



Charta der Dienste

des Parkplatz- dienstes

Grüne Nummer
800 116 166

www.seab.bz.it



Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	7
2.	Die Grundprinzipien	8
3.	Vorstellung des Betriebs und Mission	11
3.1	Die Mission der SEAB	12
3.2	Die Dienste der SEAB	13
4.	Verpflichtungen, Qualitätsstandards und Garantien	14
4.1	Entschädigungen	15
4.2	Jahresbericht und jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste	15
5.	Der Parkplatzdienst	17
5.1	Ziele	17
6.	Parkstrukturen	19
6.1	Parkhaus Bozen Mitte	20
6.2	Tiefgarage Gerichtsplatz	22
6.3	Tiefgarage Rosenbach	23
6.4	Tiefgarage Stadthalle	24
6.5	Tiefgarage Alessandria	25
6.6	Parkhaus Wolff	25
6.7	Abonnements	26
6.8	Angebote für Geschäftskunden	26
6.9	Spezifische Qualitätsstandards der Parkeinrichtungen	27

7.	Oberflächenparkplätze (blaue Parkplätze)	30
7.1	Wie bezahlt man die blauen Parkplätze?	30
7.2	Vergünstigungen	33
7.3	Kontrollen	33
8.	Abrechnung und Zahlungen	36
8.1	Ausstellung der Rechnungen	36
8.2	Kundenportal online	36
8.3	Zahlungen	36
8.4	Rückzahlungen	36
8.5	Zahlungsverzug	37
8.6	Spezifische Qualitätsstandards für Abrechnung und Zahlungen	37
9.	Zugang zu den Diensten	39
9.1	Öffnungszeiten	39
9.2	Spezifische Qualitätsstandards für den Zugang zu den Diensten	39
10.	Kundenbeziehung	41
10.1	Kommunikationskanäle, Information und Beratung	41
10.2	Anregungen und Beschwerden	41
10.3	Die Bewertung der Dienstleistungen durch die Kunden	42
10.4	Bürgerzugang	42
10.5	Die Volksanwaltschaft	42
10.6	Spezifische Qualitätsstandards für die Kundenbeziehung	43
	Nützliche Informationen	46

Datenverarbeitung	47
Häufig gestellte Fragen	48
Rechtliche Grundlagen	51
Anhang A Zusammenfassende Tabelle der Qualitätsstandards und Entschädigungen des Parkplatzdienstes	54
Anhang B Beschwerdeformular	56



1. Einleitung

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

Sie 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 dienen die Indikatoren aus dem **Einvernehmensprotokoll über die Kontrolle der Qualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen**, das SEAB 2017 mit der Gemeinde Bozen und den Verbraucherschutzorganisationen Verbraucherzentrale Südtirol – VZS und der Verbraucherschutzvereinigung Altroconsumo unterschrieben hat und die **Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen** (Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19.12.2017).

Die Charta der Dienste enthält

- Grundprinzipien;
- Vorstellung des Betriebs und Mission;
- Verpflichtungen und Garantien;
- Beschreibung der SEAB-Dienste;
- Zugang 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 der Gesetzesvertretende Dekret 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.



ambiente
umwelt



reti
netze



città
stadt

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 die Tiefgarage Rosenbach zuständig.

Seit 1. Mai 2019 führt die SEAB auch die manuelle Reinigung in der Gemeinde Leifers durch und seit 2021 die Biomüllabfuhr.

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 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 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, Bozen Mitte, Stadthalle, Rosenbach, Gerichtsplatz und Wolff) 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 Parkplatzdienstes 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 sind

- **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

Bei Nichteinhaltung der Qualitätsstandards aus Gründen, die SEAB zuzuschreiben sind, hat der Kunde Anspruch auf eine Entschädigung in Form einer SEAB Parc Card im Wert von 10 € mit einem Guthaben von 20 €. Die SEAB Parc Card ist eine aufladbare Wertkarte, mit der man in den Parkgaragen BZ Mitte, Gerichtsplatz und Stadthalle sowie auf allen Oberflächenparkplätzen in Bozen laut den geltenden Tarifen bezahlen kann. Die Abonnenten erhalten den gleichen Betrag in ihrer nächsten Abonnementrechnung gutgeschrieben.

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

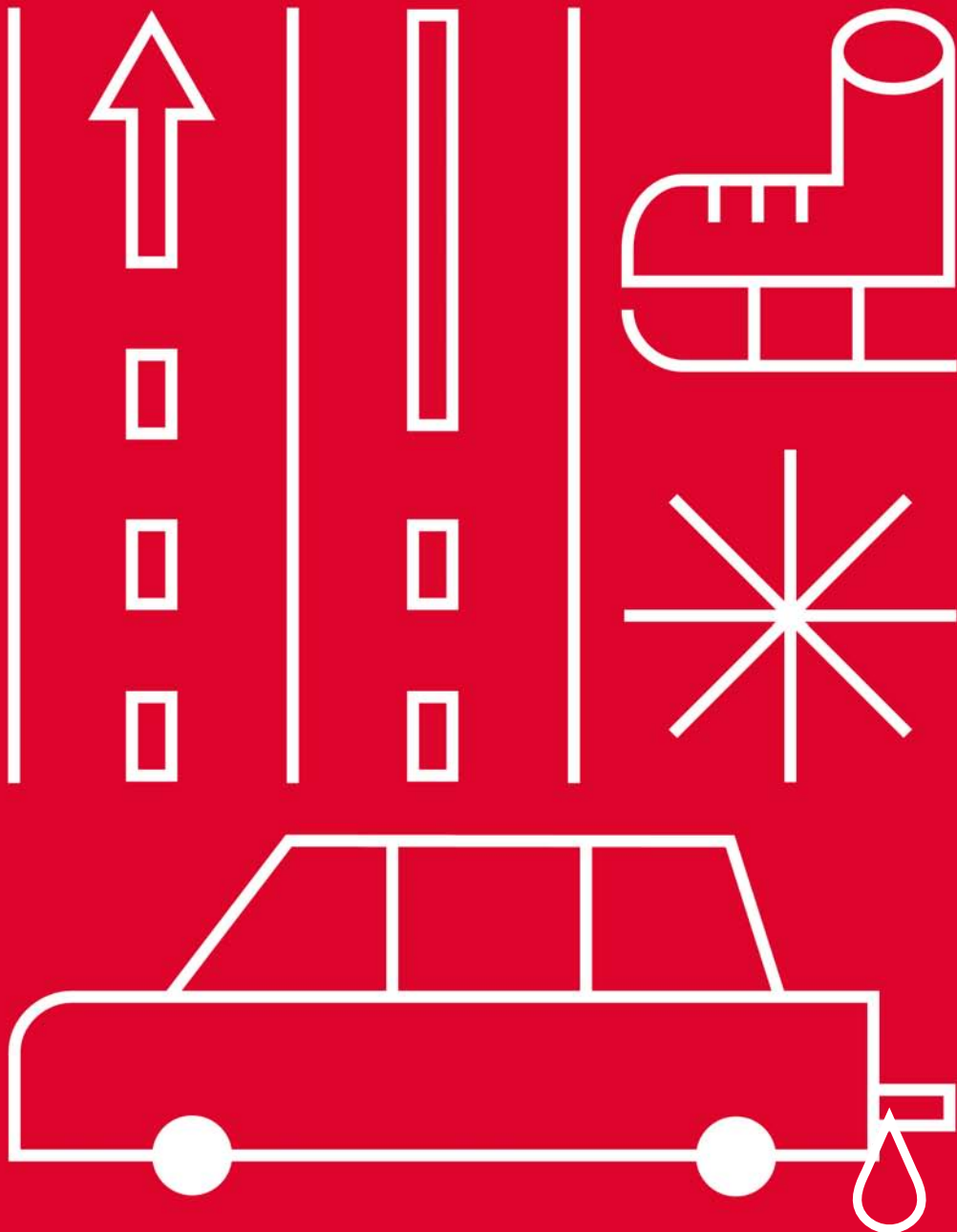
4.2 Jahresbericht und jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Wie vom oben genannten Vereinbarungsprotokoll und den oben genannten Richtlinien vorgesehen, 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:

- Bericht über die 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 Qualitätsstandards der Charta der Dienste;
- Eventuelle Aktualisierungen und Projekte zur Qualitätssteigerung für das darauffolgende Jahr.

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



5. Der Parkplatzdienst

In Bozen verwaltet die SEAB im Auftrag der Stadtverwaltung die öffentlichen Parkstrukturen Parkhaus Bozen Mitte, Tiefgarage Stadthalle, Tiefgarage Gerichtsplatz, Tiefgarage Alessandria, Tiefgarage Rosenbach und Parkhaus Wolff sowie die Oberflächenparkplätze („Blaue Parkplätze“). Für den Südtiroler Sanitätsbetrieb verwalteter SEAB den Parkplatz des Krankenhauses Bozen.

Neben der Bewirtschaftung und Instandhaltung der Parkplätze bietet die SEAB in ihrer Rolle als bürgerfreundlicher Dienstleister den Bozner Bürgern und Bürgerinnen, die über keinen eigenen Parkplatz verfügen, eine Langzeitparkmöglichkeit in den verschiedenen Stadtvierteln. Aus diesem Grund werden Parkplatz-Abonnements für Einwohner zu ermäßigten Preisen angeboten.

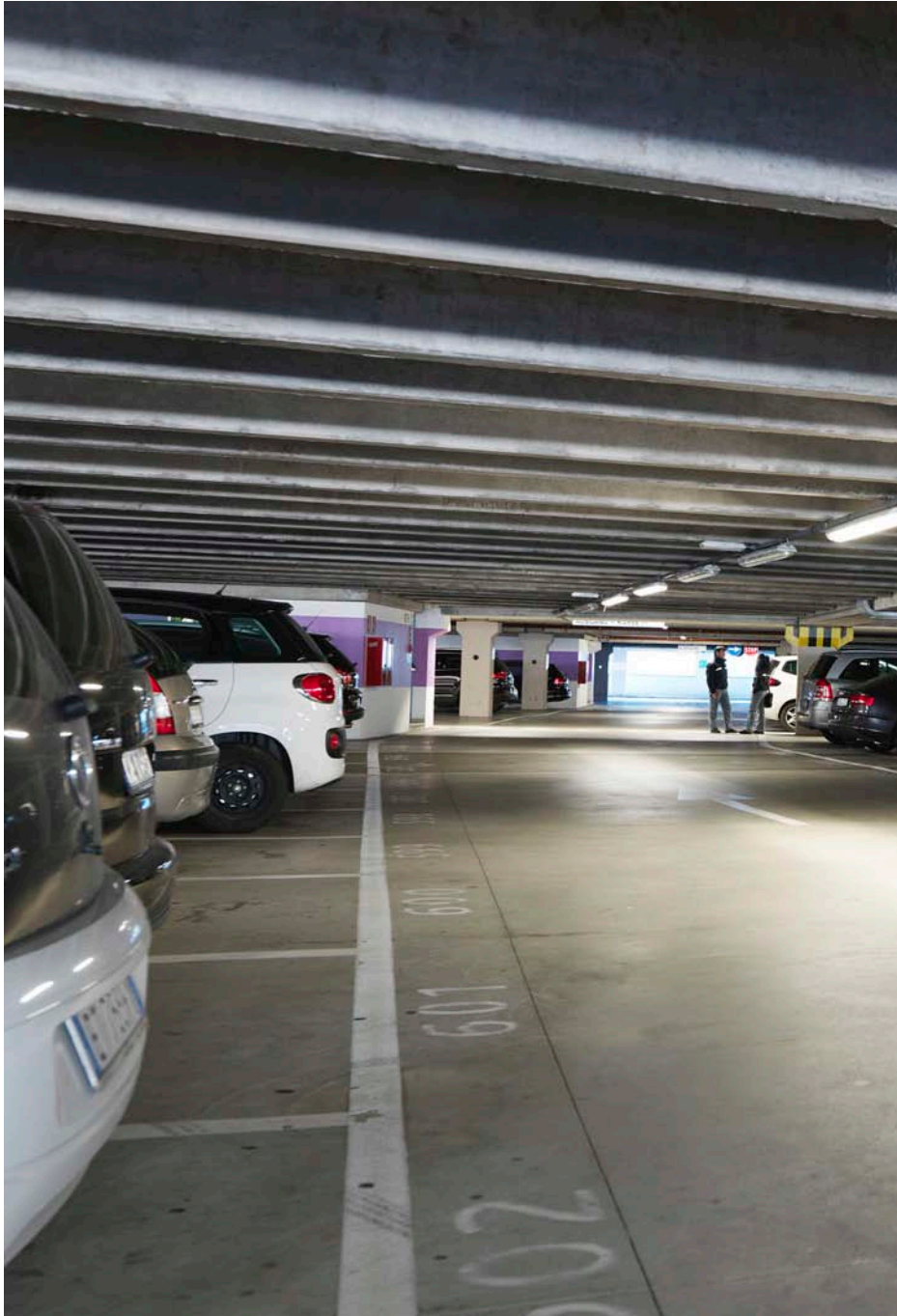
Dank seiner strategischen Lage ermöglicht es das Parkhaus Bozen Mitte in unmittelbarer Nähe der Altstadt zu parken und die Stadt bequem zu Fuß zu betreten, so dass man die langen Warteschlangen und den Verkehr am Eingang und Ausgang des Zentrums vermeiden kann.

Unsere Parkplätze

- **1.100** Oberflächenparkplätze
- **2.200** Stellplätze in Parkhäuser und Tiefgaragen

5.1 Zielsetzungen

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 computer-gestützten Ein- und Ausfahrtssystems, der Parkuhren usw.: Ziel ist es, den Bürgern und Bürgerinnen eine optimale Dienstleistungsqualität zu bieten.



6. Parkstrukturen

Die öffentlichen Parkhäuser und Tiefgaragen sind gebührenpflichtig; die Gebühren dafür werden von der Gemeinde Bozen festgelegt.

Die Parkordnung und die jeweiligen Tarife sind in der Nähe der Kassen und der Zufahrtsschranken ausgehängt und auf der Website www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parkhaeuser-und-tiefgaragen veröffentlicht.

Auf allen Parkstrukturen (mit Ausnahme der Tiefgarage Alessandria, der Abonnenten vorbehalten ist) ist es möglich, mittels Ticket an den Kassen zu bezahlen. Im Parkhaus Bozen Mitte kann man zusätzlich mit TELEPASS und mit der SEAB Park Card bezahlen (siehe 7.1.), in den Parkstrukturen Stadthalle, Rosenbach und Gerichtsplatz kann auch die SEAB Park Card verwendet 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. Auf diesen Parkstrukturen gibt es auch Ampeln, die anzeigen, ob ein Platz frei ist oder nicht.

In jeder Anlage ist rund um die Uhr ein Mitarbeiter unter der gebührenfreien Rufnummer 800 116 166 und über die Ruftasten an den Ein- und Ausfahrtssäulen der Parkhäuser erreichbar. Die Einrichtungen werden videoüberwacht.

In allen Parkstrukturen wurden eigene Stellplätze für Menschen mit Behinderung vorgesehen, die mit gelben Bodenmarkierungen gekennzeichnet und in unmittelbarer Nähe der Fußgängerausgänge angeordnet sind. Mit Ausnahme der Tiefgarage Alessandria, die ausschließlich den Abonnenten vorbehalten ist, gibt es auch Aufzüge, die den Zugang erleichtern.

Fahrzeuge mit Flüssiggasantrieb müssen in Parkeinrichtungen auf den dafür vorgesehenen rot markierten Stellplätzen geparkt werden.

Um Energie zu sparen und die Umweltbelastung zu verringern, verwendet SEAB Energiesparlampen. In den Parkstrukturen Bozen Mitte und Gerichtspark wurden bereits alle Lampen ausgetauscht, in den anderen Einrichtungen erfolgt der Austausch schrittweise. Das Beleuchtungssystem wird auch aktiv verwaltet, wobei die Lampen so programmiert werden, dass sie je nach Lichtverhältnissen ein- und ausgeschaltet werden.

Achtung!

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

6.1 Parkhaus Bozen Mitte



Das Parkhaus Bozen Mitte verfügt über 1.265 Stellplätze für Pkw und 35 Stellplätze für Busse. Der Zugang für Autos befindet sich in der Mayr-Nusser-Straße, während sich in der Schlachthofstraße 95 der Zugang für Busse, die Hauptkasse mit Kassier (von 6 bis 1 Uhr) und eine Kasse befinden. Weitere Kassen befinden sich auf Ebene -1. Kunden, die einen TELEPASS besitzen, können mit TELEPASS das Parken bezahlen, so dass sie nicht mehr zu den Kassen gehen müssen.

Die Fußgängereingänge befinden sich auf dem Verdiplatz und in der Schlachthofstraße und die Toiletten befinden sich auf Ebene -1. Das Parkhaus ist 24 Stunden am Tag geöffnet.

In der Nacht, von 22 Uhr bis 6 Uhr, sind die Zugänge zu Fuß und mit dem Auto nur über die Schlachthofstraße möglich. Um das Parkhaus nachts zu Fuß zu betreten, sind ein Ticket, das Abonnement oder die SEAB Park Card notwendig. **Den Kunden wird daher empfohlen, diese mitzubringen.** Für Kunden und Kundinnen, die mit einem TELEPASS in das Parkhaus eingefahren sind, steht einen eigenen Rufknopf zur Verfügung.

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

Zusätzlicher Service für die Einwohner der Altstadt: An der Kasse des Parkhauses können sie die Restmüllsäcke mit Chip kostenlos abholen und zwar von Montag bis Freitag von 8.00 bis 14.00 Uhr und von 17.00 bis 19.30 Uhr. Es genügt, die letzte Müllrechnung und einen Ausweis oder eine schriftliche Vollmacht des Vertragsinhabers mitzubringen.

Infos: www.seab.bz.it/de/parkhaus/parkhaus-bozen-mitte

6.2 Tiefgarage Gerichtspratz



Die Tiefgarage unter dem Gerichtspratz mit Zufahrt von der Duca-D'Aosta-Allee verfügt über 300 Parkplätze und ist von Montag bis Freitag von 7.00 bis 21.00 Uhr geöffnet. Die Fahrzeuge können jederzeit abgeholt werden, ebenso ist die Zufahrt für Abonnenten rund um die Uhr möglich. Die Hauptkasse mit Kassier ist montags bis freitags von 7.00 bis 17.30 Uhr und samstags von 8.00 bis 13.00 Uhr besetzt. Die Kassenautomaten befinden sich auf der Ebene 1 an beiden Eingängen (Seite Italienallee und Seite Duca-D'Aosta-Allee). Im Gebäude gibt es auch Toiletten. **Außerhalb der Öffnungszeiten ist der Fußzugang zur Tiefgarage nur mit Abokarte oder Ticket möglich.**

Infos: www.seab.bz.it/de/parkhaus/tiefgarage-gerichtspratz

6.3 Tiefgarage Rosenbach



Die Tiefgarage Rosenbach unterhalb des Angela-Nikoletti-Platzes ist von der Claudia-Augusta-Straße aus zugänglich und verfügt über insgesamt 114 Parkplätze und 48 geschlossenen Autoboxen (nur für Abonnenten).

Sie ist täglich von 6.00 bis 20.00 Uhr geöffnet. Die Abholung von Fahrzeugen ist jederzeit möglich, ebenso wie der Zugang mit einem Ticket oder Abokarte.

Auf dem Nikoletti-Platz gibt es zwei Kassenautomaten, einen für Barzahlung und einen für Kartenzahlung.

Auf der Ebene -1 des Parkhauses, in der Nähe der Fußgängerausgänge, gibt es spezielle Parkplätze für Frauen, die videoüberwacht und durch rosa Streifen mit einem Herz in der Mitte gekennzeichnet sind. Die Ebene -2 ist für Abonnenten reserviert. **Für den Zugang zur Anlage über die Fußgängereingänge ist ein Ticket, eine Abokarte oder die SEAB Park Card notwendig. Den Kunden wird daher empfohlen, diese mitzubringen.**

Info: www.seab.bz.it/de/parkhaus/tiefgarage-rosenbach

6.4 Tiefgarage Stadthalle



Die Tiefgarage Stadthalle in der Mailandstraße 192/B verfügt über 425 Stellplätze und 83 Wohnmobilstellplätze (für letztere ist das Parken nur mit einem Abonnement möglich) und bietet während der Veranstaltungen in der Stadthalle einen speziellen Pauschaltarif.

Sie ist täglich von 6 bis 21 Uhr geöffnet, die Abholung von Fahrzeugen ist jederzeit möglich, ebenso wie der Zugang für Abonnenten.

Die Kasse mit Kassier ist mittwochs von 8 bis 12 Uhr besetzt, und die Kassensautomaten befinden sich am Eingang. Auch Toiletten sind vorhanden.

Infos: www.seab.bz.it/de/parkhaus/tiefgarage-stadthalle

6.5 Tiefgarage Alessandria



Die 80 Parkplätze der Tiefgarage Alessandria sind für Abonnenten reserviert.

Info: www.seab.bz.it/de/parkhaus/tiefgarage-alessandria

6.6 Parkhaus Wolff



Der öffentliche Parkplatz an der „K. Die Schule „F. Wolff“ in der Rentschnerstraße 49 verfügt über 24 Kurzzeitparkplätze.

Infos: www.seab.bz.it/de/parkhaus/parkhaus-wolff

6.7 Abonnements

Neben der Bezahlung mittels Ticket an den Kassen der Parkplätze gibt es auch die Möglichkeit, einen Abo-Vertrag abzuschließen (mit Ausnahme des Parkhauses Wolff). Für Anrainer aus der jeweiligen Zone bietet SEAB jeweils günstigere Tarife an.

Die Minstdauer eines Abonnements beträgt 2 Monate. Es ist nicht erlaubt, andere Fahrzeuge als das im Vertrag angeführte Fahrzeug im Parkhaus abzustellen.

Die Abo-Verträge für die Parkhäuser Bozen Mitte und Rosenbach können am SEAB-Parkplatzschalter (im 1. Stock des Parkhauses Bozen Mitte) abgeschlossen werden. Die Abo-Verträge für die Tiefgaragen Gerichtspratz, Stadthalle und Alessandria können an der Kasse der Tiefgarage Gerichtspratz abgeschlossen werden. Bringen Sie bitte folgende Dokumente mit:

- das korrekt ausgefüllte Formular “Abonnement-Anfrage”
- das Autobüchlein lautend auf den Antragsteller
- die ausgefüllte und unterschriebene Selbsterklärung über den Wohnsitz (nicht bei Busabonnements)
- einen gültigen Personalausweis
- eine Stempelmarke im Wert von 16,00 €

Wenn alle Parkplätze im Parkhaus belegt sind, besteht die Möglichkeit, sich in eine Warteliste einzutragen.

Das Abonnement kann mit dem Formular „Parkhäuser-Abonnement - Absage“ bei der Parkhausleitung im Parkhaus Bozen Mitte gekündigt werden. Eine Kündigung vor dem 15. des Monats wird am ersten Tag des Folgemonats wirksam; eine Kündigung nach dem 15. des Monats wird am letzten Tag des Folgemonats wirksam.

Alle Informationen und Formulare für die Anmeldung befinden sich hier: www.seab.bz.it/de/privathaushalte/parkplatz-abos-und-wertkarten.

6.8 Angebote für Geschäftskunden

SEAB bietet Geschäftskunden eine Reihe von exklusiven Dienstleistungen an.

Firmen-Parkkarten mit monatlicher Abrechnung und Mengenrabatt

Unternehmen können eine Parkkarte für das Parkhaus Bozen Mitte erwerben, die bei jeder Ein- und Ausfahrt in die Parksäule geschoben wird. Die Karte registriert alle Parkzeiten, der Karteninhaber erhält am Ende des Monats eine Rechnung.

Bei der Verrechnung werden folgende Mengenrabatte angewendet:

- 10 % für 80 bis 150 Parkstunden monatlich
- 15 % für über 150 Parkstunden monatlich

Parkgutscheine

Geschäfte, Firmen und Unternehmen können Parkgutscheine für die Parkgaragen Bozen Mitte, Gerichtspratz und Stadthalle erwerben, um sie an ihre Kunden und Kundinnen zu verschenken oder weiterzuverkaufen.

Parken für Events

Bei Events in der Nähe der Parkgaragen Bozen Mitte, Gerichtspratz oder Stadthalle, können die Gäste kostenlos parken – der Firmenkunde begleicht die Rechnung kumulativ für alle.

Für nähere Informationen steht der SEAB-Parkplatzschalter im Parkhaus Bozen Mitte zur Verfügung.

6.9 Spezifische Qualitätsstandards der Parkstrukturen

Aktivierung eines neuen Abonnements: innerhalb von **5 Arbeitstagen** nach Antragstellung

Kündigung des Abonnements: ab dem ersten Tag des Folgemonats für Kündigungen, die **vor dem 15. des laufenden Monats** erfolgen, ab dem letzten Tag des Folgemonats für Kündigungen, die **nach dem 15. des Monats** erfolgen

Ankündigung der vorübergehenden Aussetzung des Dienstes für geplante Wartungsarbeiten in den Parkeinrichtungen: **mindestens 5 Arbeitstage im Voraus**



7. Oberflächenparkplätze (Blaue Parkzonen)

In Bozen gibt es mehr als 1.100 blaue Parkplätze, die von SEAB verwaltet werden und über das gesamte Stadtgebiet verteilt sind. Die Höhe der Parkgebühr und die gebührenpflichtigen Zeiten hängen von der jeweiligen Parkzone ab und werden von der Stadtverwaltung festgelegt. Die vollständige Liste der blauen Parkplätze steht unter www.seab.bz.it/de/privathaushalte/blaue-parkzonen zur Verfügung.

7.1 Wie bezahlt man die blauen Parkplätze?

Während der gebührenpflichtigen Zeiten in der jeweiligen blauen Zone gibt es verschiedene Möglichkeiten für das Parken zu bezahlen. Alle aktuellen Informationen zu den Zahlungsarten befinden sich auf der Website www.seab.bz.it/de/privathaushalte/zahlungsarten-blaue-parkzonen.

Parkscheinautomaten

Durch das Drücken der Tasten +/- vor der Eingabe der Münzen bzw. Zahlung mit der EC- oder Kreditkarte kann die Parkzeit individuell eingestellt werden - der Parkscheinautomat gibt gegebenenfalls Restgeld aus. Wenn sofort Münzen eingeworfen werden, erscheint auf dem Display der Parkuhr die Parkende-Uhrzeit entsprechend dem eingegebenen Betrag. Wenn man mehr als den für den Tag benötigten Betrag einträgt, kann man ihn auf die Zahlungsperioden des nächsten Tages ausdehnen.

In beiden Fällen aktiviert das Drücken der grünen Taste "Ticket" das Drücken des Parkscheins, das danach gut sichtbar am Armaturenbrett auszustellen ist. Mithilfe der roten Taste "Cancel" wird der Bezahlvorgang abgebrochen und der eingegebene Betrag zurückerstattet. Es ist ein Mindestbetrag vorgesehen, der am Parkscheinautomat angegeben ist.

Wichtig!

Der Parkschein muss auf dem Armaturenbrett des Fahrzeugs so angebracht werden, dass er von außen gelesen werden kann.

App

Das Parken kann mit verschiedenen Apps bezahlt werden, die kostenlos aus dem App-Store heruntergeladen werden können. Das Bezahlen über die App bietet viele Vorteile für Autofahrer: man spart Zeit beim Parken, kann die Parkzeit direkt vom Handy aus verlängern oder vorzeitig beenden, wenn man zum Auto zurückkehrt, und man begrenzt die Parkgebühr auf die tatsächliche Parkzeit. Außerdem gibt es beim Bezahlen mit Apps im Gegensatz zum Parkscheinautomat keinen Mindestbetrag zu zahlen.



Die Liste der derzeit verfügbaren Apps ist auf der oben genannten Website zu finden. SEAB verpflichtet sich, seinen Kunden Zahlungs-Apps in italienischer und deutscher Sprache zur Verfügung zu stellen.

Etwaige Gebühren für diese Dienstleistung gehen zu Lasten des Kunden. Rechnungen können bei den Anbietern des App-Dienstes angefordert werden.

SEAB Park Card



Die "SEAB Park Card" ist eine aufladbare Wertkarte, mit der man in den Parkgaragen BZ Mitte, Gerichtsplatz und Stadthalle sowie auf allen blauen Parkplätzen in Bozen laut den geltenden Tarifen bezahlen kann. Dank der Kontaktlos-Technologie ist die Verwendung denkbar schnell und einfach: Die Karte soll nur am Kontaktlos-Leser der Ein- und Ausfahrtsäulen, bzw. der Parkscheinautomaten gehalten werden, um damit zu bezahlen.

Mit dieser Karte spart man sich das Anstehen an der Kasse und kann sofort zum Auto gehen und bequem herausfahren. Die Karte kann an jeder automatischen Kasse in den Parkplätzen BZ Mitte, Gerichtsplatz und Stadthalle sowie an jedem Parkscheinautomat im gesamten Stadtgebiet aufgeladen werden.

Die SEAB Park Card kostet 10 € und kann am SEAB-Parkplatzschalter im

1. Stock des Parkhauses BZ Mitte erworben werden (Öffnungszeiten des Schalters Mo-Fr 8.30-12.00, Do 8.30-16.30 Uhr). Sie hat keine Fälligkeit.

Sollte sie beschädigt werden, geht das Guthaben nicht verloren, sondern kann auf eine neue Karte übertragen werden. Weitere Informationen: www.seab.bz.it/de/privathaushalte/zahlungsarten-blaue-parkzonen.

Elektronische Parkkarten

Bei der elektronischen Karte stellt der Benutzer den Stundensatz mit Hilfe von Tasten ein und beginnt mit dem Zählen der Parkminuten. Die Karte ist praktisch, da sie die tatsächlichen Parkminuten zählt und man die Dauer des Parkens nicht vorher bestimmen muss. Die Verwendung elektronischer Parkkarten bietet Geschäftskunden mehrere Vorteile: Es wird eine regelmäßige Rechnung ausgestellt und die Mehrwertsteuer kann von den Parkkosten abgezogen werden, die Mitarbeiter müssen die Parkzeiten nicht im Voraus berechnen und die Erstattung der Parkkosten wird vermieden.



Die elektronischen Parkkarten können bei ermächtigten Verkaufsstellen und am SEAB-Parkplatzschalter im Parkhaus Bozen Mitte erworben werden. In diesen beiden Fällen kann auf Antrag eine Rechnung ausgestellt werden. Sie können auch direkt bei den SEAB-Parkwächtern erworben werden, allerdings wird in diesem Fall keine Rechnung ausgestellt.

Was tun, wenn der Parkscheinautomat nicht funktioniert?

Jeder Parkscheinautomat ist mit einem Aufkleber versehen, auf dem die Grüne Nummer steht, an die man sich im Falle eines Problems mit dem Parkscheinautomat wenden kann. Ein Mitarbeiter wird den Weg zum nächsten Parkscheinautomat erklären, an dem man bezahlen kann. Alternativ ist es möglich, die verschiedenen Apps zum Bezahlen von Parkgebühren nutzen. Alle Parkscheinautomaten sind Teil eines zentralen Kontrollsystems und werden von technischem Personal überwacht. Auch die SEAB-Parkwächter vor Ort melden eventuelle Störungen rechtzeitig. SEAB verpflichtet sich, alle Störungen während der technischen Servicezeiten so schnell wie möglich zu beheben.

7.2 Vergünstigungen

Die Gemeinde Bozen erkennt allen werdenden Müttern mit Wohnsitz in der Gemeinde Bozen ab der 26. Schwangerschaftswoche und/oder Müttern und Vätern bis zum 1. Lebensjahr ihres Kindes Vergünstigungen auf blaue Parkplätze.



Der Ausweis, der der einzige für die gesamte Dauer der Erleichterung ist, berechtigt SEAB zur Ausgabe einer elektronischen Karte im Gesamtwert von 50,00 €, die ausschließlich beim Vorzeigen des „**rosa Ausweises**“ verwendet werden darf, um die Kontrollen durch die SEAB-Betreiber und/oder die Stadtpolizei zu erleichtern. Der ermäßigte Tarif gilt für die Beförderung der schwangeren Frau oder des Kindes ausschließlich an Wochentagen (Montag bis Freitag) von 8.00 bis 19.00 Uhr, für maximal zwei Stunden pro Tag (auch für Bruchteile einer Stunde), bis der Wert der elektronischen Karte aufgebraucht ist. Um die rosa Plakette abzuholen, kann man sich an das ABÖ – Amt für die Beziehungen zur Öffentlichkeit oder die Bürgerzentren wenden und das Kennzeichen des Autos mitteilen (oder das eines anderen Eigentümers, wenn es gebraucht ist).

Es gibt auch Vergünstigungen für Besitzer von reinen **Elektroautos** (nicht hybrid) mit Wohnsitz in der Gemeinde Bozen.

Für aktuelle Informationen zu den Vergünstigungen: www.seab.bz.it/de/privathaushalte/verguenstigungen-fuer-die-blauen-parkplaetze.

7.3 Kontrollen

Die SEAB-Parkwächter haben die Aufgabe, den ordnungsgemäßen Betrieb der Parkscheinautomaten zu überwachen, die Kunden und Kundinnen zu informieren, die elektronischen Parkkarten zu verkaufen und Verstöße gegen die Straßenverkehrsordnung zu kontrollieren und zu ahnden. Die Bußgelder werden direkt von der Gemeindeverwaltung eingezogen. Etwaige Einsprüche können beim [Gemeindepolizeiamt - Protokoll](#) - eingelegt werden.



8. Abrechnung und Zahlungen

8.1 Ausstellung der Rechnungen

Die Rechnungen für die Parkabonnements in der Einrichtung werden alle zwei Monate ausgestellt, insgesamt also sechs Rechnungen pro Jahr.

Die Rechnungen werden an das System zum Datenaustausch (SDI) der Agentur der Einnahmen in elektronischer Form übermittelt (elektronische Rechnung). Privatkunden erhalten eine Kopie der Originalrechnung.

8.2 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 Privacy der Informationen zu gewährleisten.

8.3 Zahlungen

SEAB-Kunden können die Rechnungen zum angegebenen Fälligkeitsdatum wie folgt bezahlen:

- mit einer Einzugsermächtigung (SEPA), die an den Schaltern oder per E-Mail an info@seab.bz.it abgegeben werden kann
- mittels des PagoPA-Systems, indem man den Anweisungen folgt, die sich auf der Mitteilung zur Fälligkeit im Anhang zur Rechnung befinden

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

8.4 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. Rück-erstattungen für Kassenautomaten oder Parkscheinautomaten können im Parkplatzbüro im 1. Stock des Parkhauses BZ Mitte vorgenommen werden.

8.5 Zahlungsverzug

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

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

Ausstellung der Rechnung für Abonnements: **6 Mal im Jahr**

Aushändigung eines Kostenvoranschlages für Geschäftskunden: **innerhalb 20 Arbeitstagen** ab Erhalt der Anfrage

Abrechnung sonstiger Dienstleistungen: **innerhalb 45 Arbeitstagen**



9. Zugang zu den Diensten

Der SEAB-Parkplatzschalter im 1. Stock des Parkhauses BZ Mitte in der Schlachthofstraße 95 erbringt folgende Leistungen:

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

Der Schalter ist für Menschen mit Behinderungen zugänglich.

9.1 Öffnungszeiten

SEAB gewährleistet den Kunden folgende Öffnungszeiten:

von Montag bis Freitag: 8.30 - 12.00 Uhr

Donnerstag durchgehende Öffnungszeiten: 8.30 - 16.30 Uhr

SEAB-Kunden können sich für allgemeine Informationen und in Notfällen an die gebührenfreie Nummer 800 116 166 wenden. Die kostenlose Rufnummer ist 24 Stunden am Tag erreichbar.

9.2 Spezifische Qualitätsstandards für den Zugang

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

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

Barrierefreier Zugang: **Ja**



10. Kundenbeziehung

10.1 Kommunikationskanäle, Information und Beratung

Neben dem Schalterdienst und der direkten Telefonleitung 800 116 166 führt SEAB Informations- und Sensibilisierungsmaßnahmen über verschiedene Kanäle durch:

- Broschüren und Anschauungsmaterial
- Website www.seab.bz.it
- Facebook-Seite 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
- Online-Kundenportal
- in den Verträgen vorgesehene Informationshinweise

10.2 Anregungen 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.

Der Bürgerzugang kann einfach oder allgemein sein. Der „einfache“ Bürgerzugang beschränkt sich auf Akten, Dokumente und Informationen, die im Sinne des G.v.D. Nr. 33/2013 und der entsprechenden regionalen Vorschriften der Bekanntmachungspflicht unterliegen. Er stellt eine Abhilfe für die Nichtbeachtung der gesetzlichen Pflichten durch die Initiative der Bürger, die ihr Recht ausüben wollen, auf die Dokumente, Daten und Informationen zuzugreifen, die die Verwaltung versäumt hat bekanntzumachen.

Der „allgemeine“ Bürgerzugang bezieht sich auf Daten und Dokumente der öffentlichen Verwaltungen, die nicht der Bekanntmachungspflicht unterliegen. Er wurde eingeführt vom G.v.D. Nr. 97 von 2016 und sieht einige Einschränkungen „in Bezug auf den Schutz rechtlich relevanter öffentlicher und privater Interessen“ vor.

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:

Volksanwaltschaft
Cavourstraße 23, 39100 Bozen
Tel.: 0471 301 155
Fax: 0471 981 229
E-Mail: post@volksanwaltschaft.bz.it
Website www.volksanwaltschaft-bz.org
Uhrzeiten: Montag bis Freitag 9.00-12.00 und 15.00-16.30 Uhr

10.6 Spezifische Qualitätsstandards für die Kundenbeziehung

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

Weitere Qualitätsverpflichtungen

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



Nützliche Informationen

Wo wir sind

Der SEAB-Parkplatzschalter im 1. Stock des Parkhauses BZ Mitte befindet sich in der Schlachthofstraße 95 und hat 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/bMyKZMyQwjS7jXaWA>

Kontakte

Grüne Nummer 800 016 166

Die gebührenfreie Nummer ist rund um die Uhr aktiv.

E-Mail: info@seab.bz.it

Zertifizierte E-Mail: seab@cert.seab.bz.it

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

Facebook: 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”.

Häufig gestellte Fragen

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.

Gibt es Ermäßigungen für längere Parkzeiten, bzw. spezielle Tagestarife?

Die Tarife in den SEAB-Parkhäusern, Tiefgaragen und in den blauen Zonen werden vom Bozner Stadtrat genehmigt und gelten somit ohne Ausnahme für alle Parker/innen. Alle geltenden Tarife in den SEAB-Parkhäusern und in den blauen Zonen sind auf unserer Webseite angeführt. Es werden keine Sondertarife angeboten und auch keine Ermäßigungen für längere Parkzeiten gewährt.

Wie erhalte ich den “Rosa Ausweis” für das Parken in den blauen Zonen?

Der “Rosa Ausweis” ist persönlich und wird an Frauen ab der 26. Schwangerschaftswoche und/oder an Müttern von Kindern unter einem Jahr, mit Wohnsitz in Bozen, ausgestellt. Im ersten Lebensjahr des Kindes kann er auch vom Vater genutzt werden bis das Kind ein Jahr alt wird. Das kostenlose Parken des Fahrzeugs ist nur gegeben wenn das Kind effektiv

anwesend ist oder begleitet wird.

Der Ausweis, der während der gesamten Dauer der Begünstigung gilt, gibt Anrecht auf eine von der SEAB ausgestellten elektronischen Parkwertkarte im Gesamtwert von 50 Euro; diese elektronische Parkwertkarte muss gemeinsam mit dem “Rosa Ausweises” gut sichtbar zwischen der Frontscheibe und dem Armaturenbrett ausgelegt werden, um den Mitarbeitern der SEAB und/oder der Stadtpolizei die Kontrolle zu ermöglichen.

Das Recht zur Tarifbegünstigung wird ausschließlich werktags von Montag bis Freitag von 08 bis 19 Uhr für den Transport der werdenden Mutter oder des Kindes anerkannt. Dies für maximal zwei Stunden pro Tag (es werden auch angebrochene Stunden bzw. Minuten abgebucht) bis zur Ausschöpfung des gewährten Betrages der Parkwertkarte.

Der Ausweis ist beim ABÖ (Amt für Beziehungen zur Öffentlichkeit) oder bei den Bürgerzentren abzuholen wobei das amtliche Kennzeichen des eigenen Fahrzeugs (oder anderer Eigentümer falls zur Verfügung gestellt) angegeben werden muss. Die elektronische Parkwertkarte hingegen kann beim SEAB - Parkplatzschalter im Parkhaus Bozen Mitte - Schlachthofstraße 95 - 1. Stock nach Vorlage des Rosa Ausweises abgeholt werden.

Die Tarifbegünstigung kann nur einmal pro Jahr anerkannt werden. Die Eltern und werdenden Mütter sind verpflichtet, den bei den vom Bürgerzentrum ausgestellten Rosa Ausweis gut ersichtlich an der Innenseite der Windschutzscheibe, gemeinsam mit der elektronischen Parkwertkarte auszulegen. Dies um die Kontrollen der zuständigen Behörden zu ermöglichen und Verwaltungsstrafen zu vermeiden.



Rechtliche Grundlagen

Zum Thema Parkplatzmanagement

- Gesetzesvertretendes Dekret vom 30. April 1992, Nr. 285, Straßenverkehrsordnung

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“

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)
- Gesetzesvertretende Dekret Nr. 101 vom 10.08.2018

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

Anhang A

Zusammenfassende Tabelle der Qualitätsstandards und Entschädigungen des Parkplatzdienstes

Spezifische Standards

Qualitätsfaktor	Beschreibung	Qualitätsstandard*	Entschädigung
Pünktlichkeit und Aktualität	Aktivierung eines neuen Abonnements	innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Antragstellung	30 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Kündigung des Abonnements	ab dem ersten Tag des Folgemonats für Kündigungen, die vor dem 15. des laufenden Monats erfolgen, ab dem letzten Tag des Folgemonats für Kündigungen, die nach dem 15. des Monats erfolgen	30 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Ankündigung der vorübergehenden Aussetzung des Dienstes für geplante Wartungsarbeiten in den Parkeinrichtungen	mindestens 5 Arbeitstage im Voraus	30 €
Transparenz	Ausstellung der Abonnementrechnung	6 Mal im Jahr	30 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Aushändigung eines Kostenvoranschlages für Geschäftskunden	innerhalb 20 Arbeitstagen ab Erhalt der Anfrage	30 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Abrechnung sonstiger Dienstleistungen	innerhalb 45 Arbeitstagen	30 €
Zugänglichkeit	Öffnung der Schalter an Werktagen	22 Stunden pro Woche	30 €
Zugänglichkeit	Barrierefreier Zugang	ja	
Information	Telefonische Auskunft an Werktagen	30 Stunden pro Woche	30 €
Verbraucherschutz	Beantwortung von Beschwerden	20 Kalendertage	30 €

* Es gilt das Protokolldatum des Betriebs. **Entschädigung in Form einer SEAB Park Card (Wert 10 €), mit 20 € Guthaben. Für Abonnenten Entschädigung in gleicher Höhe auf der Rechnung.

Weitere Qualitätsverpflichtungen

allgemeine Standards

Qualitätsfaktor	Beschreibung	Qualitätsstandards
Verbraucherschutz	Erfassung der Kundenzufriedenheit	2 Mal im Jahr

Anhang B

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 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, gemäß Art. 13 und 14 der EU-Grundverordnung 2016/679 behandelt. Die Datenschutzerklärung ist auf der SEAB-Webseite www.seab.bz.it/de/privacy abrufbar.

Ort und Datum

Unterschrift

Charta der Qualität der Dienste des Parkplatzdienstes

Text und Redaktion:

SEAB AG

Gemeinde Bozen, Amt für Statistik und Zeiten der Stadt, Amt für Mobilität

Grafik:

granitdesign.eu

Fotos:

[Hartmut Nägele](#), [Luca Zuccolo](#)

Übersetzung ins Deutsche:

a.i.t. s.a.s., SEAB AG

Veröffentlichung:

Dezember 2021

Diese Charta der Dienstqualität des Parkplatzdienstes 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 (November 2021).

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.

