



Carta della qualità dei servizi

Servizio parcheggi

Numero verde
800 116 166

www.seab.bz.it



Indice

1.	Introduzione	7
2.	I principi fondamentali	8
3.	Presentazione dell'azienda e mission	11
3.1	La mission di SEAB	12
3.2	Le aree di attività SEAB	13
4.	Gli impegni, gli standard di qualità e le garanzie	14
4.1	Indennizzi	15
4.2	Report e sessione di monitoraggio	15
5.	Il servizio parcheggi	17
5.1	Obiettivi	17
6.	I parcheggi in struttura	19
6.1	Parcheggio BZ-Centro	20
6.2	Parcheggio Tribunale	22
6.3	Parcheggio Rosenbach	23
6.4	Parcheggio Palasport	24
6.5	Parcheggio Alessandria	25
6.6	Parcheggio Wolff	25
6.7	Abbonamenti ai parcheggi in struttura	26

6.8	Offerte per clienti aziendali	26
6.9	Standard di qualità specifici del servizio parcheggi	27
7.	Parcheggi blu	30
7.1	Come pagare le soste blu	30
7.2	Agevolazioni	33
7.3	Controlli sui parcheggi blu	33
8.	Fatturazione e pagamenti	36
8.1	Emissione delle fatture	36
8.2	Portale clienti online	36
8.3	Pagamenti	36
8.4	Rimborsi	36
8.5	Morosità	37
8.6	Standard di qualità specifici di fatturazione e pagamenti	37
9.	L'accesso ai servizi	39
9.1	Orari di apertura	39
9.2	Standard di qualità specifici dell'accesso ai servizi	39
10.	L'ascolto dei clienti	41
10.1	Canali di comunicazione, informazione e ascolto	41
10.2	Suggerimenti e reclami	41
10.3	La valutazione dei servizi da parte dei clienti	42
10.4	Accesso civico	42
10.5	La Difesa Civica	43
10.6	Standard di qualità specifici dell'ascolto dei clienti	43

Informazioni utili	46
Trattamento dei dati	47
Domande frequenti	48
Riferimenti normativi	51
Allegato A: Tabella riassuntiva degli standard di qualità e indennizzi del servizio parcheggi	54
Allegato B: Modulo reclami	56



1. Introduzione

La Carta della qualità dei servizi del servizio parcheggi di SEAB – Servizi Energia Ambiente Bolzano S.p.A. ha lo scopo di stabilire e garantire i diritti dei clienti di SEAB S.p.A.

Essa costituisce una **dichiarazione d'impegno** da parte di SEAB volta a soddisfare le esigenze dei clienti nel migliore dei modi. Tiene inoltre in considerazione altri fattori importanti quali la sicurezza nell'utilizzazione dei servizi, la qualità e l'efficienza delle prestazioni e il rispetto dell'ambiente.

La Carta descrive i servizi offerti da SEAB S.p.A. al fine di favorire un **rapporto diretto con i propri clienti**, con l'impegno di rispettare le disposizioni in materia di qualità.

È stata redatta secondo le indicazioni derivanti dal **Protocollo di intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali** tra Comune di Bolzano, SEAB S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori operanti nel territorio del Comune di Bolzano, Centro tutela consumatori utenti – C.T.C.U. e Associazione dei consumatori Altroconsumo, sottoscritto nel 2017, e nel rispetto delle **Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali** previste dalla delibera della Giunta provinciale del 19 dicembre 2017 n. 1407.

La Carta dei servizi è composta da

- principi fondamentali
- presentazione dell'azienda e mission
- impegni e garanzie di SEAB S.p.A. verso i suoi clienti
- descrizione dei servizi offerti
- modalità di accesso al servizio
- canali di comunicazione e ascolto dei clienti
- informazioni utili e contatti
- domande frequenti
- riferimenti normativi

2. I principi fondamentali

La Carta si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza e imparzialità

I servizi erogati da SEAB S.p.A. sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni essenziali di tutti i clienti ed erogati secondo **regole uguali per tutti**. È garantita, a parità di categoria o fascia omogenea di fornitura, l'uniformità di trattamento dei clienti.

Tutti i clienti hanno il diritto a un trattamento imparziale, secondo criteri di obiettività ed equità.

Continuità e garanzia del servizio

La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare. SEAB si impegna a ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi dovuti a guasti o lavori di manutenzione.

In caso di sciopero, vengono comunque garantiti i servizi minimi essenziali previsti dalla legge.

Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà della società, fatto salvo quanto sopra, vi è comunque l'impegno a limitare al massimo i possibili disagi.

Partecipazione

I clienti possono esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi offerti e presentare **proposte, segnalazioni, reclami e suggerimenti** che potranno aiutare a migliorare in modo continuo i servizi gestiti da SEAB S.p.A.

Efficacia ed efficienza

SEAB S.p.A. persegue, quale obiettivo della propria strategia aziendale, il **miglioramento continuo** di efficacia, efficienza, sicurezza e continuità dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo e mantenendo tariffe sostenibili.

Chiarezza e trasparenza

È posta la massima attenzione affinché il linguaggio, nonché la simbologia utilizzati nei rapporti con i clienti, siano chiari, semplici e comprensibili. Nelle comunicazioni e informazioni è garantito il bilinguismo (italiano/tedesco) ai sensi del D.P.R. n. 752 del 26.07.1976 e ss.mm.ii.

Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e ha il diritto di conoscere le attività svolte dai singoli settori e le procedure collegate alle richieste espresse, i relativi tempi di esecuzione e i nomi dei responsabili dei servizi.

Il personale di SEAB S.p.A. è sempre riconoscibile. I dipendenti che si recano presso il domicilio del cliente sono muniti di tessera di riconoscimento.

SEAB S.p.A. assolve agli obblighi dell'amministrazione trasparente ai sensi della normativa vigente e tutela la privacy dei propri clienti nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), delle disposizioni compatibili del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.lgs 196/2003 e ss.mm) e del D.lgs n. 101 del 10/08/2018.

Sicurezza e rispetto dell'ambiente

SEAB S.p.A., nello svolgimento dei servizi, garantisce in ogni attività la tutela dei clienti e la salvaguardia dell'ambiente.

Semplificazione

In linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE SEAB S.p.A. opera con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa al fine di snellire le procedure burocratiche a carico dei clienti.



ambiente
umwelt



reti
netze



città
stadt

3. Presentazione dell'azienda e mission

Nel 1976, per garantire una gestione coordinata dei servizi pubblici, è stata istituita una divisione comunale che si occupava dei servizi riguardanti acqua, gas, igiene urbana, macello comunale, piscina coperta, autorimessa e stazione delle autocorriere.

I vantaggi di una gestione autonoma dei servizi pubblici e le disposizioni della Legge n. 142/1990 di riforma degli Enti Locali hanno portato il Comune di Bolzano alla costituzione il 15 giugno 2000 di SEAB – Servizi Energia Ambiente Bolzano – S.p.A., cui da gennaio 2001 è stata affidata la gestione dei servizi Acqua, Gas, Canalizzazioni, Igiene ambientale e l'approvvigionamento idropotabile della frazione Cardano del Comune di Cornedo. Dal 1° gennaio 2003 si aggiungono i parcheggi pubblici – le aree di sosta breve (parcheggi blu) e i tre parcheggi in struttura BZ-Centro, Palasport e Tribunale.

Su decisione dell'Amministrazione Comunale di Bolzano, il 1° gennaio 2004 il ramo “gas vendita” è trasferito ad Azienda Energetica S.p.A.; rimane in capo a SEAB S.p.A. la parte tecnica relativa alla distribuzione del gas naturale. Sempre dal 2004 SEAB è certificata ISO 9001 (qualità), ISO 14001 (ambiente) e OHSAS 18001 (sicurezza).

Fino alla fine del 2006 il Comune di Bolzano rimane socio unico. Il 1° gennaio 2007 entra a far parte della società con l'1 per cento del capitale sociale il Comune di Laives. Contemporaneamente SEAB avvia la gestione del servizio di Igiene ambientale nel Comune di Laives, occupandosi dell'asporto rifiuti, dei servizi di raccolta differenziata, dello spazzamento meccanico e della gestione del centro di riciclaggio. Dal 2008 SEAB gestisce i parcheggi Alessandria e Perathoner (chiuso nell'autunno 2018). Il 1° novembre 2010 il Comune di Bolzano affida a SEAB la gestione del Palaonda.

Dal ottobre 2011 SEAB si occupa della gestione tecnica del nuovo parcheggio Rosenbach.

Dal 1° maggio 2019 effettua anche lo spazzamento manuale e dal 2021 la raccolta dell'organico per il Comune di Laives.

SEAB S.p.A. è controllata dai propri soci – i Comuni – come se fosse una propria ripartizione. Essi impartiscono criteri e indirizzi per la gestione dei servizi e determinano le tariffe di propria competenza.

L'azienda, con sede a Bolzano in via Lancia, 4/A è diretta dal Consiglio d'Amministrazione, composto da cinque membri compreso il Presidente, che ha il compito di attuare in piena autonomia le linee programmatiche indicate dall'Assemblea dei soci, ponendo al centro del suo operato i criteri di efficienza ed efficacia nella gestione dei servizi e l'impegno costante per il soddisfacimento del cliente. L'organo di controllo è il Collegio dei Sindaci composto da tre membri. Nel 2019 si aggiunge come organo di controllo il Revisore di bilancio.

3.1 La mission di SEAB

«Siamo un'azienda di servizi pubblici vicina al cittadino. Garantiamo acqua potabile di ottima qualità, rete del gas e rete fognaria perfettamente funzionanti, parcheggi e infrastrutture efficienti, strade pulite e un'immagine urbana curata. Lavoriamo perseguendo l'eccellenza nei servizi per la comunità e la città con dedizione, nella veste di braccio operativo dei Comuni soci, nel rispetto della persona e della sua sicurezza.»

3.2 Le aree di attività SEAB

Comune di Bolzano

Ambiente

- Raccolta differenziata e gestione dei rifiuti
- Centro di riciclaggio, centri di raccolta
- Pulizia delle strade e delle aree verdi

Reti

- Approvvigionamento idropotabile
- Allontanamento acque reflue
- Distribuzione di gas naturale

Città

- Parcheggi: gestione di parcheggi in struttura (Alessandria, BZ-Centro, Palasport, Rosenbach, Tribunale e Wolff) e posti auto blu
- Palaonda: manutenzione, locazione uffici e struttura

Comune di Laives

Ambiente

- Raccolta differenziata e gestione dei rifiuti
- Centro di riciclaggio
- Pulizia delle strade

Comune di Cornedo

Reti

- Approvvigionamento idropotabile per la frazione Cardano

4. Gli impegni, gli standard di qualità e le garanzie

Per garantire una buona erogazione delle prestazioni del servizio parcheggi SEAB ha individuato un sistema di **fattori di qualità**, indicatori e standard di riferimento che permettono ai clienti di verificare la qualità dei servizi offerti. I fattori di qualità individuati da SEAB rappresentano una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative dei clienti. Per ciascuno dei fattori di qualità indicati sono previsti standard di qualità garantiti, che costituiscono un **impegno di SEAB verso i propri clienti**.

Gli standard di qualità possono essere

- **generali**, ossia relativi al complesso delle prestazioni rese ai clienti, espressi da un valore medio (ad esempio: tempo medio di attesa agli sportelli);
- **specifici**, relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dal cliente, espressi da una soglia minima o massima (ad esempio: tempo di disattivazione della fornitura).

Gli standard di qualità individuati sono fissati al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico del cliente. I termini fissati per gli standard di qualità decorrono dal giorno successivo alla data di protocollo da parte di SEAB. Per giorno si intende quello solare, esclusi i festivi. I sabati e i prefestivi sono parificati ai festivi.

4.1 Indennizzi

Il mancato rispetto di standard di qualità specifici per cause attribuibili a SEAB dà diritto al cliente alla richiesta di un indennizzo corrispondente ad una SEAB Park Card, del valore di 10 €, con una ricarica di 20 €. La SEAB Park Card è una carta valore ricaricabile che può essere utilizzata nei parcheggi BZ-Centro, Tribunale, Palasport e sui parcheggi in superficie (strisce blu), pagando in base alla tariffa oraria vigente. Per abbonati è previsto un indennizzo dello stesso importo nella successiva fattura di abbonamento.

Le richieste di indennizzo vanno inviate in forma scritta, corredate delle informazioni e di eventuali documenti relativi al mancato rispetto degli standard entro **30 giorni** dall'inizio della prestazione contestata (fa fede la data di protocollo dell'azienda). L'indennizzo non è dovuto nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a cause non imputabili a SEAB, per cause di forza maggiore o per stato di necessità.

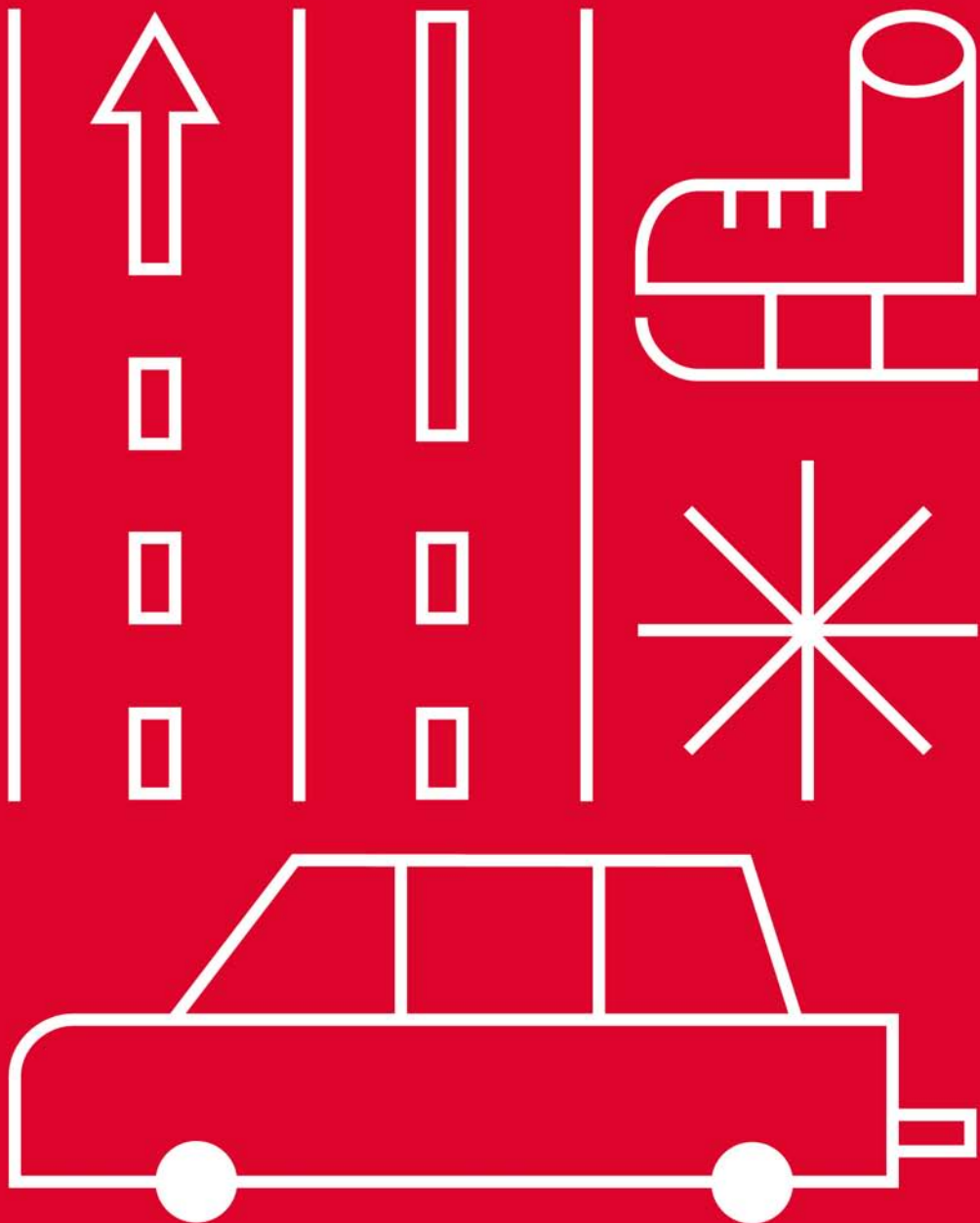
4.2 Report e sessione di monitoraggio

In attuazione del Protocollo d'intesa e delle Linee guida sopraccitate, entro il 31 marzo di ogni anno SEAB elabora un **report annuale** ai fini del monitoraggio della qualità dei servizi erogati.

Il report (pubblicato sul sito internet SEAB, nella sezione amministrazione trasparente e sul sito del Comune di Bolzano) contiene:

- la rendicontazione degli indicatori e degli standard di qualità previsti nelle Carte della qualità dei servizi, nei contratti di servizio o in altri documenti contrattuali;
- le analisi dei risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti;
- l'andamento della gestione dei reclami e dei suggerimenti;
- la verifica degli standard presenti nella Carta della qualità dei servizi;
- eventuali aggiornamenti e progetti di miglioramento per l'anno successivo.

Ogni anno è prevista una **sessione annuale di monitoraggio** della qualità erogata tra Comune, SEAB e Associazioni dei consumatori.



5. Il servizio parcheggi

A Bolzano SEAB gestisce per il Comune i parcheggi pubblici in struttura BZ-Centro, Palasport, Tribunale, Alessandria, Rosenbach e Wolff e i parcheggi su strada (“parcheggi blu”). Un ulteriore parcheggio in struttura gestito da SEAB, per conto dell’Azienda Sanitaria dell’Alto Adige, è quello che si trova presso l’Ospedale di Bolzano.

Oltre a occuparsi della gestione e manutenzione dei parcheggi, nel suo ruolo di azienda di servizi vicina al cittadino SEAB offre ai bolzanini e alle bolzanine che non hanno un proprio posto auto una possibilità di parcheggio a lungo termine nei diversi quartieri della città. Per questo per i residenti sono state elaborate tariffe di abbonamento a prezzi agevolati.

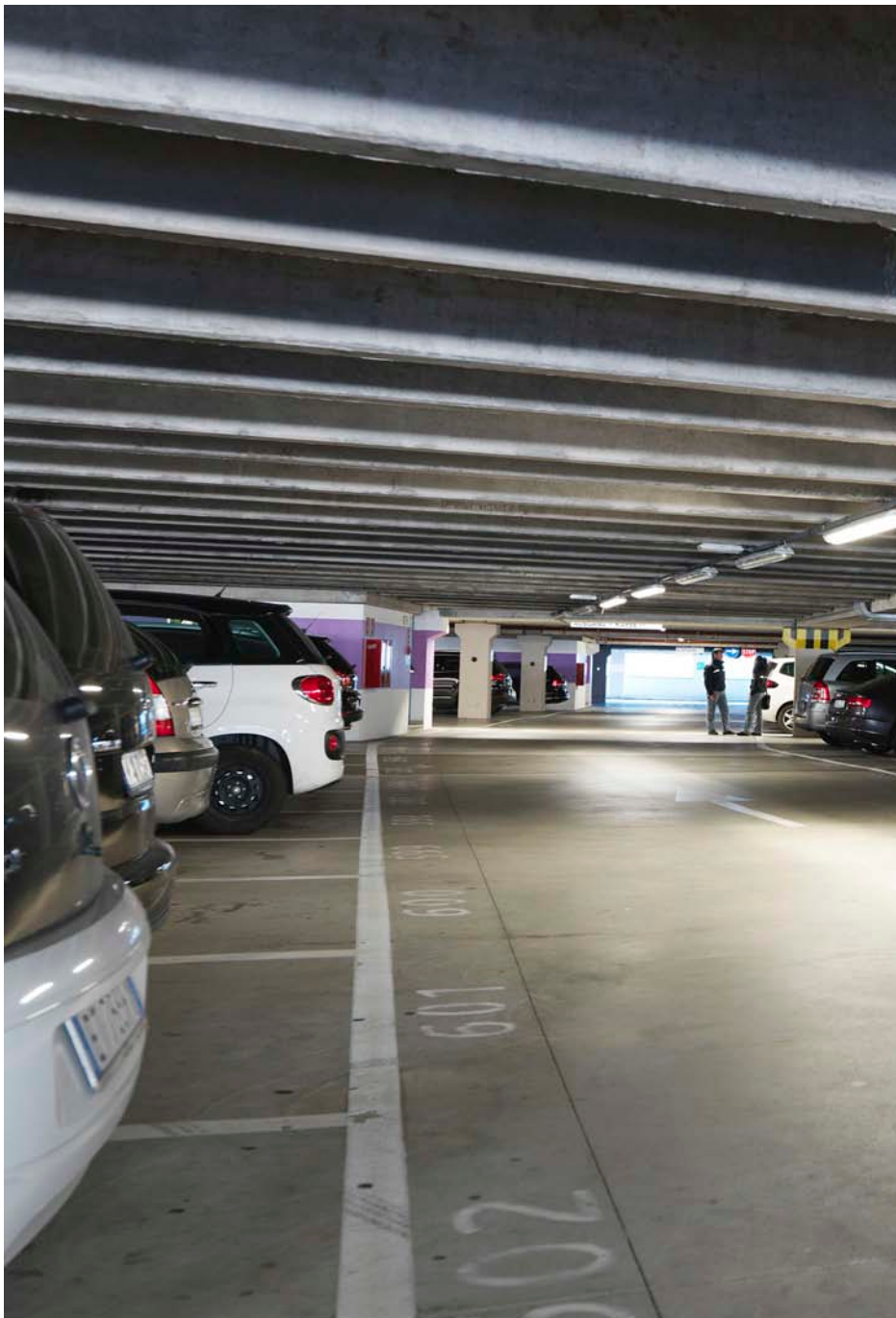
Per la sua posizione strategica il parcheggio BZ-Centro consente di parcheggiare nelle immediate vicinanze del Centro storico e di entrare comodamente in città a piedi, evitando le lunghe code e traffico per entrare e uscire dal Centro.

I nostri parcheggi

- parcheggi blu: **1.100**
- posti auto in struttura: **2.200**

5.1 Obiettivi

SEAB S.p.A. garantisce il servizio regolare dei parcheggi in struttura e su strada gestiti dalla Società. Il servizio comprende il servizio ai clienti e la manutenzione ordinaria degli impianti di sicurezza, delle casse automatiche, del sistema di entrata e di uscita computerizzato, dei parcometri ecc., per garantire la massima efficienza del servizio fornito ai cittadini.



6. Parcheggi in struttura

I parcheggi pubblici in struttura sono a pagamento con tariffe deliberate dal Comune di Bolzano.

Il regolamento e le tariffe orarie dei parcheggi sono affissi nei pressi delle casse e dei varchi di accesso e sono pubblicati nel sito internet www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura.

Entrando nel parcheggio i clienti si impegnano a rispettare la segnaletica esistente e le regole di conduzione e parcheggio dei veicoli, nonché a parcheggiare solo nei posti delimitati, chiudere l'autoveicolo e non lasciarvi oggetti di valore in vista. È importante ritirare e conservare il ticket di ingresso (in caso di ticket smarrito è previsto il pagamento di una penale, il cui importo è indicato nel regolamento) e portarlo con sé se necessario per accedere alla struttura.

In tutti i parcheggi (escluso il parcheggio Alessandria che è riservato ad abbonati), è possibile pagare la sosta alle casse automatiche. Al parcheggio BZ-Centro è attivo il pagamento tramite TELEPASS e SEAB Park Card (vedi 7.1), che può essere utilizzata anche nei parcheggi Palasport, Rosenbach e Tribunale.

I tre parcheggi BZ-Centro, Palasport e Tribunale sono inseriti nel “sistema di guida” del Comune di Bolzano che, mediante pannelli elettronici disposti in diversi punti della città, informa in tempo reale sul numero di posti auto liberi nelle varie strutture. In questi parcheggi sono inoltre presenti appositi semafori che indicano la disponibilità o meno di posti auto.

Presso ogni struttura è possibile contattare un operatore 24 ore su 24 tramite il numero verde 800 116 166 e tramite gli appositi tasti chiamata agli ingressi e alle colonnine in uscita dei parcheggi. Le strutture sono videosorvegliate.

Nei parcheggi sono presenti posti auto riservati alle persone diversamente abili contrassegnati da segnaletica orizzontale di colore giallo e situati

nei pressi delle uscite pedonali. Ad eccezione del parcheggio Alessandria, riservato agli abbonati sono inoltre presenti ascensori per facilitare l'accesso.

Nei parcheggi in struttura i veicoli alimentati a GPL devono essere parcheggiati nei gli appositi posti riservati.

In un'ottica di risparmio energetico e di riduzione dell'impatto ambientale, SEAB utilizza lampade a risparmio energetico. Nei parcheggi BZ Centro e Tribunale sono già state sostituite tutte le lampade, nelle altre strutture la sostituzione sarà progressiva. Viene inoltre effettuata una gestione attiva del sistema di illuminazione, con la programmazione di accensione e spegnimento delle lampade in base alle condizioni di illuminazione.

Attenzione!

Il ticket di ingresso va conservato con cura: il suo smarrimento comporta il pagamento di una penale.

6.1 Parcheggio BZ-Centro



Il parcheggio BZ-Centro dispone di 1.265 posti auto e 35 posti per autobus. L'accesso per le auto al è situato in via Mayr Nusser, mentre in via del

Macello 95 si trovano l'accesso per gli autobus, la cassa presidiata (dalle ore 06.00 all'1) e una cassa automatica. Ulteriori casse automatiche per il pagamento della sosta si trovano al livello -1. I clienti con TELEPASS possono inoltre utilizzare il dispositivo TELEPASS per il pagamento della sosta, evitando così di passare alle casse.

Gli accessi pedonali sono in Piazza Giuseppe Verdi e via Macello, al livello -1 sono disponibili servizi igienici. Il parcheggio è aperto 24 ore su 24.

Negli orari notturni, dalle ore 22 alle ore 6, è possibile entrare o uscire a piedi e con l'auto solamente dall'accesso di via del Macello. Per entrare nel parcheggio a piedi in queste ore notturne serve il ticket, la tessera di abbonamento o la SEAB Park Card. **Si raccomanda pertanto ai clienti di portarli con sé per accedere alla struttura negli orari notturni.** E' comunque in ogni caso attivo un servizio di accesso con tasto chiamata, a disposizione anche dei clienti che sono entrati nel parcheggio con TELEPASS.

Su ogni piano del parcheggio, nei pressi delle uscite pedonali, sono stati predisposti appositi posti auto riservati alle donne con videosorveglianza delimitati da strisce di colore rosa con un cuore al centro.

Servizio aggiuntivo per gli abitanti del Centro storico: presso le casse dei parcheggi le utenze del centro storico che usano sacchi per il residuo dotati di chip, possono ritirare gratuitamente nuovi sacchi da lunedì da venerdì, ore 8.00 - 14.00 e 17.00 - 19.30, presentando l'ultima bolletta di tariffa rifiuti e un documento di riconoscimento, oppure una delega scritta dell'intestatario del contratto.

Info: www.seab.bz.it/it/parcheggio/parcheggio-bolzano-centro

6.2 Parcheggio Tribunale



Il garage sotto Piazza Tribunale con accesso da viale Duca D'Aosta dispone di 300 posti auto ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 21.

Il ritiro veicoli è sempre possibile, così come l'accesso con abbonamento.

La cassa è presidiata dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle 17.30 e il sabato dalle ore 8 alle 13, mentre le casse automatiche si trovano al piano -1 su entrambi gli ingressi (lato Corso Italia e lato Viale Duca D'Aosta). Sono presenti in struttura anche servizi igienici. **Per accedere alla struttura fuori dagli orari di apertura è necessario utilizzare la tessera di abbonamento o il ticket.**

Info: www.seab.bz.it/it/parcheggio/parcheggio-tribunale

6.3 Parcheggio Rosenbach



Il parcheggio Rosenbach, sotto piazza Angela Nikoletti è accessibile da via Claudia Augusta e ha in totale 114 posti auto e 48 box auto (solo abbonamento).

È aperto tutti i giorni dalle ore 6.00 alle 20 il ritiro veicoli è sempre possibile, così come l'accesso con abbonamento.

Per il pagamento della sosta sono disponibili due casse automatiche in piazza Nikoletti, una per il pagamento in contanti e una per il pagamento con carte.

Al piano -1 del parcheggio nei pressi delle uscite pedonali, sono stati predisposti appositi posti auto riservati alle donne con videosorveglianza e delimitati da strisce di colore rosa con un cuore al centro. Il piano -2 è riservato agli abbonati. **Per accedere alla struttura dagli ingressi pedonali è necessario utilizzare il ticket, la tessera di abbonamento o la SEAB Park Card. Si raccomanda pertanto alla clientela di portarli con sé per accedere alla struttura.**

Info: www.seab.bz.it/it/parcheggio/parcheggio-rosenbach

6.4 Parcheggio Palasport



Il parcheggio Palasport, in via Milano 192/B dispone di 425 posti auto e 83 posti camper (per questi ultimi la sosta è possibile solo in abbonamento) e offre una speciale tariffa a forfait durante le manifestazioni al Palasport.

È aperto tutti i giorni dalle ore 6.00 alle 21, il ritiro veicoli è sempre possibile, così come l'accesso con abbonamento.

La cassa è presidiata il mercoledì dalle ore 8 alle 12, le casse automatiche si trovano all'ingresso. Sono disponibili anche servizi igienici.

Info: www.seab.bz.it/it/parcheggio/parcheggio-palasport

6.5 Parcheggio Alessandria



Gli 80 posti auto del parcheggio Alessandria sono riservati agli abbonati.

Info: www.seab.bz.it/it/parcheggio/parcheggio-alessandria

6.6 Parcheggio Wolff



Il parcheggio pubblico presso la scuola “K. F. Wolff” in via Rencio 49 dispone di 24 posti auto per la sosta breve.

Info: www.seab.bz.it/it/parcheggio/parcheggio-wolff

6.7 Abbonamenti ai parcheggi in struttura

Oltre al pagamento con ticket alla cassa del parcheggio è possibile stipulare un contratto di abbonamento per i parcheggi in struttura (ad eccezione del parcheggio Wolff). Per i residenti sono previste tariffe agevolate.

La durata minima di un contratto di abbonamento è di 2 mesi. Non è consentito il parcheggio di altri veicoli in luogo di quello/i indicato/i nel contratto di abbonamento.

Gli abbonamenti per i parcheggi Bolzano Centro e Rosenbach possono essere stipulati nell'Ufficio parcheggi SEAB (al 1° piano del parcheggio Bolzano Centro). Gli abbonamenti per i parcheggi Tribunale, Alessandria e Palasport possono essere stipulati presso la cassa del parcheggio Tribunale.

Per stipulare un contratto di abbonamento bisogna presentare i seguenti documenti:

- il modulo “Richiesta di abbonamento”
- il libretto di circolazione dell'autovettura intestata al richiedente
- l'autocertificazione di residenza (non necessaria per abbonamenti autobus)
- la carta d'identità in corso di validità
- una marca da bollo da 16,00 €

Se tutti i posti auto nel parcheggio sono occupati, è possibile iscriversi in una lista d'attesa.

Il contratto di abbonamento può essere disdetto compilando il modulo “Disdetta dell'abbonamento” e presentandolo all'Ufficio parcheggi SEAB al parcheggio BZ-Centro. La disdetta esercitata entro il 15 del mese avrà effetto dal primo giorno del mese successivo; la disdetta esercitata dopo il 15 del mese avrà effetto dall'ultimo giorno del mese successivo.

Tutte le informazioni e la modulistica per gli abbonamenti sono disponibili qui: www.seab.bz.it/it/privati/abbonamenti-e-carte-valore.

6.8 Offerte per clienti aziendali

SEAB offre ai clienti aziendali una serie di servizi esclusivi.

Tessera per aziende con fatturazione mensile e sconti sulla quantità

Le aziende possono acquistare una tessera per il Parcheggio Bolzano Centro che va inserita nelle colonnine in entrata ed in uscita del parcheggio. La tessera registra il tempo di sosta e alla fine del mese il titolare riceve una fattura.

Vengono applicati i seguenti sconti:

- - 10 % per 80-150 ore di parcheggio mensili
- - 15 % per più di 150 ore di parcheggio mensili

Buoni parcheggio

Aziende e negozi possono acquistare buoni per i parcheggi di Bolzano Centro, Tribunale e Palasport per regalarli o rivenderli ai propri clienti. Per maggiori informazioni, rivolgersi allo Sportello SEAB nel parcheggio BZ-Centro.

Parcheggi per eventi

Chi organizza un evento nelle vicinanze dei parcheggi di Bolzano Centro, Tribunale o Palasport, può far parcheggiare gratuitamente i propri ospiti e ricevere una fattura cumulativa. Per maggiori informazioni, rivolgersi allo Sportello SEAB nel parcheggio BZ-Centro.

È possibile richiedere informazioni su questi servizi per clienti aziendali all'Ufficio parcheggi (primo piano del parcheggio BZ-Centro).

6.9 Standard di qualità specifici dei parcheggi in struttura

Attivazione di un nuovo abbonamento: **entro 5 giorni lavorativi** dalla richiesta

Disdetta dell'abbonamento: **dal primo giorno del mese successivo** per disdetta esercitata prima del 15 del mese in corso, **dall'ultimo giorno del mese successivo** per disdetta esercitata dopo il 15 del mese

Avviso di sospensione temporanea del servizio per interventi di manutenzione programmati nei parcheggi in struttura: **almeno 5 giorni lavorativi** prima



7. Parcheggi blu

A Bolzano ci sono oltre 1.100 parcheggi blu a pagamento gestiti da SEAB e sono distribuiti in tutta la città. Le tariffe e le fasce orarie variano da zona a zona e sono deliberate dal Comune di Bolzano. L'elenco completo dei posti blu è disponibile sul sito www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu.

7.1 Come pagare le soste blu

È possibile pagare la sosta in diverse modalità. Tutte le informazioni aggiornate sulle diverse modalità di pagamento sono disponibili sul sito www.seab.bz.it/it/privati/metodi-di-pagamento-nelle-zone-blu.

Parcometro

È possibile impostare il periodo di sosta premendo i pulsanti +/- prima di inserire le monete (il parcometro eroga il resto) o la carta di credito/bancomat. Alternativamente, inserendo subito le monete, il parcometro stamperà il ticket in base all'importo inserito: sul display appaiono data e orario di fine sosta. Inserendo un importo superiore a quello necessario per la sosta della giornata è possibile prolungarla anche alle fasce a pagamento del giorno successivo.

In entrambi i casi, premendo il pulsante verde "ticket", il parcometro stampa il ticket da esporre in vettura. Premendo il pulsante rosso "cancel" si annulla l'operazione e viene restituito l'importo immesso. È previsto un importo minimo, indicato sul parcometro.

Attenzione!

Il titolo di sosta deve essere esposto sul cruscotto della vettura in modo tale che sia leggibile dall'esterno.

App

È possibile pagare la sosta utilizzando diverse app scaricabili gratuitamente dall'app store. Il pagamento tramite app offre molti vantaggi per gli automobilisti: si risparmia tempo nelle operazioni di sosta, si può prolungare la durata della sosta direttamente dal proprio cellulare o interromperla anticipatamente al rientro in auto, limitando il costo del parcheggio alla sosta effettivamente effettuata.



Inoltre, a differenza dei parcometri, pagando con le app non è previsto un importo minimo da pagare.

L'elenco delle app attualmente disponibili si trova sul sito internet sopraccitato. SEAB si impegna a fornire ai propri clienti app a pagamento in lingua italiana e tedesca.

Eventuali commissioni per il servizio sono a carico del cliente. Per richiedere la fattura è possibile rivolgersi ai fornitori del servizio app.

SEAB Park Card



La "SEAB Park Card" è la carta valore ricaricabile. Può essere utilizzata nei parcheggi BZ-Centro, Tribunale, Palasport e sui parcometri in superficie (strisce blu), pagando in base alla tariffa oraria vigente. Grazie alla tecnologia "contactless" si può pagare semplicemente avvicinandola alle colonnine dei parcheggi in struttura e ai parcometri.

Con la SEAB Park card non è necessario passare alla cassa dopo ogni sosta nei parcheggi in struttura, il pagamento viene fatto direttamente alle colonnine di uscita. La Card può essere ricaricata ad ogni cassa automatica presente nei parcheggi BZ-Centro, Palasport e Tribunale e ad ogni parcometro.

La SEAB Park Card ha un costo di 10 euro e può essere acquistata

esclusivamente presso lo sportello Parcheggi SEAB al primo piano del Parcheggio BZ-Centro (orari di apertura: lunedì-venerdì ore 8.30-12.00, giovedì orario continuato ore 8.30-16.30). La carta non ha scadenza.

Se viene danneggiata, l'importo in essa contenuto non va perso perché può essere trasferito su una nuova carta. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo della carta valore: www.seab.bz.it/it/privati/abbonamenti-e-carte-valore.

Schede elettroniche

Con la scheda elettronica l'utente imposta, mediante pulsanti, la tariffa oraria ed avvia il conteggio dei minuti di sosta. La scheda è conveniente in quanto conteggia i minuti effettivi di sosta ed evita di dover prevedere la durata della sosta. L'uso di schede elettroniche offre diversi vantaggi per le aziende: viene emessa regolare fattura e si può detrarre l'Iva delle spese di parcheggio, i dipendenti non devono calcolare in anticipo i tempi di sosta e si evita il rimborso delle spese di parcheggio ai dipendenti.



È possibile acquistare le schede elettroniche presso i rivenditori autorizzati e presso lo Sportello Parcheggi SEAB sito nel parcheggio Bolzano Centro. In questi due casi, su richiesta, è possibile avere l'emissione della fattura. Si possono inoltre acquistare direttamente dagli ausiliari del traffico, ma in questo caso senza emissione di fattura.

Cosa fare se il parcometro non funziona?

Su ogni parcometro è apposto un adesivo con il numero verde da contattare in caso di guasto al parcometro. Un operatore fornirà indicazioni sul parcometro più vicino dove effettuare il pagamento. In alternativa è possibile utilizzare le varie app per il pagamento della sosta. Tutti i parcometri sono inseriti in un sistema di controllo centralizzato e monitorati dal personale tecnico. Anche il personale ausiliario presente sul territorio segnala tempestivamente eventuali guasti. SEAB si impegna a riparare eventuali guasti nel tempo più breve possibile durante gli orari del servizio tecnico (dalle 8 alle 12 e dalle 14.30 alle 17.30) e comunque entro le ore 8 del giorno successivo.

7.2 Agevolazioni

Il Comune di Bolzano riconosce agevolazioni per i parcheggi blu alle donne in gravidanza residenti a Bolzano a partire dalla ventiseiesima settimana, le madri e i padri fino al compimento del primo anno di vita del bambino. Il parcheggio gratuito è legato al trasporto effettivo del bambino, quindi solo in sua presenza o per accompagnarlo, fino al compimento del primo anno.



Il Contrassegno, unico per tutta la durata dell'agevolazione, dà diritto al rilascio da parte di SEAB di una scheda elettronica del valore complessivo di € 50,00 che dovrà essere utilizzata esclusivamente unitamente all'esposizione del "contrassegno rosa", in modo da agevolare i controlli da parte degli operatori di SEAB e/o della Polizia Municipale. L'agevolazione tariffaria è valida per il trasporto della gestante o del bambino, esclusivamente nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) dalle ore 8.00 alle ore 19.00, per massimo di due ore giornaliere (anche per frazioni di ora), fino a esaurimento del valore della scheda elettronica. Per ritirare il Contrassegno rosa ci si può rivolgere all'URP o ai Centri Civici comunicando il numero di targa dell'auto di proprietà (o di altro proprietario, se data in uso). Il contrassegno ha validità di un anno.

Sono previste agevolazioni anche per i possessori di **auto elettriche** al 100% (non ibride) residenti nel Comune di Bolzano.

Informazioni: www.seab.bz.it/it/privati/agevolazioni-per-i-parcheggi-blu.

7.3 Controlli sui parcheggi blu

Gli ausiliari del traffico in uniforme, muniti di tessera di riconoscimento, sono pubblici ufficiali dipendenti di SEAB e hanno il compito di vigilare sul corretto funzionamento dei parcometri, dare informazioni ai clienti, vendere le schede elettroniche nonché accertarsi e sanzionare l'eventuale mancato rispetto di quanto disposto dal Codice della Strada. Le sanzioni vengono incassate direttamente dall'Amministrazione comunale. Per eventuali ricorsi è possibile rivolgersi all'ufficio Ufficio Polizia Municipale – Verbali.



8. Fatturazione e pagamenti

8.1 Emissione delle fatture

Le fatture per abbonamenti ai parcheggi in struttura vengono emesse ogni bimestre, per un totale di sei fatture l'anno. Le fatture vengono inviate al Sistema di Interscambio – SDI dell'Agenzia delle Entrate (fatturazione elettronica). I clienti privati ricevono una copia in formato cartaceo e/o digitale.

8.2 Portale clienti online

Attraverso il portale clienti online tutti i clienti SEAB possono accedere da casa propria e in qualunque momento all'archivio delle loro fatture. I clienti ricevono inoltre un'e-mail ogni volta che viene emessa una nuova fattura. È possibile collegare più utenze ad un unico account. È necessaria la registrazione al portale ai fini della tutela della privacy delle informazioni.

8.3 Pagamenti

I clienti SEAB possono pagare le fatture entro la data di scadenza indicata:

- con un mandato di addebito bancario diretto (SEPA) disponibile presso gli sportelli SEAB oppure per e-mail a info@seab.bz.it
- attraverso il sistema PagoPA. Tutte le informazioni necessarie e il codice univoco si trovano in allegato alla fattura.

È possibile presentare richiesta di rateizzazione della bolletta prima della scadenza.

8.4 Rimborsi

Le fatture di importo negativo sono rimborsate ai clienti direttamente da

SEAB con le seguenti modalità:

- con accredito sulla fattura successiva
- se è attivato l'addebito bancario diretto (SEPA) con l'accredito diretto sul conto corrente
- se non è attivato l'addebito bancario diretto (SEPA), a mezzo bonifico, su richiesta scritta del cliente con indicazione delle coordinate bancarie complete (IBAN)

I rimborsi vengono effettuati previa verifica del pagamento regolare delle fatture precedenti.

Per rimborsi relativi alle casse automatiche o ai parcometri è possibile rivolgersi all'Ufficio parcheggi al 1° piano del parcheggio BZ Centro.

8.5 Morosità

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato entro il termine di scadenza indicato sulla fattura medesima. In caso di mancata regolarizzazione delle fatture, SEAB emette un sollecito di pagamento, con invito al pagamento entro 10 giorni di calendario dalla data del sollecito.

Le spese di sollecito vengono addebitate sulla successiva fattura. Per il ritardato pagamento delle fatture vengono applicati gli interessi di mora pari al tasso ufficiale di riferimento maggiorati di 3,5 punti percentuali con un importo minimo di 5,00 €. Gli interessi di mora decorrono dalla data di scadenza della fattura.

Riscontrato il perdurare del mancato pagamento SEAB avvia la riscossione coattiva del credito, maggiorato delle spese per il recupero crediti.

8.7 Standard di qualità specifici di tariffe, fatturazione e pagamenti

Emissione della fattura: **6 volte all'anno**

Consegna di un preventivo per clienti aziendali: **entro 20 giorni** lavorativi del ricevimento della richiesta

Fatturazione per altri servizi: **entro 45 giorni lavorativi**



9. L'accesso ai servizi

L'Ufficio parcheggi, situato al primo piano del parcheggio BZ-Centro in via Macello 95, è a disposizione dei clienti per:

- vendita e assistenza post- vendita dei titoli di sosta per i parcheggi blu e per i parcheggi in struttura
- stipula e disdetta degli abbonamenti per i parcheggi in struttura
- reclami, richieste di rimborso e contestazione di multe relative ai parcheggi blu
- informazioni su fatture, tariffe e modalità di utilizzo dei parcheggi
- elaborazione di offerte per speciali gruppi di utenti

L'Ufficio è accessibile alle persone in situazione di disabilità.

9.1 Orari di apertura al pubblico dell'Ufficio parcheggi

L'Ufficio parcheggi SEAB assicura ai clienti i seguenti orari di apertura:

da lunedì a venerdì: ore 8.30 - 12.00

giovedì orario continuato: ore 8.30 - 16.30

I clienti SEAB possono contattare il numero verde 800 116 166 per informazioni generali. Il numero verde è attivo 24 ore su 24.

9.2 Standard di qualità specifici dell'accesso ai servizi

Apertura degli sportelli nei giorni feriali: **22 ore a settimana**

Informazione telefonica nei giorni feriali: **30 ore settimanali**

Accessibilità fisica alle persone diversamente abili: **sì**



10. L'ascolto dei clienti

10.1 Canali di comunicazione, informazione e ascolto

In aggiunta al servizio allo sportello e alla linea diretta telefonica all'800 116 166, SEAB realizza attività di informazione e sensibilizzazione attraverso diversi canali:

- opuscoli e materiale illustrativo
- sito internet www.seab.bz.it
- pagina facebook www.facebook.com/seab.bz
- spazi disponibili sulle fatture o specifici fogli d'informazione "SEAB INFO" allegati
- comunicazioni mediante avvisi
- presenza su stampa locale e/o emittenti radiofoniche e televisive locali
- organizzazione di eventi
- bacheca presso la sede aziendale
- portale clienti online
- note informative previste nei contratti

10.2 Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno **presentati in forma scritta** con tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema. Gli appositi moduli sono disponibili presso gli uffici SEAB.

I clienti possono inviare le segnalazioni e i reclami anche attraverso il sito internet SEAB e attraverso il sensor civico del Comune di Bolzano.

SEAB si impegna a fornire una risposta scritta ai cittadini nel più breve

tempo possibile e in ogni caso entro un limite massimo di **20 giorni**. Nel caso di richieste che comportino un'analisi più approfondita, entro 20 giorni sarà inoltrata al cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

Segnalazioni, suggerimenti e reclami vengono analizzati periodicamente, per garantire un miglioramento costante dei servizi offerti. I risultati vengono pubblicati sul sito internet aziendale.

10.3 La valutazione dei servizi da parte dei clienti

SEAB verifica periodicamente, almeno **2 volte all'anno**, il grado di soddisfazione dei clienti tramite un'indagine telefonica con l'obiettivo di verificare costantemente i livelli di qualità del servizio e attuare processi di miglioramento. I risultati sintetici sono disponibili sul sito internet SEAB.

10.4 Accesso civico

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti da SEAB e relativi all'attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso civico di cui agli artt. 5 e seguenti del D.lgs. 33/2013 e successive modifiche ed integrazioni, all'art. 5, commi 1 e 2, D.Lgs. n. 33/2013; dell'art. 2, c. 9-bis, Legge n. 241/1990; inoltre all'art. 1 comma 1, lettera a) L.R. n. 10/2014 così come modificata dall'art. 1 comma 1 lettera b) punto 1.2 legge regionale n. 16/2016 e alla Linea guida A.N.AC. FOIA (Delibera n. 1309/2016).

L'accesso civico può essere “semplice” o “generalizzato”. L'accesso civico “semplice” è circoscritto ai soli atti, documenti e informazioni oggetto di obblighi di pubblicazione ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e relativa normativa regionale. Costituisce un rimedio alla mancata osservanza degli obblighi di legge, tramite l'intervento di chiunque voglia esercitare il suo diritto ad accedere ai documenti, dati e informazioni per i quali l'Amministrazione non abbia provveduto alla pubblicazione.

L'accesso civico “generalizzato” è riferito a dati e documenti detenuti dalle Pubbliche Amministrazioni e non soggetti ad obbligo di pubblicazione. È stato introdotto dal D.Lgs. n. 97 del 2016 e prevede alcuni limiti “relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti”.

SEAB S.p.A. ha regolato la procedura con un Regolamento interno per l'accesso civico.

10.5 La Difesa Civica

La Difesa civica svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento dell'Amministrazione comunale. Nella sua attività di tutela dei diritti e degli interessi del cittadino utente esercita un'attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti tra cittadini e pubblica amministrazione, segnalando anche di propria iniziativa ritardi, omissioni o comportamenti irregolari da parte dell'amministrazione. Anche i clienti del servizio parcheggio integrato possono rivolgersi alla Difesa civica in caso di conflitti.

Contatti

Difesa Civica

Via Cavour 23, 39100 Bolzano

Tel.: 0471 301 155

Fax: 0471 981 229

E-mail: posta@difesacivica.bz.it

Sito: www.difesacivica.bz.it

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9.00–12.00 e ore 15.00–16.30

10.6 Standard di qualità specifici dell'ascolto dei clienti

Risposta a reclami a partire dal ricevimento: **entro 20 giorni** solari

Ulteriori impegni di qualità

Rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti: 2 volte all'anno



Informazioni utili

Dove siamo

L'Ufficio parcheggi SEAB si trova a Bolzano, in via del Macello 95, al 1° piano del parcheggio BZ-Centro.

Orari di apertura:

lunedì - venerdì
ore 8.30 – 12.00

giovedì orario continuato
8.30 – 16.30

Gli uffici sono accessibili alle persone in situazione di disabilità.



<https://goo.gl/maps/FhzB11zTN3ZUTyCV6>

Contatti

Numero verde 800 016 166

Il numero verde è attivo 24 ore su 24.

E-mail: info@seab.bz.it

Pec: seab@cert.seab.bz.it

Sito: www.seab.bz.it

Facebook: www.facebook.com/seab.bz

Trattamento dei dati

SEAB S.p.A. tratta i dati personali e sensibili dei propri clienti ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (“GDPR” o “Regolamento”), ed in generale in osservanza del principio di trasparenza previsto dal Regolamento medesimo. L'informativa completa è pubblicata sul sito internet SEAB al link “Privacy”.

Domande frequenti

A cosa devo prestare particolare attenzione quando parcheggio in un parcheggio in struttura?

A rispettare la segnaletica esistente e le regole di conduzione e parcheggio dei veicoli. A parcheggiare solo nei posti delimitati. A chiudere l'autoveicolo e non lasciarvi oggetti di valore in vista. A ritirare e conservare il ticket di ingresso (in caso di ticket smarrito è previsto il pagamento di una penale, il cui importo è indicato nel regolamento) e portarlo con sé se necessario per accedere alla struttura. A non fumare, accendere fuochi, riparare o rifornire il veicolo.

Ci sono speciali sconti o offerte?

La Direzione parcheggi formula su richiesta offerte speciali per gruppi organizzati.

Sono previsti sconti per tempi di sosta prolungati o speciali tariffe giornaliere?

Le tariffe dei parcheggi SEAB in struttura e delle zone blu sono approvate dal Consiglio Comunale di Bolzano e pertanto si applicano senza eccezione a tutti gli utenti dei parcheggi. Sono tutte pubblicate sul nostro sito web. Non sono previste tariffe speciali né sconti per tempi di sosta prolungati. I clienti commerciali (aziende/impresе con partita IVA) hanno a disposizione diverse offerte, consultabili alla pagina Offerte parcheggio per clienti commerciali.

Come posso ricevere il “Contrassegno rosa” per i parcheggi blu?

Il contrassegno rosa è nominativo e viene rilasciato a donne, residenti a Bolzano, in gravidanza a partire dalla ventiseiesima settimana, e/o alle madri fino al compimento del primo anno di vita del bambino. Sarà comunque utilizzabile anche dal padre del bambino, dopo la nascita del/la

bimbo/a e fino al compimento del primo anno di età. Il parcheggio gratuito è legato al trasporto effettivo del bambino, quindi solo in sua presenza o per accompagnarlo, fino al compimento del primo anno.

Il Contrassegno, unico per tutta la durata dell'agevolazione, dà diritto al rilascio da parte di SEAB di una scheda elettronica del valore complessivo di € 50,00 che dovrà essere utilizzata esclusivamente unitamente all'esposizione del “contrassegno rosa”, in modo da agevolare i controlli da parte degli operatori di SEAB e/o della Polizia Municipale.

L'agevolazione tariffaria è valida per il trasporto della gestante o del bambino, esclusivamente nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) dalle ore 8.00 alle ore 19.00, per massimo di due ore giornaliere (anche per frazioni di ora), fino a esaurimento del valore della scheda elettronica.

Per ritirare il Contrassegno rosa ci si può rivolgere all'URP o ai Centri Civici comunicando il numero di targa dell'auto di proprietà (o di altro proprietario, se data in uso). Il contrassegno ha validità di un anno.

I genitori e le gestanti sono tenuti ad esporre il contrassegno ritirato al Centro Civico sul parabrezza dell'auto, congiuntamente alla scheda elettronica, al fine di agevolare i controlli del personale addetto ed evitare l'applicazione della sanzione.



Riferimenti normativi

In materia di gestione del servizio parcheggi:

Decreto legislativo 30 aprile 1992 n. 285 e ss.mm.ii. Codice della strada

In materia di qualità dei servizi

- Legge provinciale n. 15 del 20.05.1992;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” che contiene le linee guida per la realizzazione della carta, ad esempio gli standard di qualità e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento per le carte dei servizi pubblici;
- Accordo ai sensi dell'articolo 9 comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997 n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244
- Decreto Legge del 30/07/1999 n° 286 (Art. 11);
- Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 20/12/2006 in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo;
- Legge Finanziaria 2008 Art. 2 comma 461 (legge del 24/12/2007 n. 244);
- Delibera Civit n. 88/2010: “Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1 del decreto legislativo 20

dicembre 2009, n. 198)”;

- Delibera Civit n. 3/2012: “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;
- Linee Guida di indirizzo generale di cui all’Accordo del 26.9.2013 della Conferenza Unificata Stato – Regioni relativamente a criteri e principi da inserire nei contratti di servizio e nelle Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali.
- Protocollo d’intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali (Delibera della Giunta comunale n. 134 del 23 marzo 2017)
- Deliberazione della Giunta provinciale n. 1407 del 19 dicembre 2017 “Linee guida per la redazione della carta dei servizi pubblici locali”

In materia di trasparenza, accesso civico e privacy

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990, Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 (Decreto trasparenza) e successive modificazioni
- Legge regionale n. 10 del 29 ottobre 2014 “Disposizioni in materia di diritto di accesso civico, pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della Regione e degli enti a ordinamento regionale, nonché modifiche alla legge regionale 24 giugno 1957, n. 11 (Referendum per l’abrogazione di leggi regionali) e alla legge regionale 16 luglio 1972, n. 15 (Norme sull’iniziativa popolare nella formazione delle leggi regionali e provinciali) e successive modificazioni, in merito ai soggetti legittimati all’autenticazione delle firme dei sottoscrittori”
- Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo sulla Privacy)
- D.lgs n. 101 del 10/08/2018

In materia di società partecipate

- Legge provinciale 16 novembre 2007, n. 12 “Servizi pubblici locali e partecipazioni pubbliche”
- Legge regionale n.31 del 15.12.2015 in materia di controlli interni
- Regolamento comunale recante la disciplina delle attività di vigilanza e controllo sugli enti e società partecipate, approvato con deliberazione consiliare n. 15 del 23.2.2016
- Decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, recante “testo unico in materia di società a partecipazione pubblica” e ss.mm.ii.
- Regolamento comunale sui controlli interni approvato con deliberazione consiliare n. 105 del 10.11.2016

Allegato A

Tabella riassuntiva degli standard di qualità e indennizzi del servizio parcheggi

Standard specifici

Fattore di qualità	Descrizione	Standard di qualità*	Indennizzo**
Tempestività	Attivazione di un nuovo abbonamento	entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta	30 €
Tempestività	Disdetta dell'abbonamento	dal primo giorno del mese successivo per disdetta esercitata prima del 15 del mese, dall'ultimo giorno del mese successivo per disdetta esercitata dopo il 15	30 €
Tempestività	Avviso di sospensione temporanea del servizio per interventi di manutenzione programmati nei parcheggi in struttura	almeno 5 giorni lavorativi prima	30 €
Trasparenza	Emissione della fattura di abbonamento	6 volte all'anno	30 €
Tempestività	Consegna di un preventivo per clienti aziendali	20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta	30 €
Tempestività	Fatturazione per altri servizi	entro 45 giorni lavorativi	30 €
Accessibilità	Apertura degli sportelli nei giorni feriali	22 ore a settimana	30 €
Accessibilità	Accessibilità fisica alle strutture alle persone in situazione di disabilità	Sì	30 €
Informazione	Informazione telefonica nei giorni feriali	30 ore settimanali	
Tutela del cittadino utente	Risposta a reclami a partire dal ricevimento	20 giorni solari	30 €

* Fa fede la data di protocollo dell'azienda; ** Indennizzo in forma di una SEAB Park Card (valore di 10 €), con una ricarica di 20 €. Per abbonati indennizzo dello stesso importo in fattura.

Ulteriori impegni di qualità

Standard generali

Fattore di qualità	Descrizione	Standard di qualità
Orientamento al cittadino utente	Rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti	2 volte all'anno

Allegato B

Reclamo / Proposta



Spett.le
SEAB SPA
Via Lancia 4/a
39100 BOLZANO

Servizio: ☐ Acqua ☐ Canalizzazioni ☐ Gas ☐ Parcheggi ☐ Raccolta rifiuti
☐ Movimentazione cassonetti ☐ Spazzamento strade
☐ Raccolta organico ☐ Raccolta differenziata

Ragione Sociale Cliente:

Cognome e nome:

Indirizzo:

Tel/cell:

E-mail:

Oggetto:

Il presente reclamo può essere inoltrato a SEAB SPA a mezzo posta, Fax (0471 541767) oppure a mezzo E-Mail all'indirizzo info@seab.bz.it. Il reclamo sarà preso in carico dal protocollo centrale e inoltrato all'ufficio competente. L'ufficio competente si farà carico degli accertamenti necessari, della rimozione delle eventuali irregolarità e della comunicazione dell'esito al reclamante secondo gli standard previsti (entro 20 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo stesso).

I dati raccolti sono trattati da SEAB S.p.A. (Titolare del trattamento) come indicato nell'Informativa in merito al trattamento dei dati personali redatta ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679. L'informativa si trova sul sito internet SEAB www.seab.bz.it/it/privacy.

Luogo e data

Firma

Carta della qualità dei servizi del servizio parcheggi

Realizzata a cura di:

SEAB S.p.A.

Comune di Bolzano, Ufficio Statistica e tempi della città, Ufficio Mobilità

Grafica:

granitdesign.eu

Foto:

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

Traduzione in tedesco:

a.i.t. s.a.s.; SEAB S.p.A.

Pubblicazione:

Dicembre 2021

La presente Carta della qualità dei servizi del servizio parcheggi viene aggiornata in base al Protocollo di intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali d'intesa con l'associazione Centro Tutela Consumatori Utenti – CTCU e l'associazione Altroconsumo (novembre 2021).

La Carta è pubblicata sul sito internet SEAB nella sezione [Amministrazione trasparente/ Servizi erogati](#) nonché sul sito del [Comune di Bolzano](#).

