann direkt der SEAB AG angelastet werden.

**NB: Unter der grünen Nummer werden keine allgemeinen Verkehrsinformationen erteilt; Anrufer erhalten nur Auskünfte zum Parkhausdienst der SEAB AG.**

Diese Charta der Dienste wurde zusammen mit Altroconsumo verfasst und abgestimmt, wie im Übereinstimmungsprotokoll mit der Gemeinde Bozen von 2009 vorgesehen.

Dritte Überarbeitung September 2016.



CHARTA DER DIENSTQUALITÄT DES  
INTEGRIERTEN WASSERDIENSTES

# Inhaltsverzeichnis

1.	EINLEITUNG .....	4
2.	DIE GRUNDPRINZIPIEN.....	4
3.	VORSTELLUNG DES BETRIEBS UND MISSION .....	6
3.1.	Die Mission der SEAB.....	7
3.2.	Die Dienste der SEAB .....	7
4.	VERPFLICHTUNGEN, QUALITÄTSSTANDARDS UND GARANTIE.....	8
4.1.	Entschädigungen .....	9
4.2.	Jahresbericht und jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste.....	9
5.	DER INTEGRIERTE WASSERDIENST .....	10
5.1.	Zielsetzungen.....	11
6.	ANSCHLÜSSE UND VERTRÄGE .....	11
6.1.	Anschluss an das Wassernetz .....	12
6.2.	Abschluss des Vertrages über die Lieferung und Installation des Zählers .....	13
6.3.	Kündigung und Übernahme des Vertrags (Nachfolge).....	13
6.4.	Überprüfung der Zähler .....	14
6.5.	Selbstablesung der Zähler .....	14
6.6.	Zusätzliche Ablesungen der Zähler für Kondominien .....	14
6.7.	Aussetzung der Leistungserbringung wegen Verzuges .....	15
6.8.	Wiederaktivierung der Versorgung nach einer Unterbrechung wegen Zahlungsverzug .....	15
6.9.	Anschluss an das Abwassernetz und Genehmigung der Einleitung.....	15
6.10.	Anträge auf Ausführung der Klärgrube .....	16
6.11.	Entleerung der Klärgrube .....	17
6.12.	Spezifische Qualitätsstandards des integrierten Wasserdienstes.....	17
7.	DIE TECHNISCHE VERWALTUNG DES INTEGRIERTEN WASSERDIENSTES.....	18
7.1.	Eingriffe der programmierten Wartung.....	18
7.2.	Eingriffe in Notfällen und Störungen.....	18
7.3.	Kontrollen der Trinkwasserqualität .....	19
7.4.	Wasserknappheit und Notfälle .....	19
7.5.	Spezifische Qualitätsstandards der technischen Verwaltung des integrierten Wasserdienstes	20
8.	TARIFE, ABRECHNUNG UND ZAHLUNGEN.....	20
8.1.	Wassertarif und Tarife der zusätzlichen Leistungen .....	20
8.2.	Ausstellung der Rechnung.....	21
8.3.	Kundenportal online .....	21
8.4.	Zahlungen .....	21

8.5.	Rückzahlungen.....	22
8.6.	Zahlungsverzug.....	22
8.7.	Spezifische Qualitätsstandards für Tarife, Abrechnung und Zahlungen.....	23
9.	ZUGANG ZU DEN DIENSTLEISTUNGEN.....	23
9.1.	Öffnungszeiten für die Öffentlichkeit.....	23
9.2.	Dienstzeiten der Telefonzentrale.....	23
9.3.	Spezifische Qualitätsstandards für den Zugang zu den Diensten.....	24
10.	KUNDENKONTAKT.....	24
10.1.	Kanäle für Kommunikation, Information und Beratung.....	24
10.2.	Vorschläge und Beschwerden.....	24
10.3.	Die Bewertung der Dienstleistungen durch die Kunden.....	25
10.4.	Bürgerzugang.....	25
10.5.	Die Volksanwaltschaft.....	25
10.6.	Spezifische Qualitätsstandards für die Kundenbetreuung.....	26
	Nützliche Informationen.....	26
	Datenverarbeitung.....	27
	Häufige Fragen.....	27
	Rechtliche Grundlagen.....	31
	ANHANG A Zusammenfassende Tabelle der Qualitätsstandards und Entschädigungen des integrierten Wasserdienstes.....	34
	ANHANG B BESCHWERDEFORMULAR.....	38

# 1. EINLEITUNG

Mit dieser Charta der Dienstqualität des integrierten Wasserdienstes will die SEAB AG die Rechte ihrer Kunden und Kundinnen festschreiben und garantieren.

Diese Charta stellt eine **Verpflichtungserklärung** der Gesellschaft dar und hat das Ziel, die Erwartungen und Ansprüche der Kunden und Kundinnen bestmöglich zu erfüllen. Darüber hinaus bekennt sich die SEAB AG in dieser Charta zu anderen wichtigen Werten wie Nutzungssicherheit, Servicequalität, Leistungseffizienz und Umweltschutz.

Die Charta enthält eine Beschreibung der von SEAB AG erbrachten Dienste und bietet damit eine **Orientierungshilfe** für die Kunden und Kundinnen; gleichzeitig verpflichtet sich die Gesellschaft mit der Charta zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Thema Dienstleistungsqualität.

Als Grundlage für die vorliegende Charta der Dienste dienten die Indikatoren aus dem **Einvernehmensprotokoll über die Kontrolle der Qualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen**, das SEAB 2017 mit der Gemeinde Bozen und den in Bozen-Zentrum tätigen Verbraucherschutzvereinen Verbraucherzentrale Südtirol – VZS und der Verbraucherschutzvereinigung Altroconsumo unterschrieben hat und die **Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen** des Beschlusses der Landesregierung vom 19. Dezember 2017.

**Die Charta der Dienstqualität enthält:**

- die Grundprinzipien;
- Vorstellung des Betriebs und Mission;
- die Verpflichtungen und Garantien der SEAB AG gegenüber ihren Kunden/innen;
- Beschreibung der SEAB-Dienste;
- Modalitäten des Zugangs zu den Diensten;
- Kommunikationskanäle und Kundenkontakt;
- nützliche Informationen und Kontakte;
- häufig gestellte Fragen;
- gesetzlicher Bezugsrahmen.

## 2. DIE GRUNDPRINZIPIEN

Die Charta orientiert sich an folgenden Grundsätzen:

**Gleichheit und Unparteilichkeit**

Die von der SEAB AG erbrachten Dienste dienen der Versorgung der gesamten Bevölkerung und werden für alle Bürger/innen zu **gleichen Bedingungen** ausgeführt. Die SEAB garantiert die Gleichbehandlung der Bürger/innen innerhalb der einzelnen Nutzergruppen bzw. Gebührenklassen. Alle Kunden/innen haben Anspruch auf eine **unparteiliche Behandlung** nach den Grundsätzen der Objektivität und Gerechtigkeit.

### **Kontinuität und Sicherheit der Dienste**

Die Dienste werden kontinuierlich und konstant ausgeführt. Die Gesellschaft verpflichtet sich, die Dauer von Ausfällen und Betriebsunterbrechungen infolge von Defekten oder Instandhaltungsarbeiten so weit wie möglich einzuschränken.

Bei einem Streik wird auf jeden Fall die gesetzlich vorgesehene Mindestversorgung garantiert.

Im Falle einer Dienstunterbrechung aufgrund von Ursachen, die sich dem Einfluss des Unternehmens entziehen, verpflichtet sich die SEAB, die Unannehmlichkeiten für die Bürger/innen möglichst in Grenzen zu halten.

### **Beteiligung**

Kunden/innen können ihre Meinung zur Qualität der angebotenen Leistungen äußern und können **Vorschläge, Meldungen, Beschwerden und Anregungen** vorbringen, die zur ständigen Optimierung der von der SEAB AG geführten Dienste beitragen können.

### **Effizienz und Effektivität**

Zu den Unternehmenszielen der SEAB AG gehören die laufende Steigerung der Effizienz und Effektivität ihrer Dienste und weitere Verbesserungen in der Sicherheit und Kontinuität der Versorgungsleistungen; zu diesem Zweck werden die jeweils am besten geeigneten technologischen, organisatorischen und verfahrenstechnischen Lösungen eingesetzt.

### **Klarheit und Transparenz**

Die SEAB AG achtet ganz besonders auf eine klare, einfache und gut verständliche Sprache und Beschilderung in der Kundenkommunikation. Alle Mitteilungen und Informationsaussendungen werden gemäß [DPR Nr. 752 vom 26.7.1976](#) i.g.F. zweisprachig (deutsch/italienisch) verfasst.

Der Kunde/die Kundin hat Recht auf Zugang zu allen die eigene Person betreffenden Daten; er/sie hat Anspruch darauf, zu erfahren, welche Tätigkeiten von den einzelnen Bereichen ausgeführt werden, welche Verfahren in Zusammenhang mit den eingegangenen Anfragen angewendet werden, welche Bearbeitungszeiten vorgesehen werden und wer die Verantwortlichen der einzelnen Dienste sind.

Das Personal der SEAB AG ist jederzeit erkennbar. Die Mitarbeiter der SEAB AG führen bei Kundenbesuchen immer einen Erkennungsausweis mit sich.

SEAB AG kommt den Pflichten der transparenten Verwaltung im Sinne der geltenden Gesetzgebung nach und schützt die Privacy der eigenen Kunden/innen unter Beachtung der [Verordnung \(EU\) 2016/679 \(DSGVO\)](#), der Bestimmungen des „[Datenschutzkodex](#)“ ([Gesetzesverordnung 196/2003 i.g.F.](#)) und des [Gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 101 vom 10.08.2018](#).

### **Sicherheit und Umweltschutz**

Die SEAB AG gewährleistet bei der Erbringung ihrer Leistungen die Sicherheit der Kunden und Kundinnen und den Schutz der Umwelt.

### **Vereinfachung**

Im Sinne der Europäischen [Dienstleistungsrichtlinie 2006/123/EG](#) unternimmt die SEAB AG beträchtliche Anstrengungen zur administrativen Vereinfachung und zum Abbau des bürokratischen Aufwands für die Kunden und Kundinnen.

## **3. VORSTELLUNG DES BETRIEBS UND MISSION**

Um einige öffentliche Versorgungsleistungen systematisch zu organisieren, wurde 1976 eine kommunale Einrichtung für folgende Dienste eingesetzt: Wasser, Gas, Abfall, Betrieb des städtischen Schlachthofs, des Hallenbads, der Gemeindegarage und des Autobusbahnhofs.

Die Vorteile einer autonomen Verwaltung von öffentlichen Versorgungsleistungen und die Bestimmungen des Gesetzes Nr. 142/1990, mit dem die öffentlichen Gebietskörperschaften reformiert wurden, veranlassten die Gemeinde Bozen am 15. Juni 2000, die SEAB - Energie-Umweltbetriebe Bozen AG zu gründen. Die SEAB AG ist seit Jänner 2001 mit den Versorgungsdiensten für Wasser, Gas sowie Abwasser und Abfall und der Trinkwasserversorgung für die Fraktion Kardaun der Gemeinde Karneid beauftragt. Seit 1. Jänner 2003 ist die Verwaltung der öffentlichen Parkplätze (Kurzparkzonen – blaue Parkplätze) und von drei Parkeinrichtungen (Bozen Mitte, Stadthalle und Gerichtsplatz) hinzu gekommen.

Aufgrund eines Beschlusses der Bozner Gemeindeverwaltung tritt die SEAB AG den Bereich "Gasverkauf" zum 1. Jänner 2004 an die Etschwerke ab, weshalb die Gesellschaft derzeit nur noch für die Gasverteilung zuständig ist. 2004 erhält die Gesellschaft die ISO-Zertifizierung für Qualität (ISO 9001), Umweltschutz (ISO 14001) und Sicherheit (OHSAS 18001), die sie bis heute beibehalten hat.

Bis Ende des Jahres 2006 blieb die Stadtgemeinde Bozen die einzige Gesellschafterin. Zum 1. Jänner 2007 wurde die Gemeinde Leifers mit 1% des Grundkapitals Teilhaberin der Gesellschaft. Zum selben Zeitpunkt hat die SEAB AG auch die Abfall- und Wertstoffsammlung in der Gemeinde Leifers und den Betrieb des dortigen Recyclinghofs sowie die mechanische Reinigung übernommen.

Ab 2008 wurde die SEAB AG mit der Führung der Tiefgaragen in der Alessandria- und in der Perathonerstraße (geschlossen im Herbst 2018) beauftragt. Am 1. November 2010 hat die Gemeinde Bozen der SEAB die Führung der Eiswelle übertragen.

Seit Oktober 2011 ist die SEAB auch für den neuen Rosenbach-Parkplatz zuständig.

Seit 1. Mai 2019 führt die SEAB auch die manuelle Reinigung in der Gemeinde Leifers durch.

Die SEAB AG wird von den eigenen Gesellschaftern – den Gemeinden Bozen und Leifers – kontrolliert, so als ob es sich um eine Abteilung der öffentlichen Verwaltung handeln würde. Die Gemeinden legen die Kriterien und Leitlinien für die Erbringung der Versorgungsleistungen fest und bestimmen die Gebühren.

2015 hat die Gemeinde Bozen die Dienstverträge für die öffentlichen Dienste Parkplätze, Trinkwasser, Abwasser und Umweltdienste für weitere 30 Jahre verlängert und hat damit das Vertrauen in den Betrieb bestätigt.

Die SEAB AG mit Sitz in Bozen, Lanciast. 4/A untersteht einem Verwaltungsrat, der einschließlich des Präsidenten fünf Mitglieder umfasst und für die vollständig autonome Umsetzung der programmatischen Richtlinien der Gesellschafterversammlung zuständig ist. Der Verwaltungsrat stellt die Leistungseffizienz und -effektivität in den Mittelpunkt seines Handelns und setzt sich für die volle Erfüllung der Erwartungen der Kunden und Kundinnen an öffentliche Dienste ein.

Mit der Kontrolle der Gesellschaft ist ein dreiköpfiger Aufsichtsrat beauftragt. 2019 kam der Haushaltsprüfer als Kontrollorgan hinzu.

### 3.1. Die Mission der SEAB

„Wir sind ein Unternehmen, das öffentliche Dienstleistungen bürgernah und kundenfreundlich erbringt. Wir sorgen für einwandfreies Trinkwasser, funktionierende Gas- und Abwassernetze, Parkplätze, funktionstüchtige Infrastrukturen und ein gepflegtes Stadtbild. Als ausführendes Organ der teilhabenden Gemeinden stehen wir mit Hingabe im Dienste der Allgemeinheit und der Stadt. Bei unserer Arbeit streben wir nach Exzellenz und stellen dabei den Mensch und seine Sicherheit in den Mittelpunkt.“

### 3.2. Die Dienste der SEAB

In der Gemeinde Bozen

Umwelt:

- Getrennte Müllsammlung und Abfallbewirtschaftung

- Recyclinghof, Sammelstellen
- Straßenreinigung und Reinigung der Grünflächen

Netze:

- Trinkwasserversorgung
- Abwasserentsorgung
- Erdgasverteilung

Stadt:

- Parkplätze: Führung der Parkgaragen (Alessandria, BZ Mitte, Stadthalle, Rosenbach, und Gerichtsplatz) und der Kurzparkzonen
- Eiswelle: Instandhaltung, Büro- und Hallenvermietung

In der Gemeinde Leifers

Umwelt:

- Getrennte Müllsammlung und Abfallbewirtschaftung
- Recyclinghof
- Straßenreinigung

In der Gemeinde Karneid

Netze:

- Trinkwasserversorgung für die Fraktion Kardaun

## 4. VERPFLICHTUNGEN, QUALITÄTSSTANDARDS UND GARANTIEN

Für die Erbringung des integrierten Wasserdienstes setzt sich SEAB Qualitätsstandards, die eine Verpflichtung gegenüber ihren Kunden darstellen. Diese Qualitätsfaktoren, -indikatoren und -standards ermöglichen den Kunden/innen die Qualität der angebotenen Dienste zu überprüfen. Die von SEAB ermittelten Qualitätsfaktoren stellen eine Besonderheit des Dienstes dar und stehen in engem Zusammenhang mit den Bedürfnissen und Erwartungen der Kunden/innen. Alle genannten Qualitätsstandards stellen eine **Verpflichtung der SEAB gegenüber ihren Kunden/innen** dar.

Die Qualitätsstandards können sein:

- **allgemein**, d.h. bezogen auf alle für die Kunden erbrachten Dienstleistungen, ausgedrückt als Durchschnittswert (z.B. durchschnittliche Wartezeit an den Schaltern);

- **spezifisch**, bezogen auf das individuelle Vertragsverhältnis und daher vom Kunden überprüfbar, ausgedrückt durch einen minimalen oder maximalen Schwellenwert (z.B. Zeitpunkt der Unterbrechung der Versorgung).

Die ermittelten Qualitätsstandards verstehen sich abzüglich der Zeit, die für die Erteilung von Genehmigungen und Erlaubnissen sowie für die Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden erforderlich ist. Die für die Qualitätsstandards festgelegten Fristen laufen ab dem Tag, der auf das Protokolldatum von SEAB folgt. Als Tag gilt der Kalendertag, ausgenommen Sonn- und Feiertage. Samstage und Vorfeiertage sind den Sonn- und Feiertagen gleichgestellt.

#### 4.1. Entschädigungen

Die Nichteinhaltung bestimmter Qualitätsstandards aus von SEAB zu vertretenden Gründen berechtigt den Kunden zu einer Entschädigung in Höhe von **100,00 €**.

Die Kunden können innerhalb von **30 Tagen** nach Beginn der beanstandeten Dienstleistung (es gilt das Protokolldatum des Betriebs) schriftlich Ansprüche auf Entschädigung geltend machen, denen Informationen und Unterlagen beigelegt sind, die die Nichteinhaltung der Standards belegen.

Die Entschädigung ist nicht zu zahlen, wenn die Nichteinhaltung der Standards auf Umständen beruht, die nicht der SEAB anzulasten sind, sowie in Fällen von höherer Gewalt/Notstand.

#### 4.2. Jahresbericht und jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Wie vom oben genannten Vereinbarungsprotokoll und den oben genannten Richtlinien vorgesehen (siehe 1), wird bis spätestens am 31. März jedes Jahres ein **Jahresbericht** zur Qualität der geleisteten Dienste verfasst.

Der Bericht (veröffentlicht auf der SEAB-Website, im [Bereich Transparente Verwaltung](#) und auf der [Website der Gemeinde Bozen](#)) enthält:

- Überprüfung der Qualitätsindikatoren und –standards, die in der Charta der Dienstqualität, in Dienstverträgen oder in anderen Vertragsunterlagen vorgesehen sind
- Analyse und Ergebnisse der Erhebungen der Kundenzufriedenheit
- Abwicklung der Kundenbeschwerden/-vorschläge
- Überprüfung der in der Charta der Dienstqualität enthaltenen Bedingungen
- Eventuelle Aktualisierungen und Projekte zur Qualitätssteigerung für das drauffolgende Jahr.

Es ist jedes Jahr eine Kontrolle und Überprüfung der Qualität der geleisteten Dienste von der Gemeinde, der SEAB und den Verbraucherzentralen vorgesehen.

## 5. DER INTEGRIERTE WASSERDIENST

Die Tätigkeit der SEAB AG im Bereich des integrierten Wasserdienstes umfasst: Einzug, Reinigung, Transport, Verteilung und Messung des Trinkwassers sowie die Ableitung von Abwasser (Schwarzwasser-Abwasser) und Regenwasser (Weißwasser-Abwasser). SEAB ist die Referenzgesellschaft der Bürger und Unternehmen der Stadt Bozen für die Anträge auf Anschluss an das Wasser- und Abwassernetz und für alle damit verbundenen Vorgänge (Angebote, technische Eingriffe, Geschäftsbeziehungen usw.). Die Tätigkeit der Abwasserreinigung wird von eco center AG ausgeübt.

SEAB schöpft Wasser aus

- **12 Tiefbrunnen** im Wasserschutzgebiet des Bozner Beckens und
- **4 Quellen** im Eggental und in Kohlern

Das städtische Leitungsnetz

- erstreckt sich über **191 km**
- ist versehen mit **10 Speicherbecken** mit einem Gesamtfassungsvermögen von **13.000 Kubikmetern**.

SEAB liefert jährlich

- **8,7 Millionen Kubikmeter Trinkwasser**
- **den 107.000 Bozner Bürgern und Bürgerinnen**.

Zivil- und Industrieabwasser (Schwarzwasser) und Regenwasser (auch Niederschlags- oder Weißwasser genannt) werden von zwei getrennten Systemen erfasst: dem Schwarzwassernetz (**schwarze Abwasser**) und dem Weißwassernetz (**weiße Abwasser**).

Jedes Jahr gelangen zur Bozner Kläranlage:

- **10 Millionen Kubikmeter Schwarzwasser** über
- ein Abwassernetz von **96 km** mit
- **8 Hebeanlagen**.

SEAB leitet auch das Abwasser aus privaten Trinkwasserbrunnen zur Kläranlage.

Das Weißwasser, das von der Oberfläche mithilfe von Schächten und Gullys abgeleitet wird, fließt in das hierfür vorgesehene Netz, das sich wie folgt zusammensetzt:

- **120 km** Rohrleitungen

- **12 Hebeanlagen**
- **39 Absetzbecken**

und wird in die Flüsse Eisack oder Talfer eingeleitet.

Im Auftrag der Gemeinde Bozen entnimmt und entsorgt SEAB auch den Schlamm aus einzelnen häuslichen Abwasserentsorgungssystemen (sogenannte biologische oder septische Klärgruben).

Die SEAB-Techniker befassen sich mit der Instandhaltung des Netzes der Brandschutzhydranten an den Straßen, die an das öffentliche Wasserversorgungsnetz angeschlossen sind.

Auf den folgenden Seiten werden die Aktivitäten des integrierten Wasserdienstes SEAB und die diesbezüglichen Qualitätsstandards vorgestellt. Die Standards sind unter den Punkten 6.12, 7.5, 8.7, 9.3 und 10.6 der vorliegenden Charta der Dienstqualität angeführt. Zudem sind alle Standards und die diesbezüglichen Qualitätsfaktoren im Anhang A zusammengefasst.

## **5.1. Zielsetzungen**

SEAB verpflichtet sich, die Regelmäßigkeit und Kontinuität des integrierten Wasserdienstes mit einer ordentlichen und außerordentlichen Instandhaltung der Netze und Anlagen zu gewährleisten und den Dienst mit maximaler Effizienz und Effektivität zu erbringen.

SEAB verpflichtet sich insbesondere, vorrangig die Benutzung und die Bestimmung der Ressource Wasser für den menschlichen Gebrauch zu schützen, unter besonderer Berücksichtigung der Grundsätze des Gesundheitsschutzes, der Umwelt und des effizienten Einsatzes der Ressourcen.

SEAB ist verantwortlich für die Lieferung des Trinkwassers mit der Qualität und den Spezifikationen, die von den geltenden Bestimmungen und vom öffentlichen Brandschutzsystem vorgesehen sind.

Während der Arbeiten am Verteilernetz werden alle möglichen Maßnahmen ergriffen, um Versorgungsunterbrechungen zu verhindern oder zu begrenzen, und wenn möglich oder notwendig, werden vorübergehende Versorgungssysteme eingerichtet.

SEAB überwacht die Integrität und Sauberkeit der Netze mit dem Ziel, Störungen und Verluste zu vermeiden und zu minimieren.

## **6. ANSCHLÜSSE UND VERTRÄGE**

SEAB ist ein Ansprechpartner für Bürger - Privatpersonen, Kondominiumsverwalter, Fachtechniker und Unternehmen - in der Phase des Anschlusses an das öffentliche Wasser- und Abwassernetz. Der Bau, der Betrieb sowie die ordentliche und außerordentliche Wartung der Anschlüsse an das

Wasser- und Abwassernetz bis zur Verbindungsstelle mit dem öffentlichen Netz (**Übergabepunkt**) fallen in die unmittelbare Zuständigkeit und Verantwortung des **Inhabers des Anschlusses**.

#### **Was ist der Übergabepunkt?**

Der **Übergabepunkt** definiert die Grenze zwischen dem öffentlichen Wasser- oder Abwassernetz und dem privaten Anschluss und ist die Stelle, die festlegt, wer im Falle von Anschlüssen oder Störungen für den Betrieb und die Wartung des Abschnitts verantwortlich ist. Wenn der Zähler an der Grenze zwischen öffentlichem und privatem Eigentum installiert ist (der Zähler ist ablesbar und vollständig auf öffentlichem Grund und Boden installiert), gilt der Zähler als Übergabepunkt; in den anderen Fällen gilt als Übergabepunkt das erste Abfangorgan (Ventil) hinter der Ableitungsstelle oder dem Abschnitt, in dem die Anschlussleitung vom öffentlichen Verteilernetz abzweigt. Diese Absperrvorrichtung gehört noch zum Verteilernetz.

Beim Abwassernetz ist der Übergabepunkt die Stelle, an der die Anschlussleitung in die öffentliche Kanalisation über einen Inspektionsschacht oder über ein Sonderstück direkt in die Rohrleitung der Kanalisation einmündet.

#### **Wer beantragt den Anschluss an das Wasser- und/oder Abwassernetz?**

Der Antrag auf Anschluss wird vom **Inhaber des Anschlusses** gestellt, d.h. dem Inhaber des Gebäudes oder der Tätigkeit, das bzw. die an das Wassernetz angeschlossen werden soll oder das/die die Ableitung bewirkt: der Eigentümer einer Immobilie, der Verwalter eines Kondominiums, der Inhaber eines Unternehmens. Bei einem im Bau befindlichen Gebäude ist der Bauherr bis zur Übergabe Inhaber des Anschlusses.

### **6.1. Anschluss an das Wassernetz**

Der Antrag auf Anschluss an das Wassernetz ist bei der SEAB jedes Mal zu stellen, wenn bei der Gemeinde die Genehmigung beantragt wird für:

- Bau eines neuen Gebäudes;
- Abbruch und Wiederaufbau eines bestehenden Gebäudes;
- Erweiterung des bestehenden Gebäudes;
- Nutzungsänderung (es sei denn, es werden nur Innenarbeiten wie Verlegungen von Wänden usw. durchgeführt);
- Ausführung oder Änderung des Wasseranschlusses.

Das für die Wasserleitung zuständige SEAB-Büro führt die **technische Überprüfung des Projekts** durch und erstellt dem Antragsteller **innerhalb von 10 Arbeitstagen** das Gutachten über den Antrag auf Wasseranschluss zusammen mit einer unterschriebenen Kopie des Projekts. Eine Kopie

des Gutachtens wird auch an das Amt für Wohnbau der Gemeinde Bozen gesandt. Das Gutachten ist für die Erteilung der Baugenehmigung durch die Gemeinde verbindlich, etwaige Vorschriften in dem Gutachten sind in der Genehmigungsakte (Tätigkeitsbeginnmeldung - DIA, Baugenehmigung) wiederzugeben.

Sobald der neue Anschluss durch die Privatperson hergestellt wurde, werden die Arbeiten zum Anschluss an das öffentliche Netz nach Kostenvoranschlag ausschließlich von SEAB durchgeführt. Die Dauer für die Erstellung des Kostenvoranschlags variiert **zwischen 4 und 15 Arbeitstagen**, je nachdem, ob ein Lokalaugenschein durchgeführt werden muss oder nicht. Ab dem Zeitpunkt des Eingangs der Zahlung und des unterschriebenen Kostenvoranschlags beginnt die Ausführung der Arbeiten innerhalb von **10 Arbeitstagen**, unbeschadet von Aussetzungen aufgrund der Einholung von Genehmigungen.

Am Ende der Arbeiten muss der Anschluss einer Dichtheitsprüfung gemäß der Bezugsnorm in Anwesenheit von SEAB unterzogen werden. Dem Test muss ein Bericht beigelegt werden, der von dem Unternehmen, das den Test durchführt, und dem SEAB-Ansprechpartner vor Ort unterzeichnet wird. Eine Kopie des Berichts wird dem SEAB-Ansprechpartner überlassen.

## 6.2. Abschluss des Vertrages über die Lieferung und Installation des Zählers

Wenn das Gebäude bereits an das öffentliche Netz angeschlossen ist, das Gebäude oder die einzelnen Wohneinheiten aber noch keinen Zähler haben, ist es notwendig, einen **Antrag auf Aktivierung** der Versorgung an den SEAB-Schaltern zu stellen. Nach Unterzeichnung des Vertrages, der auch die Kosten für die Aktivierung und die Zahlung einer Kautions zur Sicherstellung des Zählers beinhaltet, legt SEAB den Termin für die Installation mit dem Kunden fest. SEAB schlägt den ersten geeigneten Termin vor, aber der Kunde hat die Möglichkeit, einen anderen zu vereinbaren. Der Pünktlichkeitsbereich beträgt **3 Stunden**. Der Zähler ist Eigentum von SEAB, der Inhaber des Anschlusses ist für seine ordnungsgemäße Verwahrung verantwortlich.

## 6.3. Kündigung und Übernahme des Vertrags (Nachfolge)

Die Anträge zur Kündigung oder Übernahme des Vertrags können an den SEAB-Schaltern, per E-Mail oder per Fax eingereicht werden. Auf jeden Fall muss auch eine Kopie des Ausweisdokuments des Vertragsinhabers beigelegt werden.

- Die **Kündigung des Vertrags** wird bei Wohnsitzverlegung, Änderung der Gesellschaftsform oder Verlegung des Rechtssitzes eines Betriebs, Nachfolge oder Tod des Vertragspartners mitgeteilt;

- Der Neukunde kann die **Nachfolge** gleichzeitig mit dem Antrag des bisherigen Kunden auf Kündigung beantragen; so sparen beide die Kosten für die Schließung bzw. Öffnung des Zählers;
- Im Falle des **Todes** des Inhabers können die Angehörigen oder andere Berechtigte eine ordentliche Kündigung des Vertrages einreichen oder alternativ können die Lebensgefährten des Verstorbenen das Kundenverhältnis durch einen besonderen Antrag auf Nachfolge von Todes wegen fortsetzen.

Es ist möglich eine andere Person mit der Einreichung des Antrags zu beauftragen. In diesem Fall ist eine schriftliche Vollmacht (Betriebe müssen den Antrag auf Papier mit eigenem Briefkopf einreichen) und eine Fotokopie des Ausweisdokuments des Auftraggebers und des Beauftragten erforderlich.

Der Antrag auf Kündigung muss mindestens **5 Arbeitstage** vor dem Datum des Beginns der vom Kunden gewünschten Beendigung gestellt werden. Der Eingriff unterliegt der Gebühr für die Unterbrechung der Versorgung. Die Versorgung wird innerhalb von **3 Werktagen** ab dem Antrag auf Kündigung unterbrochen und der Zähler wird versiegelt, wenn nicht gleichzeitig ein Nachfolgeantrag gestellt wird; innerhalb von **3 Tagen** reaktiviert SEAB die Versorgung im Falle einer Wiederaktivierung bei Kundenwechsel.

#### 6.4. Überprüfung der Zähler

Der Kunde kann bei Verdacht auf Anomalien bei SEAB **technische Überprüfungen der Zähler** anfordern. SEAB greift ein, indem sie den Vorgang innerhalb von **5 Werktagen** einleitet, den Zähler entfernt, einen neuen installiert und den alten zur Überprüfung an den Hersteller sendet. Wenn die Betriebsparameter des alten Zählers innerhalb der Standards liegen, gehen die Kosten des Vorgangs zu Lasten des Kunden und es wird der Dienstarif angewendet.

#### 6.5. Selbstablesung der Zähler

Damit der Kunde den Zähler **selbst ablesen** kann, hat SEAB die gebührenfreie Nummer 800 699 155 aktiviert, die den Kunden über ein automatisiertes Telefonsystem bei der Ablesung unterstützt. Die Selbstablesung ermöglicht es, Rechnungen nach dem bisherigen tatsächlichen Verbrauch zu erhalten. Informationen über die Selbstablesung finden sich [hier](#).

#### 6.6. Zusätzliche Ablesungen der Zähler für Kondominien

Die Verwalter von Kondominien können zum Preis von **8,00 Euro** bis zu **2 zusätzliche Ablesungen pro Jahr** anfordern, indem sie eine E-Mail an [info@seab.bz.it](mailto:info@seab.bz.it) schicken.

## 6.7. Aussetzung der Leistungserbringung wegen Verzuges

Im Falle eines festgestellten **Verzugs** des Kunden wird SEAB nach der zweiten Mahnung den Dienst aussetzen, auch durch den Einbau von Begrenzungsinstrumenten. Den Haushalten wird eine Mindestmenge an Wasser für den Eigenbedarf von **50 Litern** pro Person und Tag garantiert.

## 6.8. Wiederaktivierung der Versorgung nach einer Unterbrechung wegen Zahlungsverzug

SEAB garantiert die **Wiederaktivierung der Wasserversorgung** innerhalb von **2 Werktagen** nach Erhalt der Zahlung der Restschuld und der Wiederaktivierungsgebühren durch den Kunden.

### Wo finde ich Vordrucke und Informationen über die Tarife des Wasserdienstes?

Auf der [Website von SEAB](#) stehen Vordrucke und Informationen über die Unterlagen zur Verfügung, die für die Einreichung von Anschlussanträgen, neuen Lieferverträgen sowie zur Kündigung oder Nachfolge erforderlich sind. Die Tarife des Dienstes können [hier](#) eingesehen werden.

## 6.9. Anschluss an das Abwassernetz und Genehmigung der Einleitung

Gebäude, die **weniger als 200 Meter vom städtischen Abwassernetz entfernt** sind und je nach Gefälle und Morphologie des Bodens an das Abwassernetz angeschlossen werden können, müssen an das Abwassernetz angeschlossen werden. Der Anschluss ist außerdem in den Fällen laut Artikel 8 der [Durchführungsverordnung zum D.L.H. Nr. 6 vom 21. Januar 2008](#) vorgesehen.

Der Antrag auf Anschluss an das Abwassernetz ist bei der SEAB jedes Mal zu stellen, wenn bei der Gemeinde die Genehmigung beantragt wird für:

- Bau eines neuen Gebäudes;
- Abbruch und Wiederaufbau eines bestehenden Gebäudes;
- Erweiterung des bestehenden Gebäudes;
- Nutzungsänderung (es sei denn, es werden nur Innenarbeiten wie Verlegungen der Wände usw. durchgeführt);
- Ausführung/Änderung des Anschlusses an die Kanalisation;
- Ausführung/Änderung von Klärgruben.

Das für die Abwässer zuständige SEAB-Büro prüft, ob das Gutachten in die Zuständigkeit des Bürgermeisters oder des Amtes für Gewässerschutz der Provinz Bozen fällt gemäß [Landesgesetz Nr. 8 vom 18. Juni 2002](#).

Bei Gutachten, die in die Zuständigkeit des Bürgermeisters fallen, führt das für die Abwässer zuständige SEAB-Büro die technische Überprüfung des Projekts durch und erstellt dem Antragsteller **innerhalb von 15 Arbeitstagen** das Gutachten über den Antrag auf Anschluss an die Kanalisation zusammen mit einer unterschriebenen Kopie des Projekts. Eine Kopie des Gutachtens wird auch an das Amt für Wohnbau der Gemeinde Bozen gesandt. Das Gutachten ist für die Erteilung der Baugenehmigung durch die Gemeinde verbindlich, etwaige Vorschriften in dem Gutachten sind in der Genehmigungsakte (Tätigkeitsbeginnmeldung - DIA, Baugenehmigung) wiederzugeben.

Der Inhaber des Anschlusses teilt der SEAB den Beginn der Arbeiten zur Ausführung des Anschlusses mindestens **7 Tage** vorher mit.

Nach Abschluss der Arbeiten beantragt der Kunde die Genehmigung zur Einleitung. SEAB wird einen Lokalaugenschein durchführen, um die Übereinstimmung zwischen dem, was im Projekt wiedergegeben ist, und dem, was ausgeführt wurde, zu überprüfen und die technische Unbedenklichkeitsbescheinigung auszustellen. Anhand dieser Unbedenklichkeitsbescheinigung stellt der Bürgermeister die Genehmigung zur Einleitung aus, die SEAB an den Inhaber des Anschlusses schickt. Die Genehmigung wird innerhalb von **30 Tagen** ab der Antragstellung ausgestellt.

Falls das Gutachten in die Zuständigkeit des Amtes für Gewässerschutz der Provinz Bozen fällt, schickt SEAB das Projekt für den Anschluss an die Kanalisation an dieses Amt zur Ausstellung des Gutachtens. Das Landesamt führt die **technische Überprüfung des Projekts** durch und erstellt dem Antragsteller das Gutachten über den Antrag auf Anschluss an die Kanalisation. Eine Kopie des Gutachtens wird auch an das Amt für Wohnbau der Gemeinde Bozen gesandt. Das Gutachten ist für die Erteilung der Baugenehmigung durch die Gemeinde verbindlich, etwaige Vorschriften in dem Gutachten sind in der Genehmigungsakte (Tätigkeitsbeginnmeldung - DIA, Baugenehmigung) wiederzugeben.

Der Inhaber des Anschlusses teilt dem Amt für Gewässerschutz den Beginn der Arbeiten zur Ausführung des Anschlusses mindestens **7 Tage** vorher mit.

Nach Abschluss der Arbeiten beantragt der Kunde die Genehmigung zur Einleitung. Das Amt für Gewässerschutz wird zusammen mit dem SEAB-Techniker einen Lokalaugenschein durchführen, um die Übereinstimmung zwischen dem, was im Projekt wiedergegeben ist, und dem, was ausgeführt wurde, zu überprüfen. Innerhalb von **30 Tagen** stellt das Amt für Gewässerschutz dem Inhaber des Anschlusses die Einleitungsgenehmigung aus.

## 6.10. Anträge auf Ausführung der Klärgrube

Wenn das Gebäude mehr als **200 Meter** vom städtischen Abwassernetz entfernt ist, ist für die Ableitung von Schwarzwasser der Bau einer **biologischen Klärgrube** erforderlich. Das Verfahren ist dasselbe wie für den Anschluss an die Kanalisation (siehe 6.9).

## 6.11. Entleerung der Klärgrube

SEAB führt die **Entleerung der Klärgrube** in Abhängigkeit von der Größe der Grube und der Anzahl der Bewohner des dazugehörigen Gebäudes durch. Der Dienst wird vom SEAB-Büro für Abwasser verwaltet und wird durch den auf den Rechnungen angegebenen Tarif für den Klärdienst abgedeckt.

### Wo finde ich Vordrucke und Informationen über die Tarife des Abwasserdienstes?

Alle Informationen über die Unterlagen, die für die Einreichung von Anträgen auf den Anschluss an das Abwassernetz oder auf die Ausführung der Klärgrube erforderlich sind, finden sich [auf der Website von SEAB](#). Die Tarife des Dienstes können [hier](#) eingesehen werden.

## 6.12. Spezifische Qualitätsstandards des integrierten Wasserdienstes

Ausstellung des Gutachtens zum Antrag auf Wasseranschluss: innerhalb von **10 Arbeitstagen**. Sind weitere Klärungen notwendig, kontaktiert ein SEAB-Techniker den im Anschlussantrag angegebenen Antragsteller

Ausstellung des Gutachtens zum Antrag auf Anschluss an die Kanalisation: innerhalb von **15 Arbeitstagen**. Sind weitere Klärungen notwendig, kontaktiert ein SEAB-Techniker den im Anschlussantrag angegebenen Antragsteller

Ausstellung der Ermächtigung zur Abwasserableitung: innerhalb von **30 Arbeitstagen**

Aufstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein: innerhalb von **4 Arbeitstagen**

Aufstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein: innerhalb von **15 Arbeitstagen**

Beginn der Arbeiten ab der Akontozahlung oder der Bestätigung des Auftrags und bei Vorliegen der Grabungsarbeiten bei Neuanschlüssen: innerhalb von **10 Arbeitstagen**

Beginn der Zählerüberprüfung: innerhalb von **5 Arbeitstagen**

Beginn der Druckprüfung: innerhalb von **3 Arbeitstagen**

Unterbrechung der Versorgung bei Kündigung des Vertrags: innerhalb von **3 Arbeitstagen**

Wiederaktivierung der Versorgung bei Eintritt eines neuen Kunden: innerhalb von **3 Arbeitstagen**

Zählerschließung: innerhalb von **3 Arbeitstagen**

Wiederaktivierung der Versorgung nach einer Unterbrechung wegen Zahlungsverzug: innerhalb von **2 Werktagen**

## Weitere Qualitätsverpflichtungen

Durchschnittliche Wartezeit bei den öffentlich zugänglichen Büros: **20 Minuten**

# 7. DIE TECHNISCHE VERWALTUNG DES INTEGRIERTEN WASSERDIENSTES

SEAB ist für den Bau, die Verwaltung sowie die ordentliche und außerordentliche Instandhaltung der Wasser- und Abwassernetze der Stadt Bozen verantwortlich.

SEAB verpflichtet sich, **rund um die Uhr einen kontinuierlichen, regelmäßigen und unterbrechungsfreien Wasserversorgungsdienst** zu erbringen. Das Verteilungsnetz des integrierten Wasserdienstes wurde nach Kriterien errichtet, die es ermöglichen, die Anzahl und Dauer der Versorgungsunterbrechungen im Falle von Störungen oder Wartungsarbeiten zu minimieren. Ähnliche Kriterien wurden für die Lage von Brunnen und Speicherbecken im Dienste der Stadt festgelegt.

Alle Anlagen zur Wasserverteilung werden mittels Fernmessung und Fernsteuerung ständig überwacht. Jedes Jahr werden am Wassernetz programmierte Kontrollen durchgeführt, um nach Leckagen zu suchen. Das Abwassernetz wird durch Videoinspektionen, Rauch- und Tracerprüfungen überwacht.

Dienstunterbrechungen können durch normale oder außerordentliche Wartungen an den Anlagen, Störungen oder Ereignisse höherer Gewalt verursacht werden.

## 7.1. Eingriffe der programmierten Wartung

Im Falle von programmierten Wartungsarbeiten am Netz, die eine Unterbrechung des Dienstes erfordern, informiert SEAB die Bewohner des betroffenen Gebietes rechtzeitig und mindestens **24 Stunden** vorher durch einen besonderen Hinweis an den Türen der betroffenen Gebäude. Im Falle von Störungen in größeren Bereichen wird die Unterbrechung über die verschiedenen verfügbaren Kommunikationskanäle angekündigt. Die maximale Zeit, in der das Netz während der programmierten Wartung unterbrochen werden kann, beträgt **24 Stunden**. Zu den Maßnahmen gehören beispielsweise die Überprüfung von Zählern und Hydranten, der Austausch von Zählern, Reparaturen und der Austausch von Wasser- und Abwasserleitungen.

## 7.2. Eingriffe in Notfällen und Störungen

Bei **Notfällen** aufgrund von Störungen im öffentlichen Wasser- und Abwassernetz können sich die Bürger **rund um die Uhr** an die **gebührenfreie Rufnummer 800 046 143** wenden. In dringenden

Fällen wird SEAB unverzüglich innerhalb von **60 Minuten** den Lokalaugenschein vornehmen und die Reparaturarbeiten **innerhalb von 3 Stunden** nach der Meldung beginnen. Die maximale Zeit, in der das Netz während der programmierten Wartung unterbrochen werden kann, beträgt **24 Stunden**.

Wird beim Lokalaugenschein festgestellt, dass sich der Fehler auf die Anschlussleitung bezieht, trägt der Kunde die Kosten für die Reparatur. SEAB teilt dem Privatkunden die Notwendigkeit eines Eingriffs mit und führt die technischen Kontrollen am Ende der Wartungsarbeiten durch. Sie sorgt auch für die Sicherung und Aussetzung der Wasserversorgung bei Gefahr für die öffentliche Sicherheit.

### 7.3. Kontrollen der Trinkwasserqualität

Jährlich führt SEAB in Abstimmung mit dem öffentlichen Hygiene- und Gesundheitsdienst **mindestens 150 Qualitätskontrollen** mit chemischen und bakteriologischen Analysen des Wassers in den Anlagen und im Wassernetz durch, um die Einhaltung der für Trinkwasser festgelegten gesetzlichen Parameter zu überprüfen. Seit 2019 werden auch Kontrollen zur Radioaktivität des Wassers durchgeführt. Es ist möglich, online [einige Wasseranalysen](#) zu konsultieren.

#### Die Wasserqualität in Bozen

Mit seinem ausgewogenen Gehalt an gelösten Mineralien, einem neutralen pH-Wert (knapp über 7) und einem geringen festen Rückstand (je nach Probenahmestelle zwischen ca. 100 und 200 mg/l) kann das Bozner Wasser als **Wasser mit niedrigem Mineralgehalt** eingestuft werden. Die Qualität des Wassers in Bozen ist so gut, dass das meiste davon nicht behandelt werden muss und so getrunken werden kann, wie es aus der Quelle kommt.

Wer sich für Leitungswasser entscheidet, schont die Umwelt und spart Geld: Drei Liter Mineralwasser kosten durchschnittlich 1 Euro (wie fast 1.000 Liter Leitungswasser, einschließlich seiner Entnahme und Reinigung).

In der [Broschüre „Bozner Wasser“](#) sind Informationen über die Wasserqualität und darüber enthalten, wie man dazu beitragen kann, Wasser einzusparen.

### 7.4. Wasserknappheit und Notfälle

Bei Wasserknappheit oder in Notfällen aktiviert der Betreiber spezifische Alarm- und Eingriffspläne, um die Wasserversorgung für die Bevölkerung und den Schutz der Verteileranlagen und -netze zu gewährleisten.

## 7.5. Spezifische Qualitätsstandards der technischen Verwaltung des integrierten Wasserdienstes

Beginn der Reparaturarbeiten ohne Grabungsarbeiten an Anlagen und Verteilernetzen: innerhalb von **5 Kalendertagen**

Beginn der Reparaturarbeiten mit Grabungsarbeiten an Anlagen und Verteilernetzen: innerhalb von **10 Kalendertagen**

Zeit für den Eingriff ab der Mitteilung für den Lokalaugenschein bei Havarien: innerhalb von **60 Minuten**

Beginn der Arbeiten ab der Mitteilung bei Havarien: innerhalb von **3 Stunden**

Mitteilung der Unterbrechung: mindestens **24 Stunden** vorher

Unterbrechungszeiten bei ordentlichen oder außerordentlichen Arbeiten: höchstens **24 Stunden**

Ersatz der defekten Zähler: innerhalb von **2 Arbeitstagen** (ausgenommen die für den Hinweis notwendigen Zeiten)

## 8. TARIFE, ABRECHNUNG UND ZAHLUNGEN

### 8.1. Wassertarif und Tarife der zusätzlichen Leistungen

#### Wie setzt sich der Wassertarif zusammen?

Der Trinkwassertarif beinhaltet die Trinkwasserversorgung, die Ableitung (Abwasser) und die Abwasserreinigung.

Die [„Verordnung zur Regelung des Trinkwassertarifs“](#) der Autonomen Provinz Bozen legt die Kostenpositionen des Trinkwassertarifs fest und schlägt verschiedene Optionen für die Tarifstruktur vor. Mit der [„Verordnung über den Gebrauch und die Verteilung von Trinkwasser“](#) hat die Gemeinde Bozen die Tarifstruktur für die Wasserversorgung festgelegt. Der Tarif besteht aus einer festen Gebühr, die die Größe des Zählers berücksichtigt, und einer variablen Gebühr, die die Art der Nutzung (Haushalt, Nichthaushalt, Landwirtschaft und Gemeinde) und die Menge des verbrauchten Wassers berücksichtigt.

Zusammen mit den Tarifen für die Trinkwasser- und Abwasserdienste erhebt SEAB den Tarif für die Kläranlage, die von eco center AG verwaltet wird. Für den Abwasser- und Klärdienst gibt es eine einzige Gebühr pro Kubikmeter; für die Besitzer individueller Entsorgungssysteme (biologische Klärgruben) wird nur die Klärg Gebühr angewendet.

SEAB legt den Tarif für die Zusatzleistungen des Wasserleitungs- und Abwasserdienstes fest. Die Leistungen beginnen nach der erfolgten Zahlung des Voranschlags durch den Kunden. In bestimmten Fällen wird die Leistung mit der nächsten Wasserrechnung in Rechnung gestellt.

#### **Wo finde ich Informationen über den Wassertarif und die Tariftabelle der Dienstleistungen?**

Informationen über den Wassertarif und die Tariftabelle finden Sie auf der [Website von SEAB](#).

## **8.2. Ausstellung der Rechnung**

Der Tarif für den integrierten Wasserdienst wird **3 Mal im Jahr** in Rechnung gestellt und an die Kunden verschickt:

- Die erste Rechnung, die das erste Jahresdrittel betrifft, wird Ende April fällig;
- Die zweite Rechnung, die das zweite Jahresdrittel betrifft, wird Ende August fällig;
- Die dritte Rechnung, die das dritte Jahresdrittel betrifft, wird Ende Dezember fällig;

Für zugängliche Zähler wird mindestens eine Ablesung pro Jahr durchgeführt und eine Rechnung auf der Grundlage der tatsächlichen Ablesung erstellt. Bei Nichtablesung aufgrund nicht zugänglicher Zähler werden die Rechnungen nur als Akontorechnung ausgestellt. Die Abrechnung des Verbrauchs erfolgt nach dem Durchschnittsverbrauch der Vorjahre oder ähnlicher Verbrauchsperioden bis zur tatsächlichen Ablesung des Zählers, woraufhin die entsprechende Ausgleichsrechnung erfolgt. Die Rechnungen werden an das System zum Datenaustausch (SDI) der Agentur der Einnahmen in elektronischer Form übermittelt (elektronische Rechnung). Die Kunden und Kundinnen erhalten eine Kopie der Originalrechnung.

## **8.3. Kundenportal online**

Über das [Kundenportal online](#) haben alle SEAB-Kunden von zu Hause aus und jederzeit Zugriff auf das Archiv ihrer Rechnungen. Außerdem erhält der Kunde bei jeder neuen Rechnung eine E-Mail. Mehrere Kunden können mit einem einzigen Konto verknüpft werden. Eine Registrierung auf dem Portal ist erforderlich, um die Privatsphäre der Informationen zu schützen.

## **8.4. Zahlungen**

SEAB-Kunden können die Wasserrechnungen und die Rechnungen für Arbeiten zum angegebenen Fälligkeitsdatum wie folgt bezahlen:

- mit einer Einzugsermächtigung (SEPA), die an den Schaltern der SEAB oder per E-Mail an [info@seab.bz.it](mailto:info@seab.bz.it) erteilt werden kann.

- Online mit PagoPA über das [Kundenportal von SEAB](#);
- ohne zusätzliche Kosten am Bankschalter, der auf der Rückseite der Rechnung angegeben ist, unter Verwendung des beigefügten Bankerlagscheins „Freccia“;
- bei der Vertrauensbank des Kunden unter Verwendung des der Rechnung beigefügten Bankerlagscheins „Freccia“ (die Bank könnte Gebühren erheben);
- bei den Postämtern unter Verwendung der der Rechnung beigefügten Zahlkarte (Poste Italiane S.p.A. könnte Gebühren erheben);
- im Internet unter der Adresse [www.poste.it](http://www.poste.it) (Poste Italiane S.p.A. könnte Gebühren erheben).

**Bankverbindung:** Sparkasse - IBAN: IT78 F060 4511 6000 0000 0090 900

Es ist möglich, einen Antrag auf Ratenzahlung vor dem Fälligkeitsdatum der Rechnung einzureichen.

## 8.5. Rückzahlungen

Die Erstattung negativer Rechnungen an den Kunden erfolgt direkt durch SEAB auf folgende Weise:

- mit Gutschrift auf der nächsten Rechnung;
- wenn das SEPA-Lastschriftmandat aktiviert ist, mit Gutschrift auf dem Konto;
- wenn kein SEPA-Lastschriftmandat aktiviert ist, durch Banküberweisung auf Antrag des Kunden unter Angabe der vollständigen Bankkoordinaten (IBAN).

Die Rückzahlungen werden nach vorheriger Überprüfung in Bezug auf die regelmäßige Zahlung der vorhergehenden Rechnungen durchgeführt.

## 8.6. Zahlungsverzug

Werden die Rechnungen nicht beglichen, verschickt SEAB eine Mahnung mit einer Aufforderung zur Zahlung innerhalb von **10 Kalendertagen** ab dem Datum der Mahnung.

In Fällen, in denen die Aussetzung oder Reduzierung der Versorgung vorgesehen ist, schickt SEAB vor dem technischen Eingriff eine weitere Zahlungsaufforderung. Bei erfolgloser Mahnung erfolgt die Reduzierung oder Aussetzung der Versorgung.

Bei verspäteter Zahlung der Rechnungen werden Verzugszinsen zum offiziellen Referenzzinssatz zuzüglich 3,5 Prozentpunkte angewandt.

Bei nach wie vor ausbleibender Zahlung leitet SEAB den Zwangseinzug der Forderung zuzüglich der Kosten für die Beitreibung ein.

## 8.7. Spezifische Qualitätsstandards für Tarife, Abrechnung und Zahlungen

Ablesung zugänglicher Zähler im Kalenderjahr: **wenigstens 1**

Ausstellung der Rechnung: **3 Mal im Jahr**

Rechnung für den Jahresverbrauch (Ausgleichrechnung für zugängliche Zähler): **wenigstens 1**

Rechnung für sonstige Arbeiten: innerhalb von **45 Arbeitstagen**

## 9. ZUGANG ZU DEN DIENSTLEISTUNGEN

Der **SEAB-Schalter** und die technischen Büros für Wasser und Abwasser in der Lanciastraße 4A in Bozen stehen allen Bürgern - Privatpersonen, Kondominiumsverwaltern, Fachtechnikern, Bauherren, Betrieben - zur Verfügung für Anträge auf Anschluss an das Trinkwassernetz, den Abschluss und die Kündigung des Wasserversorgungsvertrages sowie für den Anschluss an das Abwassernetz, die damit verbundenen technischen Kontrollen und die Erstellung des Bewohnbarkeitsgutachtens oder für Änderungen an den Anschlüssen an das Wassernetz und die Kontrolle der Zähler. Die Büros sind barrierefrei.

### 9.1. Öffnungszeiten für die Öffentlichkeit

SEAB gewährleistet den Kunden folgende Öffnungszeiten:

**von Montag bis Freitag: 8.30 - 12.00 Uhr**

**Donnerstag durchgehende Öffnungszeiten: 8.30 - 16.30 Uhr**

### 9.2. Dienstzeiten der Telefonzentrale

Die SEAB-Kunden können die gebührenfreie Nummer 800 013 066 kontaktieren, um allgemeine Informationen zu erhalten. Die Telefonleitungen sind zu folgenden Uhrzeiten aktiv:

**Montag - Donnerstag: 8.30 - 12.30 und 14.00 - 16.30 Uhr**

**Freitag: 8.30 - 12.30 Uhr**

Zur Verfügung stehen außerdem die gebührenfreie Nummer 800 046 143 für Wassernotfälle und die gebührenfreie Nummer 800 699 155 für den Selbstablesedienst des Zählers.

Das SEAB-Personal ist während der Arbeitszeit unter der Nummer 0471 541 700 erreichbar.

## 9.3. Spezifische Qualitätsstandards für den Zugang zu den Diensten

Öffnung der Schalter an Werktagen: **22 Stunden pro Woche**

Telefonische Auskunft an Werktagen: **30 Stunden pro Woche**

Barrierefreier Zugang: **Ja**

### Weitere Qualitätsverpflichtungen

Durchschnittliche Wartezeit bei den Schaltern: **20 Minuten**

## 10. KUNDENKONTAKT

### 10.1. Kanäle für Kommunikation, Information und Beratung

Neben dem Schalterdienst und der direkten Telefonleitung führt SEAB Informations- und Sensibilisierungsmaßnahmen über verschiedene Kanäle durch:

- Broschüren und Anschauungsmaterial;
- Website [www.seab.bz.it](http://www.seab.bz.it);
- Facebook-Seite [www.facebook.com/seab.bz](http://www.facebook.com/seab.bz);
- auf den Rechnungen verfügbare Flächen oder beigegefügte spezifische Merkblätter „SEAB INFO“;
- Mitteilungen mithilfe von Bekanntmachungen;
- Präsenz in der lokalen Presse und/oder in lokalen Radio- und Fernsehsendern;
- Organisation von Events;
- Anschlagbrett am Sitz der Gesellschaft;
- in den Verträgen vorgesehene Informationshinweise.

### 10.2. Vorschläge und Beschwerden

Vorschläge und Beschwerden über die Qualität der erbrachten Dienstleistungen sind **schriftlich** mit allen Informationen, die zur Ermittlung der Angelegenheit erforderlich sind, zu übermitteln. Die entsprechenden Vordrucke sind in den SEAB-Büros erhältlich.

Die Kunden können die Hinweise und Beschwerden auch über die [SEAB-Website](#) und über den [StadtSensor der Gemeinde Bozen](#) schicken.

Das SEAB-Personal nimmt auch Beschwerden, die per E-Mail geschickt werden, entgegen und leitet sie an die zuständigen Büros weiter.

SEAB verpflichtet sich, den Bürgern so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von **20 Tagen**, eine schriftliche Antwort zu geben. Bei Anfragen, die eine eingehendere Analyse erfordern, wird dem Kunden innerhalb von 20 Tagen eine schriftliche Mitteilung zugesandt, in der die Gründe für die Notwendigkeit längerer Zeiträume erläutert werden.

Hinweise, Vorschläge und Beschwerden werden regelmäßig analysiert, um eine ständige Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen zu gewährleisten. Die Ergebnisse werden auf der [Betriebswebsite](#) veröffentlicht.

### **10.3. Die Bewertung der Dienstleistungen durch die Kunden**

SEAB überprüft in regelmäßigen Abständen, mindestens **2 Mal im Jahr**, die Kundenzufriedenheit durch eine telefonische Umfrage mit dem Ziel, die Dienstleistungsqualität ständig zu überprüfen und Prozesse zur Verbesserung der Dienste durchzuführen. Die zusammenfassenden Ergebnisse stehen auf der [SEAB-Website](#) zur Verfügung.

### **10.4. Bürgerzugang**

Verwaltungsdokumente, die von der SEAB erstellt oder sich in ihrem Besitz befinden und von öffentlichem Interesse sind, unterliegen dem Recht auf Bürgerzugang in Übereinstimmung mit Art. 5, Absätze 1 und 2 des GvD Nr. 33/2013 sowie allen nachfolgenden Änderungen und Ergänzungen. SEAB AG hat die Prozedur mittels eines internen [Reglements für den Bürgerzugang](#) geregelt.

### **10.5. Die Volksanwaltschaft**

Die Volksanwaltschaft spielt eine Rolle als Garant für die Unparteilichkeit und der guten Führung der Gemeindeverwaltung. Im Rahmen ihrer Tätigkeit zum Schutz der Rechte und Interessen des Nutzers informiert, berät und vermittelt sie bei Konflikten zwischen Bürgern und der öffentlichen Verwaltung und berichtet von sich aus über Verzögerungen, Unterlassungen oder ordnungswidriges Verhalten seitens der Verwaltung. Auch die Kunden des integrierten Wasserdienstes können sich im Konfliktfall an die Volksanwaltschaft wenden.

#### **Kontakte:**

Cavourstraße 23, 39100 Bozen

Tel.: 0471 301 155

Fax: 0471 981 229

E-Mail: [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it)

Website [www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it)

Uhrzeiten: Montag bis Freitag 9.00-12.00 und 15.00-16.30 Uhr

## 10.6. Spezifische Qualitätsstandards für die Kundenbetreuung

Beantwortung von Reklamationen ab dem Empfang: innerhalb von **20 Kalendertagen**

### Weitere Qualitätsverpflichtungen

Erfassung der Kundenzufriedenheit: **2 Mal im Jahr**

### Nützliche Informationen

#### Wo wir sind

Das Büro für die Wasserleitung, das Büro für die Abwässer und die SEAB-Schalter befinden sich in Bozen, Lancia-Straße 4A, im 1. Stock und haben die folgenden Öffnungszeiten:

Montag - Freitag: 8.30 - 12.00 Uhr

Donnerstag durchgehende Öffnungszeiten: 8.30 - 16.30 Uhr

Die Büros sind barrierefrei.



<https://goo.gl/maps/JfFzsmmqB6k>

#### Wie Sie uns erreichen

Autobus Linien 111, 6, 18

Fahrrad: Fahrradweg R7

[http://www.comune.bolzano.it/UploadDocs/3031\\_piantina\\_generale\\_bicibz.pdf](http://www.comune.bolzano.it/UploadDocs/3031_piantina_generale_bicibz.pdf)

Auto: gebührenpflichtiger Parkplatz und Autoabstellplatz für Behinderte in der Lancia-Straße

## Kontakte

Gebührenfreie Nummer 800 013 066

Die gebührenfreie Nummer ist in den folgenden Zeiten aktiv:

Montag - Donnerstag: 8.30 - 12.30 und 14.00 - 16.30 Uhr

Freitag: 8.30 - 12.30 Uhr

Gebührenfreie Nummer für Wassernotfälle 800 046 143

Gebührenfreie Nummer Selbstablesedienst des Zählers 800 699 155

Tel.: 0471 541 700

Fax: 0471 541 767

E-Mail: [info@seab.bz.it](mailto:info@seab.bz.it)

Zertifizierte E-Mail: [seab@cert.seab.bz.it](mailto:seab@cert.seab.bz.it)

Website: <https://www.seab.bz.it/de>

Facebook: [www.facebook.com/seab.bz](http://www.facebook.com/seab.bz)

## Datenverarbeitung

SEAB AG verarbeitet personenbezogene und sensible Daten der Kunden und Kundinnen gemäß der Artikel 13 und 14 der Verordnung (EU) 2016/679 („DSGVO“ oder „Verordnung“) und im Allgemeinen unter Beachtung des in dieser Verordnung enthaltenen Transparenzgrundsatzes. Die vollständigen Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten befinden sich auf der SEAB-Internetseite unter dem Link [“Privacy”](#).

## Häufige Fragen

### Welche Kosten umfasst der Wassertarif?

Der Trinkwassertarif umfasst die Trinkwasserversorgung, die Ableitung (Abwasser) und die Abwasserreinigung.

### Ich habe keine Wasserrechnung erhalten. Was muss ich tun?

Wenn Sie keine SEAB-Rechnung erhalten oder sie verloren haben, empfehlen wir Ihnen, sich im Kundenportal <https://seab.e-bz.it> zu registrieren, wo Sie jederzeit auf Ihre Rechnungen für Abfall,

Wasser, Parkplätze und Informationen über jede einzelne Entleerung Ihres Abfallbehälters zugreifen können. Die Registrierung ist einfach: Beim ersten Login müssen Sie sich durch die Eingabe einiger persönlicher Daten (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Steuernummer) ein eigenes Konto erstellen, woraufhin Sie per E-Mail und SMS ein Passwort erhalten. Nach der Registrierung müssen Sie die Kundennummer (auf einer Rechnung angegeben) eingeben, um Zugriff auf alle Dokumente zu erhalten.

Sie können auch eine kostenpflichtige Kopie einer Rechnung anfordern, indem Sie eine E-Mail an [info@seab.bz.it](mailto:info@seab.bz.it) mit Ihrem Namen, Ihrer Kundennummer und Adresse schicken. Wir schicken Ihnen so bald wie möglich eine Kopie der Rechnung.

Bei wiederholten Zustellproblemen prüfen Sie, ob Ihr Briefkasten den richtigen Namen trägt und für alle zugänglich ist (ohne dass jemand öffnen oder an der Eingangstür klingeln muss).

Um Probleme mit der rechtzeitigen Zahlung von Rechnungen zu vermeiden, empfehlen wir Ihnen, das SEPA-Lastschriftmandat bei Ihrer Bank zu aktivieren.

### **Ich glaube, die Wasser- und Abwasserrechnung enthält einen Fehler. Was muss ich tun?**

Der Rechnungsbetrag hängt von verschiedenen Faktoren ab. Aufgrund der hohen Komplexität der Berechnungen können wir leider telefonisch keine Informationen oder Klarstellungen über die Rechnung geben. Wenn Sie Fragen oder Zweifel zu einer Rechnung haben, wenden Sie sich bitte persönlich an die SEAB-Schalter. Unsere Mitarbeiter nehmen sich die nötige Zeit, um Ihre Rechnung gründlich zu prüfen und ggf. Korrekturen am System vorzunehmen. Das Personal am Schalter steht Ihnen auch für einfache Klärungen über das korrekte Lesen der Rechnung zur Verfügung.

### **Wie kann ich die SEAB-Rechnungen bezahlen und Rückzahlungen erhalten?**

Die SEAB-Rechnungen können bis zu dem auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum wie folgt bezahlt werden:

- mit einem SEPA-Lastschriftmandat, das an den Schaltern der SEAB oder per E-Mail an [info@seab.bz.it](mailto:info@seab.bz.it) erteilt werden kann;
- Online mit PagoPA über das [Kundenportal von SEAB](#);
- ohne zusätzliche Kosten am Bankschalter, der auf der Rückseite der Rechnung angegeben ist, unter Verwendung des beigefügten Bankerlagscheins „Freccia“;
- bei der Vertrauensbank des Kunden unter Verwendung des der Rechnung beigefügten Bankerlagscheins „Freccia“ (die Bank könnte Gebühren erheben);

- bei den Postämtern unter Verwendung der der Rechnung beigelegten Zahlkarte (Poste Italiane S.p.A. könnte Gebühren erheben);
- im Internet unter der Adresse [www.poste.it](http://www.poste.it) (Poste Italiane S.p.A. könnte Gebühren erheben).

Die Erstattung negativer Rechnungen an den Kunden erfolgt direkt durch SEAB auf folgende Weise:

- mit Gutschrift auf der nächsten Rechnung;
- wenn das SEPA-Lastschriftmandat aktiviert ist, mit Gutschrift auf dem Konto;
- wenn kein SEPA-Lastschriftmandat aktiviert ist, durch Banküberweisung auf Antrag des Kunden unter Angabe der vollständigen Bankkoordinaten (IBAN).

### **Wie wird das SEPA-Lastschriftmandat aktiviert?**

Das SEPA-Lastschriftmandat ist die einfachste und bequemste Möglichkeit, SEAB-Rechnungen zu bezahlen, denn auch bei längerer Abwesenheit oder Nichtzustellung der Rechnung (aufgrund unvorhergesehener Umstände) gibt es Ihnen die Sicherheit, dass die Zahlungen rechtzeitig erfolgen, ohne dass Verzugszinsen berechnet werden. Um das SEPA-Lastschriftmandat zu aktivieren, kann man das [SEPA-Lastschriftformular](#) herunterladen, es ausfüllen und per E-Mail an [info@seab.bz.it](mailto:info@seab.bz.it), per Fax an 0471 541 767 übermitteln oder am SEAB-Schalter in Bozen abgeben.

### **Wann ist es am besten, die Selbstablesung des Zählers mitzuteilen? Wie kann ich sie mitteilen?**

Um die Selbstablesung mitzuteilen, benötigen Sie den Dienstcode Ihres Anschlusses, der sich auf der zweiten Seite der Rechnung befindet. So geht's: Notieren Sie sich den Dienstcode und die von Ihnen vorgenommene Ablesung und rufen Sie die gebührenfreie Nummer 800 699 155 an. Befolgen Sie die Anweisungen des Anrufbeantworters. Ihre Ablesung wird in unserem System erfasst. Die nächste Rechnung stellen wir auf der Grundlage der von Ihnen gemachten Angaben aus, nachdem wir die notwendigen Angemessenheitsprüfungen durchgeführt haben. Der Selbstablesedienst ist das ganze Jahr hindurch aktiv.

### **Was ist der Übergabepunkt?**

Der **Übergabepunkt** definiert die Grenze zwischen dem öffentlichen Wasser- oder Abwassernetz und dem privaten Anschluss und ist die Stelle, die festlegt, wer im Falle von Anschlüssen oder Störungen für den Betrieb und die Wartung des Abschnitts verantwortlich ist. Wenn der Zähler an der Grenze zwischen öffentlichem und privatem Eigentum installiert ist (der Zähler ist ablesbar und

vollständig auf öffentlichem Grund und Boden installiert), gilt der Zähler als Übergabepunkt; in den anderen Fällen gilt als Übergabepunkt das erste Abfangorgan (Ventil) hinter der Ableitungsstelle oder dem Abschnitt, in dem die Anschlussleitung vom öffentlichen Verteilernetz abzweigt. Diese Absperrvorrichtung gehört noch zum Verteilernetz.

Beim Abwassernetz ist der Übergabepunkt die Stelle, an der die Anschlussleitung in die öffentliche Kanalisation über einen Inspektionsschacht oder über ein Sonderstück direkt in die Rohrleitung der Kanalisation einmündet.

### **Wer beantragt den Anschluss an das Wasser- und/oder Abwassernetz?**

Der Antrag auf Anschluss wird vom **Inhaber des Anschlusses** gestellt, d.h. dem Inhaber des Gebäudes oder der Tätigkeit, das bzw. die an das Wassernetz angeschlossen werden soll oder das/die die Ableitung bewirkt: der Eigentümer einer Immobilie, der Verwalter eines Kondominiums, der Inhaber eines Unternehmens. Bei einem im Bau befindlichen Gebäude ist der Bauherr bis zur Übergabe Inhaber des Anschlusses.

### **Sind die Anschlüsse an das Abwassernetz obligatorisch?**

Die Pflicht zum Anschluss gilt für Gebäude, die weniger als 200 Meter vom städtischen Abwassernetz entfernt sind und wenn je nach Gefälle der Anschluss möglich ist. Wenn der Anschluss über eine Hebeanlage erfolgen muss, wird der erforderliche Mindestabstand entsprechend reduziert (siehe Art. 8 D.L.H. Nr. 6 vom 21.01.2008).

### **Muss ich für das Entleeren der Klärgrube zahlen?**

Es ist nur der Betrag in Bezug auf die Kläranlagen zu zahlen. Dieser Betrag ist in der Wasserrechnung enthalten und wird auf der Grundlage der verbrauchten Kubikmeter berechnet.

### **Welchen Druck hat das Wasser?**

Im Wohngebiet der Stadt Bozen bis 250 m über dem Meeresspiegel beträgt der Wasserdruck am Sockel des Gebäudes mindestens 4 bar (1 bar entspricht einer Wassersäule von ca. 10 m).

### **Welche Härte hat das Wasser?**

Das Trinkwasser von Bozen hat eine Härte zwischen 13 und 16 französischen Härtegraden (7,3/8,9 deutschen Härtegraden) und wird daher als **mittelhartes** Wasser eingestuft.

## Wie kann man den Wasserverbrauch zu Hause vermindern?

Mit kleinen Maßnahmen können Sie den Wasserverbrauch senken. [Hier ein paar Ratschläge.](#)

## Rechtliche Grundlagen

### Zur Qualität der Dienste:

- [Landesgesetz Nr. 15 vom 20.05.1992](#)
- [Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 27. Jänner 1994](#), in der die Leitlinien für die Umsetzung der Charta - wie z.B. die Qualitätsstandards und die regelmäßige Überwachung der Kundenzufriedenheit - festgelegt werden;
- [Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 19. Mai 1995](#), in welcher die allgemeinen Richtlinien für die Charta der öffentlichen Dienste beschrieben sind;
- Vereinbarung gemäß Artikel 9, Absatz 2, des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 281 über die Leitlinien für die Kriterien zur Festlegung der Grundsätze und Mindestelemente, die in Dienstleistungsverträge und Qualitätschartas der örtlichen öffentlichen Dienste aufzunehmen sind, unter besonderer Berücksichtigung der Rolle der Verbraucherverbände, gemäß Artikel 2, Absatz 461 des Gesetzes Nr. 244 vom 24. Dezember 2007.
- [Gesetzesdekret vom 30/07/1999 Nr. 286](#) (Art. 11)
- [Richtlinie des Ministeriums für den öffentlichen Dienst vom 24.3.2004](#) "Erhebung der Qualitätswahrnehmung durch die Bevölkerung";
- [Richtlinie des Ministeriums für den öffentlichen Dienst vom 20.12.2006 zum Thema Dienstleistungsqualität und ständige Verbesserung](#);
- [Haushaltsrahmengesetz 2008](#), Art. 2, Abs. 461 (Gesetz vom 24/12/2007 Nr. 244);
- [Beschluss Civit Nr. 88/2010](#): „Richtlinien für die Definition der Qualitätsstandards (Artikel 1, Komma 1 des Legislativdekrets vom 20. Dezember 2009, Nr. 198);
- [Beschluss Civit Nr. 3/2012](#): „Richtlinien für die Verbesserung der Instrumente für die Qualität der öffentlichen Dienste.“;
- [allgemeine Richtlinien laut Abkommen des 26.9.2013](#) der Vereinten Staat-Regionen-Konferenz, bezüglich der Kriterien und Prinzipien, welche in den Dienstverträgen und Charta der Dienstqualität enthalten sein müssen.
- [Einvernehmensprotokoll über die Kontrolle der Qualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen](#) (Beschluss des Gemeinderats Nr. 134 vom 23. März 2017)
- [Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19.12.2017 „Leitlinien für die Abfassung der Charta der örtlichen öffentlichen Dienste“](#)

### Zur Regelung des integrierten Wasserdienstes:

- [Landesgesetz Nr. 8 vom 18. Juni 2002 „Bestimmungen über die Gewässer“](#)
- [Dekret des Präsidenten des Landesausschusses Nr. 12 vom 20. März 2006 mit Bestimmungen in Bezug auf die Verordnung zur Regelung des Trinkwassertarifs](#)
- [Dekret des Landeshauptmanns Nr. 6 „Durchführungsverordnung zum Landesgesetz vom 18. Juni 2002, Nr. 8“](#)
- Rundschreiben Nr. 3/08 des Wasserschutzamtes „Regelung der häuslichen Abwasserableitungen und der Klärschlamm Entsorgung der individuellen Entsorgungssysteme in Durchführung des L.G. 8/2002“
- [Beschluss 655/201/R/idr. vom 23. Dezember 2015 „Regelung der vertraglichen Qualität des integrierten Wasserdienstes oder jeder der einzelnen Dienstleistungen, aus denen er besteht“](#)
- [Dekret des Landeshauptmanns Nr. 29 vom 16. August 2017 „Verordnung zur Regelung des Trinkwassertarifs“](#)
- [„Verordnung über den Gebrauch und die Verteilung von Trinkwasser“, \(Beschluss des Gemeinderates Nr. 87 vom 7. Dezember 2017\)](#)
- [„Kanalordnung“, \(Beschluss des Gemeinderats Nr. 85 vom 12. Dezember 2018\)](#)

### In Bezug auf Gesellschaften mit Beteiligung:

- [Landesgesetz vom 16. November 2007, Nr. 12 „Lokale öffentliche Dienstleistungen und öffentliche Beteiligungen“](#)
- [Regionalgesetz Nr. 31 vom 15.12.2015](#)
- [Verordnung betreffend die Tätigkeiten zur Überwachung und Kontrolle der Körperschaften und Gesellschaften mit Gemeindebeteiligung, genehmigt mit Beschluss des Gemeinderates Nr. 15 vom 23.2.2016](#)
- [Decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, recante “testo unico in materia di società a partecipazione pubblica” e sue ss.mm.ii.](#)
- [Gemeindeordnung über die Durchführung verwaltungsinterner Kontrollen, genehmigt mit Beschluss des Gemeinderates Nr. 105 vom 10.11.2016](#)

### In Bezug auf Transparenz, Bürgerzugang und Privacy:

- [Gesetzesvertretenden Dekret Nr. 33 vom 14. März 2013 und i.g.F.](#)
- [Regionalgesetz Nr. 10 vom 29. Oktober 2014 „ Bestimmungen auf dem Sachgebiet des Rechtes auf Bürgerzugang der Bekanntmachung, Transparenz und Verbreitung von Informationen seitens der Region und der Körperschaften, für deren Ordnung die Region zuständig ist sowie Änderungen zu den Regionalgesetzen vom 24. Juni 1957, Nr. 11 \(Volksbefragung zur Aufhebung von Regionalgesetzen\) und vom 16. Juli 1972, Nr. 15 \(Bestimmungen über das Volksbegehren](#)

- bei der Bildung der Regional- und Landesgesetze), mit ihren späteren Änderungen, betreffend die Rechtssubjekte, die zur Beglaubigung der Unterschriften der Unterzeichner befugt sind”
- Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung)

Die Qualitätsstandards wurden mit der kommunalen Verordnung über den Gebrauch und die Verteilung von Trinkwasser Nr. 87 vom 07.12.2017 und mit der Kanalordnung Nr. 85 vom 12. Dezember 2018 genehmigt.

## ANHANG A Zusammenfassende Tabelle der Qualitätsstandards und Entschädigungen des integrierten Wasserdienstes

### Spezifische Standards

Qualitätsfaktor	Beschreibung	Qualitätsstandards*	Entschädigung
Pünktlichkeit und Aktualität	Ausstellung des Gutachtens zum Antrag auf Wasseranschluss	innerhalb von 10 Arbeitstagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Ausstellung des Gutachtens zum Antrag auf Anschluss an die Kanalisation	innerhalb von 15 Arbeitstagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Ausstellung der Ermächtigung zur Abwasserableitung	innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Aufstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein	innerhalb von 4 Arbeitstagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Aufstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein	innerhalb von 15 Arbeitstagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Arbeiten	innerhalb von 10 Arbeitstagen ab der Akontozahlung oder der Bestätigung des Auftrags und bei Vorliegen der	100 €

		Grabungsarbeiten Neuanschlüssen	bei	
Pünktlichkeit und Aktualität	Unterbrechung der Lieferung bei Kündigung des Vertrags		innerhalb von 3 Arbeitstagen	100 €
Kontinuität des Dienstes	Wiederaktivierung der Lieferung bei Eintritt eines neuen Kunden		innerhalb von 3 Arbeitstagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Schließen der Zähler		innerhalb von 3 Arbeitstagen	100 €
Kontinuität des Dienstes	Wiederaktivierung der Lieferung nach einer Unterbrechung wegen Zahlungsverzug		innerhalb von 2 Werktagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Überprüfung des Zählers		innerhalb von 5 Arbeitstagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Druckprüfung		innerhalb von 3 Arbeitstagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Reparaturarbeiten ohne Grabungsarbeiten an Anlagen und Verteilernetzen		innerhalb von 5 Kalendertagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Reparaturarbeiten mit Grabungsarbeiten an Anlagen und Verteilernetzen		innerhalb von 10 Kalendertagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Zeit für den Eingriff ab der Mitteilung für den Lokalausweis bei Havarien		innerhalb von 60 Minuten	100 €

Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Arbeiten ab der Mitteilung bei Havarien	innerhalb von 3 Stunden	100 €
Kommunikation und Transparenz	Mitteilung der Unterbrechung	mindestens 24 Stunden vorher	100 €
Kontinuität des Dienstes	Unterbrechungszeiten bei ordentlichen oder außerordentlichen Arbeiten	maximal 24 Stunden	100 €
Kontinuität des Dienstes	Ersatz defekter Zähler	innerhalb von 2 Arbeitstagen (ausgenommen die für den Hinweis notwendigen Zeiten)	100 €
Transparenz	Ablesung zugänglicher Zähler im Kalenderjahr	wenigstens 1	100 €
Effizienz	Ausstellung der Rechnung	3 Mal im Jahr	100 €
Effizienz	Rechnung für den Jahresverbrauch (Ausgleichrechnung für zugängliche Zähler):	wenigstens 1**	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Rechnung für sonstige Arbeiten	innerhalb von 45 Arbeitstagen	100 €
Zugänglichkeit	Öffnung der Schalter an Werktagen	22 Stunden pro Woche	100 €
Zugänglichkeit	Barrierefreier Zugang	ja	
Zugänglichkeit	Telefonische Auskunft an Werktagen	30 Stunden pro Woche	100 €
Verbraucherschutz	Beantwortung von Beschwerden ab dem Empfang	20 Kalendertage	100 €

---

\* Es gilt das Protokolldatum des Betriebs

\*\* Der Tarif für den integrierten Wasserdienst wird **3 Mal im Jahr** in Rechnung gestellt. Für zugängliche Zähler wird mindestens eine Ablesung pro Jahr durchgeführt und eine Rechnung auf der Grundlage der tatsächlichen Ablesung erstellt.

### Weitere Qualitätsverpflichtungen (allgemeine Standards)

Qualitätsfaktor	Beschreibung	Qualitätsstandards
Pünktlichkeit und Aktualität	Durchschnittliche Wartezeit bei den öffentlich zugänglichen Büros	20 Minuten
Verbraucherschutz	Erfassung der Kundenzufriedenheit	2 Mal im Jahr

---

## Beschwerde / Vorschlag



An  
SEAB AG  
Lancia-Straße 4/A  
39100 BOZEN

Dienst:  Wasser  Kanalisation  Gas  Parkplätze  Müllabfuhr  
 Abholservice Behälter  Straßenreinigung  
 Biomüllsammlung  Mülltrennung

Firmenbezeichnung: \_\_\_\_\_

Zu- und Vorname: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Tel/Handy: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Betreff: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Die vorliegende Beschwerde kann mittels Post, Fax (0471 541767) oder E-Mail an [info@seab.bz.it](mailto:info@seab.bz.it) geschickt werden. Die Beschwerde wird im Zentralprotokoll registriert und an das zuständige SEAB-Büro zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet. Dieses wird die erforderlichen Ermittlungen durchführen, allfällige Unregelmäßigkeiten beheben und den Beschwerdeführer über den Ausgang informieren, und zwar entsprechend den vorgesehenen Qualitätsstandards, innerhalb von 20 Arbeitstagen ab Eingang der Beschwerde.

Die gesammelten Daten werden von der SEAB AG (Verantwortlicher der Datenverarbeitung), wie in der Datenschutzerklärung über die Bearbeitung personenbezogener Daten, gem. Art. 13 und 14 der EU-Grundverordnung 2016/679 behandelt. Die Datenschutzerklärung ist auf der SEAB-Webseite [www.seab.bz.it/de/privacy](http://www.seab.bz.it/de/privacy) abrufbar.

Ort und Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

SEAB AG  
Lancia-Straße 4/A  
39100 Bozen  
T 0471 541700, F 0471 541767  
[info@seab.bz.it](mailto:info@seab.bz.it)

## Charta der Qualität der Dienste des integrierten Wasserdienstes

### Text und Redaktion:

SEAB AG

Gemeinde Bozen, Amt für Statistik und Zeiten der Stadt, Amt für den Schutz der Umwelt und des Territoriums

### Grafik:

[granitdesign.eu](http://granitdesign.eu)

### Fotos:

Pierluigi Macor

Hartmut Nägele

### Übersetzung ins Deutsche:

a.i.t. s.a.s.

### Veröffentlichung:

Dezember 2019

Diese Charta der Dienstqualität des integrierten Wasserdienstes wurde nach den Richtlinien des Einvernehmensprotokolls über die Kontrolle der Qualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen erstellt und wird im Einvernehmen mit der Verbraucherzentrale Südtirol – (VZS) und mit der Vereinigung Altroconsumo aktualisiert (Oktober 2019).

Die Charta ist auf der SEAB-Website im Bereich [Transparente Verwaltung/Erbrachte Dienste und Leistungen](#) sowie auf der Seite der [Gemeinde Bozen](#) veröffentlicht und ist auf Nachfrage auch in gedruckter Form erhältlich.