CHARTA DER DIENSTE - UMWELTDIENSTE

Die Umweltdienste sind zuständig für:

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

Die Sammlung von **sortenrein getrennten Siedungsabfällen*** (**Wertstoffsammlung**) erfolgt:

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

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

Getrennt gesammelte Wertstoffe und Abfälle bzw. Gartenabfälle können auch:

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

geliefert werden.
(Adressen im letzten Kapitel)

Die **Restmüllsammlung** erfolgt mit:

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

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

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

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

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

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

Die Entleerung der Behälter kann aufgrund folgender betriebsfremden Ursachen ausfallen:

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

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

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

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

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

Manuelle Straßenreinigung

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

Maschinelle Straßenreinigung

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

Der Einsatz des Laubsaugers ist durch eine Verordnung des Bürgermeisters geregelt (www.gemeinde.bozen.it/ambiente_context02.jsp?hostmatch=true&area=68&ID_LINK=2968).

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

Zu den **Instandhaltungsarbeiten** gehören:

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

1 ZIELE

Die Umweltdienste:

- fördern mit neuen Serviceleistungen und Informationskampagnen die getrennte Abfallsammlung in den Haushalten und Betrieben gemäß dem Landesabfallbewirtschaftungsplan und den Zielvorgaben der Gemeindeverwaltung;
- sorgen für die Reinigung der Straßen im Stadtgebiet, der öffentlichen Flächen und für die regelmäßige Müllabfuhr;
- gewährleisten durch die tägliche Überwachung der Müllabholung, des Straßenreinigungsdienstes und der getrennten Abfallsammlung die Effektivität und Effizienz des Dienstes;
- optimieren ihre Serviceleistungen für die Bevölkerung in Übereinstimmung mit den Erfordernissen der Stadt, die sich stetig verändert und weiterentwickelt;
- tragen zur Verringerung der Verkehrsbelastung, der Luftverschmutzung und der Lärmbelastung in der Stadt bei, dadurch dass sie die Fahrtdauer der Fahrzeuge und die Uhrzeiten der Abholfahrten optimieren und Fahrzeuge mit geringem PM 10- und CO_2-Ausstoß einsetzen.

2 NUTZUNG DER DIENSTE

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

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

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

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

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

Weitere Informationen über Dienste für Nicht-Haushalte unter:
www.seab.bz.it/de/geschaeftskunden/umweltdienste-fuer-bozner-geschaeftskunden

** kostenpflichtig;*

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

**** nach Unterzeichnung des entsprechenden Abkommens.*

3 HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

Kann ich die Biomülltonne mit einem Schloss versehen?

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

Kann die Biomülltonne durch einen kleineren Behälter ersetzt werden?

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

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

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

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

NEIN. Die SEAB AG erhält diese Angaben monatlich vom Meldeamt.

ACHTUNG: Die Änderung des Wohnsitzes oder Domizils muss innerhalb der laut Abfallverordnung vorgesehenen Frist gemeldet werden.

Sieht der Abfalltarif auch Vergünstigungen vor?

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

Wo finde ich Anweisungen zur Mülltrennung?

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

Wo bekomme ich Papiersäcke für die Biomüllsammlung?

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

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

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

4 QUALITÄTSSTANDARDS UND ENTSCHÄDIGUNGSLEISTUNGEN

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

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

4.1 Qualitätsstandards

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

Standards, deren Nichterfüllung entschädigt wird

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

Entschädigungsleistungen

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

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

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

Darüber hinaus verpflichten wir uns folgende Leistungen zu erbringen:

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

5. VERTRAGSABSCHLUSS UND -AUFLÖSUNG

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

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

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

5.1. Rechnungsstellung

Die Abfallgebühren werden **viermonatlich** eingehoben.

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

5.2. Zahlung von Rechnungen für Leistungen

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

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

5.3. Rückzahlungen

Guthaben werden wie folgt rückerstattet:

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

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

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

5.4. Säumigkeit

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

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

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

6 Kundenbeziehung

6.1 Kundenumgang: informieren und zuhören

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

Informationsmittel:

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

Möglichkeiten des Dialogs:

- gebührenfreie grüne Nummer 800.013.066;
- Schalter am Hauptsitz.

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

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

6.2 Bewertung der Dienstleistungsqualität durch die Kunden/Kundinnen

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

.

6.3. Anregungen und Beschwerden

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

Meldungen und Beschwerden können auch über die Internetseite www.seab.bz.it/de/anregungen-und-beschwerden eingereicht werden.

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

6.4 Volksanwaltschaft

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

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

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

E-Mail: post@volksanwaltschaft.bz.it

Internetseite: www.volksanwaltschaft-bz.org/de

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

6.5. Dienstzeiten und Adressen

Kundenschalter für Abfalltarif
Bozen, Lanciastr. 4/A, 1. Stock.
Öffnungszeiten:
Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag: 8:30 – 12:00 Uhr
Donnerstag durchgehend: 8:30 – 16:30 Uhr

Wie Sie uns erreichen
Autobus: Linie 6, 111
Fahrrad: Radweg R7 (www.gemeinde.bozen.it/UploadDocs/3031_piantina_generale_bicibz.pdf)
Auto: interner Parkplatz, Einfahrt Galileistraße, Invalidenparkplatz in der Lanciastraße)

Telefon
gebührenfreie grüne Nummer 800 013 066
Telefonzentrale Hauptsitz: 0471 541700

Die Telefonvermittlung (grüne Nummer) ist zu folgenden Zeiten besetzt:
Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag: 08:30 – 12:30 Uhr und 14:00 – 16:30 Uhr
Freitag: 8:30 – 12:30 Uhr

FAX: 0471 541767
E-Mail: info@seab.bz.it
pec: seab@cert.seab.bz.it
WEB: www.seab.bz.it/de/privathaushalte/das-bozner-muellsammelsystem

Recyclinghof
Mitterhoferstraße 8
Montag bis Samstag durchgehend von 08:00 bis 17:30 Uhr
Sonntag von 08:00 bis 12:00 Uhr
Tel. 0471 920 972

Sammelstelle für Gartenabfälle
Voltastraße (gleich nach der Reschenbrücke):
Montag bis Samstag von 08:00 bis 12:00 Uhr

Sammelstelle für Elektro- und Elektronikschrott (RAEE)

Kampennerstr. 1C

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

Ausgabestelle für Restmüllsäcke

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

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

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

Dritte Überarbeitung September 2016.

Charta der Dienstqualität

des integrierten Wasserdienstes

Grüne Nummer
800 013 066

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 integrierte Wasserdienst	17
5.1	Zielsetzungen	19
6.	Anschlüsse und Verträge	22
6.1	Anschluss an das Wassernetz	23
6.2	Abschluss des Vertrages über die Lieferung und Installation des Zählers	24
6.3	Kündigung und Übernahme des Vertrags (Nachfolge)	24
6.4	Überprüfung der Zähler	25
6.5	Selbstablesung der Zähler	25
6.6	Zusätzliche Ablesungen der Zähler für Kondominien	26
6.7	Aussetzung der Leistungserbringung wegen Verzuges	26
6.8	Wiederaktivierung der Versorgung nach einer Unterbrechung wegen Zahlungsverzug	26

6.9 Anschluss an das Abwassernetz und Genehmigung der Einleitung 26

6.10 Anträge auf Ausführung der Klärgrube 28

6.11 Entleerung der Klärgrube 28

6.12 Spezifische Qualitätsstandards des integrierten Wasserdienstes 29

7. Die technische Verwaltung des integrierten Wasserdienstes 31

7.1 Eingriffe der programmierten Wartung 31

7.2 Eingriffe in Notfällen und Störungen 32

7.3 Kontrollen der Trinkwasserqualität 32

7.4 Wasserknappheit und Notfälle 33

7.5 Spezifische Qualitätsstandards der technischen Verwaltung des integrierten Wasserdienstes 33

8. Tarife, Abrechnung und Zahlungen 36

8.1 Wassertarif und Tarife der zusätzlichen Leistungen 36

8.2 Ausstellung der Rechnung 37

8.3 Kundenportal online 37

8.4 Zahlungen 38

8.5 Rückzahlungen 38

8.6 Zahlungsverzug 39

8.7 Spezifische Qualitätsstandards für Tarife, Abrechnung und Zahlungen 39

9. Zugang zu den Dienstleistungen 40

9.1 Öffnungszeiten für die Öffentlichkeit 40

9.2 Dienstzeiten der Telefonzentrale 40

9.3 Spezifische Qualitätsstandards für den Zugang zu den Diensten 41

10. Kundenkontakt 43

10.1 Kanäle für Kommunikation, Information und Beratung 43

10.2 Vorschläge und Beschwerden 43

10.3 Die Bewertung der Dienstleistungen durch die Kunden 44

10.4 Bürgerzugang 44

10.5 Die Volksanwaltschaft 45

10.6 Spezifische Qualitätsstandards für die Kundenbetreuung 45

Nützliche Informationen 48

Datenverarbeitung 50

Häufige Fragen 51

Rechtliche Grundlagen 56

Anhang A Zusammenfassende Tabelle der Qualitätsstandards und Entschädigungen des integrierten Wasserdienstes 60

Anhang B Beschwerdeformular 66

1. Einleitung

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

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

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

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

Die Charta der Dienstqualität enthält:

- die Grundprinzipien;
- Vorstellung des Betriebs und Mission;
- die Verpflichtungen und Garantien der SEAB AG gegenüber ihren Kunden/innen;
- Beschreibung der SEAB-Dienste;
- Modalitäten des Zugangs zu den Diensten;

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

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 Trinkwasserversorung für die Fraktion Kardaun der Gemeinde Karneid beauftragt. Seit 1. Jänner 2003 ist die Verwaltung der öffentlichen Parkplätze (Kurzparkzonen – blaue Parkplätze) und von drei Parkeinrichtungen (Bozen Mitte, Stadthalle und Gerichtsplatz) hinzu gekommen.

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

Bis Ende des Jahres 2006 blieb die Stadtgemeinde Bozen die einzige Gesellschafterin. Zum 1. Jänner 2007 wurde die Gemeinde Leifers mit 1% des Grundkapitals Teilhaberin der Gesellschaft. Zum selben Zeitpunkt hat die SEAB AG auch die Abfall- und Wertstoffsammlung in der Gemeinde Leifers und den Betrieb des dortigen Recyclinghofs sowie die mechanische Reinigung übernommen. Ab 2008 wurde die SEAB AG mit der Führung der Tiefgaragen in der Alessandria- und in der Perathonerstraße (geschlossen

im Herbst 2018) beauftragt. Am 1. November 2010 hat die Gemeinde Bozen der SEAB die Führung der Eiswelle übertragen.

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

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

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

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

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

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

3.1 Die Mission der SEAB

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

3.2 Die Dienste der SEAB

In der Gemeinde Bozen

Umwelt
- Getrennte Müllsammlung und Abfallbewirtschaftung
- Recyclinghof, Sammelstellen
- Straßenreinigung und Reinigung der Grünflächen

Netze
- Trinkwasserversorgung
- Abwasserentsorgung
- Erdgasverteilung

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

In der Gemeinde Leifers

Umwelt
- Getrennte Müllsammlung und Abfallbewirtschaftung
- Recyclinghof
- Straßenreinigung

In der Gemeinde Karneid

Netze
- Trinkwasserversorgung für die Fraktion Kardaun

4. Verpflichtungen, Qualitätsstandards und Garantien

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

Die **Qualitätsstandards** können sein:

- **allgemein**, d.h. bezogen auf alle für die Kunden erbrachten Dienstleistungen, ausgedrückt als Durchschnittswert (z.B. durchschnittliche Wartezeit an den Schaltern);
- **spezifisch**, bezogen auf das individuelle Vertragsverhältnis und daher vom Kunden überprüfbar, ausgedrückt durch einen minimalen oder maximalen Schwellenwert (z.B. Zeitpunkt der Unterbrechung der Versorgung).

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

4.1 Entschädigungen

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

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

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

4.2 Jahresbericht und jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

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

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

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

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

5. Der integrierte Wasserdienst

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

SEAB schöpft Wasser aus

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

Das städtische Leitungsnetz

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

SEAB liefert jährlich

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

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

Jedes Jahr gelangen zur Bozner Kläranlage:

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

SEAB leitet auch das Abwasser aus privaten Trinkwasserbrunnen zur Kläranlage.

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

- **120 km** Rohrleitungen
- **12 Hebeanlagen**
- **39 Absetzbecken**

und wird in die Flüsse Eisack oder Talfer eingeleitet.

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

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

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

5.1 Zielsetzungen

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

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

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

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

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

DN 800
RT

6. Anschlüsse und Verträge

SEAB ist ein Ansprechpartner für Bürger - Privatpersonen, Kondominiumsverwalter, Fachtechniker und Unternehmen - in der Phase des Anschlusses an das öffentliche Wasser- und Abwassernetz. Der Bau, der Betrieb sowie die ordentliche und außerordentliche Wartung der Anschlüsse an das Wasser- und Abwassernetz bis zur Verbindungsstelle mit dem öffentlichen Netz (**Übergabepunkt**) fallen in die unmittelbare Zuständigkeit und Verantwortung des **Inhabers des Anschlusses**.

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

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

6.1 Anschluss an das Wassernetz

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

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

Das für die Wasserleitung zuständige SEAB-Büro führt die **technische Überprüfung des Projekts** durch und erstellt dem Antragsteller **innerhalb von 10 Arbeitstagen** das Gutachten über den Antrag auf Wasseranschluss zusammen mit einer unterschriebenen Kopie des Projekts. Eine Kopie des Gutachtens wird auch an das Amt für Wohnbau der Gemeinde Bozen gesandt. Das Gutachten ist für die Erteilung der Baugenehmigung durch die Gemeinde verbindlich, etwaige Vorschriften in dem Gutachten sind in der Genehmigungsakte (Tätigkeitsbeginnmeldung - DIA, Baugenehmigung) wiederzugeben.

Sobald der neue Anschluss durch die Privatperson hergestellt wurde, werden die Arbeiten zum Anschluss an das öffentliche Netz nach Kostenvor-

anschlag ausschließlich von SEAB durchgeführt. Die Dauer für die Erstellung des Kostenvoranschlags variiert **zwischen 4 und 15 Arbeitstagen**, je nachdem, ob ein Lokalaugenschein durchgeführt werden muss oder nicht. Ab dem Zeitpunkt des Eingangs der Zahlung und des unterschriebenen Kostenvoranschlags beginnt die Ausführung der Arbeiten innerhalb von **10 Arbeitstagen**, unbeschadet von Aussetzungen aufgrund der Einholung von Genehmigungen.

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

6.2 Abschluss des Vertrages über die Lieferung und Installation des Zählers

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

6.3 Kündigung und Übernahme des Vertrags (Nachfolge)

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

- Die **Kündigung des Vertrags** wird bei Wohnsitzverlegung, Änderung der Gesellschaftsform oder Verlegung des Rechtssitzes eines Betriebs, Nachfolge oder Tod des Vertragspartners mitgeteilt;
- Der Neukunde kann die **Nachfolge** gleichzeitig mit dem Antrag des bisherigen Kunden auf Kündigung beantragen; so sparen beide die Kosten für die Schließung bzw. Öffnung des Zählers;
- Im Falle des **Todes** des Inhabers können die Angehörigen oder andere Berechtigte eine ordentliche Kündigung des Vertrages einreichen oder alternativ können die Lebensgefährten des Verstorbenen das Kundenverhältnis durch einen besonderen Antrag auf Nachfolge von Todes wegen fortsetzen.

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

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

6.4 Überprüfung der Zähler

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

6.5 Selbstablesung der Zähler

Damit der Kunde den Zähler **selbst ablesen** kann, hat SEAB die gebührenfreie Nummer 800 699 155 aktiviert, die den Kunden über ein automatisiertes Telefonsystem bei der Ablesung unterstützt. Die Selbstablesung

ermöglicht es, Rechnungen nach dem bisherigen tatsächlichen Verbrauch zu erhalten. Informationen über die Selbstablesung finden sich hier.

6.6 Zusätzliche Ablesungen der Zähler für Kondominien

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

6.7 Aussetzung der Leistungserbringung wegen Verzuges

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

6.8 Wiederaktivierung der Versorgung nach einer Unterbrechung wegen Zahlungsverzug

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

> **Wo finde ich Vordrucke und Informationen über die Tarife des Wasserdienstes?**
> Auf der Website von SEAB stehen Vordrucke und Informationen über die Unterlagen zur Verfügung, die für die Einreichung von Anschlussanträgen, neuen Lieferverträgen sowie zur Kündigung oder Nachfolge erforderlich sind. Die Tarife des Dienstes können hier eingesehen werden.

6.9 Anschluss an das Abwassernetz und Genehmigung der Einleitung

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

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

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

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

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

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

Nach Abschluss der Arbeiten beantragt der Kunde die Genehmigung zur Einleitung. SEAB wird einen Lokalaugenschein durchführen, um die Übereinstimmung zwischen dem, was im Projekt wiedergegeben ist, und dem, was ausgeführt wurde, zu überprüfen und die technische Unbedenklichkeitsbescheinigung auszustellen. Anhand dieser Unbedenklichkeitsbe-

scheinigung stellt der Bürgermeister die Genehmigung zur Einleitung aus, die SEAB an den Inhaber des Anschlusses schickt. Die Genehmigung wird innerhalb von **30 Tagen** ab der Antragstellung ausgestellt.

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

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

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

6.10 Anträge auf Ausführung der Klärgrube

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

6.11 Entleerung der Klärgrube

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

Wo finde ich Vordrucke und Informationen über die Tarife des Abwasserdienstes?
Alle Informationen über die Unterlagen, die für die Einreichung von Anträgen auf den Anschluss an das Abwassernetz oder auf die Ausführung der Klärgrube erforderlich sind, finden sich auf der Website von SEAB. Die Tarife des Dienstes können hier eingesehen werden.

6.12 Spezifische Qualitätsstandards des integrierten Wasserdienstes

Ausstellung des Gutachtens zum Antrag auf Wasseranschluss: innerhalb von **10 Arbeitstagen**. Sind weitere Klärungen notwendig, kontaktiert ein SEAB-Techniker den im Anschlussantrag angegebenen Antragsteller
Ausstellung des Gutachtens zum Antrag auf Anschluss an die Kanalisation: innerhalb von **15 Arbeitstagen**. Sind weitere Klärungen notwendig, kontaktiert ein SEAB-Techniker den im Anschlussantrag angegebenen Antragsteller
Ausstellung der Ermächtigung zur Abwasserableitung: innerhalb von 30 **Arbeitstagen**
Aufstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein: innerhalb von **4 Arbeitstagen**
Aufstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein: innerhalb von **15 Arbeitstagen**
Beginn der Arbeiten ab der Akontozahlung oder der Bestätigung des Auftrags und bei Vorliegen der Grabungsarbeiten bei Neuanschlüssen: innerhalb von **10 Arbeitstagen**
Beginn der Zählerüberprüfung: innerhalb von **5 Arbeitstagen**
Beginn der Druckprüfung: innerhalb von **3 Arbeitstagen**
Unterbrechung der Versorgung bei Kündigung des Vertrags: innerhalb von **3 Arbeitstagen**

7. Die Technische Verwaltung des integrierten Wasserdienstes

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

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

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

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

7.1 Eingriffe der programmierten Wartung

Im Falle von programmierten Wartungsarbeiten am Netz, die eine Unter-

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

7.2 Eingriffe in Notfällen und Störungen

Bei **Notfällen** aufgrund von Störungen im öffentlichen Wasser- und Abwassernetz können sich die Bürger **rund um die Uhr** an die **gebührenfreie Rufnummer 800 046 143** wenden. In dringenden Fällen wird SEAB unverzüglich innerhalb von **60 Minuten** den Lokalaugenschein vornehmen und die Reparaturarbeiten **innerhalb von 3 Stunden** nach der Meldung beginnen. Die maximale Zeit, in der das Netz während der programmierten Wartung unterbrochen werden kann, beträgt **24 Stunden**.

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

7.3 Kontrollen der Trinkwasserqualität

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

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

Wer sich für Leitungswasser entscheidet, schont die Umwelt und spart Geld: Drei Liter Mineralwasser kosten durchschnittlich 1 Euro (wie fast 1.000 Liter Leitungswasser, einschließlich seiner Entnahme und Reinigung).
In der Broschüre „Bozner Wasser“ sind Informationen über die Wasserqualität und darüber enthalten, wie man dazu beitragen kann, Wasser einzusparen.

7.4 Wasserknappheit und Notfälle

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

7.5 Spezifische Qualitätsstandards der technischen Verwaltung des integrierten Wasserdienstes

Beginn der Reparaturarbeiten ohne Grabungsarbeiten an Anlagen und Verteilernetzen: innerhalb von **5 Kalendertagen**
Beginn der Reparaturarbeiten mit Grabungsarbeiten an Anlagen und Verteilernetzen: innerhalb von **10 Kalendertagen**
Zeit für den Eingriff ab der Mitteilung für den Lokalaugenschein bei Havarien: innerhalb von **60 Minuten**
Beginn der Arbeiten ab der Mitteilung bei Havarien: innerhalb von **3 Stunden**
Mitteilung der Unterbrechung: mindestens **24 Stunden** vorher

8. Tarife, Abrechnung und Zahlungen

8.1 Wassertarif und Tarife der zusätzlichen Leistungen

Wie setzt sich der Wassertarif zusammen?
Der Trinkwassertarif beinhaltet die Trinkwasserversorgung, die Ableitung (Abwasser) und die Abwasserreinigung.

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

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

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

Wo finde ich Informationen über den Wassertarif und die Tariftabelle der Dienstleistungen?
Informationen über den Wassertarif und die Tariftabelle finden Sie auf der Website von SEAB.

8.2 Ausstellung der Rechnung

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

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

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

8.3 Kundenportal online

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

8.4 Pagamenti

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

- mit einer Einzugsermächtigung (SEPA), die an den Schaltern der SEAB oder per E-Mail an info@seab.bz.it erteilt werden kann.
- Online mit PagoPA über das Kundenportal von SEAB;
- ohne zusätzliche Kosten am Bankschalter, der auf der Rückseite der Rechnung angegeben ist, unter Verwendung des beigefügten Bankerlagscheins „Freccia“;
- bei der Vertrauensbank des Kunden unter Verwendung des der Rechnung beigefügten Bankerlagscheins „Freccia“ (die Bank könnte Gebühren erheben);
- bei den Postämtern unter Verwendung der der Rechnung beigefügten Zahlkarte (Poste Italiane S.p.A. könnte Gebühren erheben);
- im Internet unter der Adresse www.poste.it (Poste Italiane S.p.A. könnte Gebühren erheben).

Bankverbindung:
Sparkasse - IBAN: IT78 F060 4511 6000 0000 0090 900
Es ist möglich, einen Antrag auf Ratenzahlung vor dem Fälligkeitsdatum der Rechnung einzureichen.

8.5 Rückzahlungen

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

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

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

8.6 Zahlungsverzug

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

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

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

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

8.7 Spezifische Qualitätsstandards für Tarife, Abrechnung und Zahlungen

Ablesung zugänglicher Zähler im Kalenderjahr: **wenigstens 1**
Ausstellung der Rechnung: **3 Mal im Jahr**
Rechnung für den Jahresverbrauch (Ausgleichrechnung für zugängliche Zähler): **wenigstens 1**
Rechnung für sonstige Arbeiten: innerhalb von **45 Arbeitstagen**

9. Zugang zu den Dienstleistungen

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

9.1 Öffnungszeiten für die Öffentlichkeit

SEAB gewährleistet den Kunden folgende Öffnungszeiten:
von Montag bis Freitag: 8.30 - 12.00 Uhr
Donnerstag durchgehende Öffnungszeiten: 8.30 - 16.30 Uhr

9.2 Dienstzeiten der Telefonzentrale

Die SEAB-Kunden können die gebührenfreie Nummer 800 013 066 kontaktieren, um allgemeine Informationen zu erhalten. Die Telefonleitungen sind zu folgenden Uhrzeiten aktiv:
Montag - Donnerstag: 8.30 - 12.30 und 14.00 - 16.30 Uhr
Freitag: 8.30 - 12.30 Uhr
Zur Verfügung stehen außerdem die gebührenfreie Nummer 800 046 143 für Wassernotfälle und die gebührenfreie Nummer 800 699 155 für den Selbstablesedienst des Zählers.
Das SEAB-Personal ist während der Arbeitszeit unter der Nummer 0471 541 700 erreichbar.

9.3 Spezifische Qualitätsstandards für den Zugang zu den Diensten

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

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

Barrierefreier Zugang: **Ja**

Weitere Qualitätsverpflichtungen

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

10. Kundenkontakt

10.1 Kanäle für Kommunikation, Information und Beratung

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

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

10.2 Vorschläge und Beschwerden

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

Die Kunden können die Hinweise und Beschwerden auch über die SEAB-Website und über den StadtSensor der Gemeinde Bozen schicken.

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

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

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

10.3 Die Bewertung der Dienstleistungen durch die Kunden

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

10.4 Bürgerzugang

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

10.5 Die Volksanwaltschaft

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

Kontakte:

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

10.6 Spezifische Qualitätsstandards für die Kundenbetreuung

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

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

Nützliche Informationen

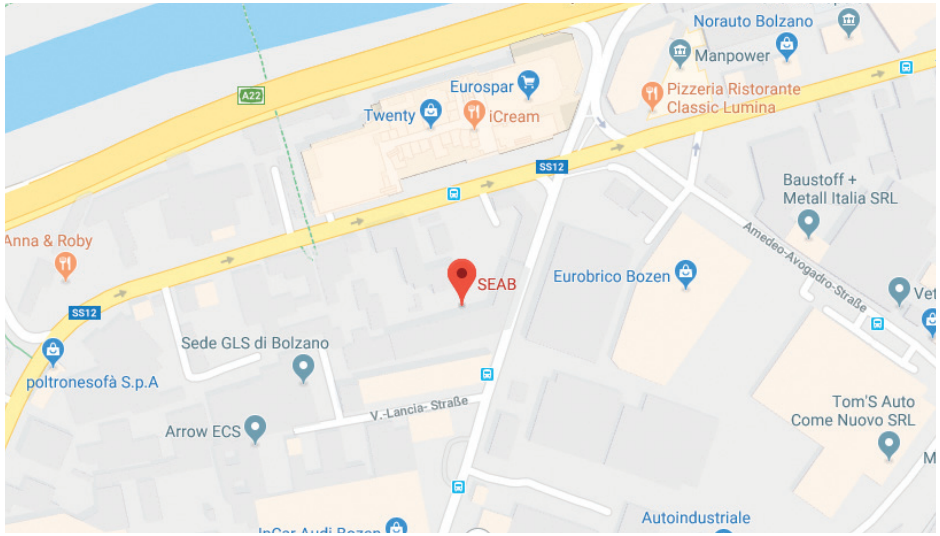
Wo wir sind

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

Montag - Freitag:
8.30 - 12.00 Uhr

Donnerstag durchgehende Öffnungszeiten:
8.30 - 16.30 Uhr

Die Büros sind barrierefrei.



https://goo.gl/maps/JfFzsmmqB6k

Wie Sie uns erreichen

Autobus Linien 111, 6, 18

Fahrrad: Fahrradweg R7 (http://www.comune.bolzano.it/UploadDocs/3031_piantina_generale_bicibz.pdf

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

Kontakte

Gebührenfreie Nummer 800 013 066

Die gebührenfreie Nummer ist in den folgen Zeiten aktiv:

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

Freitag:
8.30 - 12.30 Uhr

Gebührenfreie Nummer für Wassernotfälle 800 046 143

Gebührenfreie Nummer Selbstablesedienst des Zählers 800 699 155

Tel.: 0471 541 700

Fax: 0471 541 767

E-Mail: info@seab.bz.it

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”.

Häufige Fragen

Welche Kosten umfasst der Wassertarif?

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

Ich habe keine Wasserrechnung erhalten. Was muss ich tun?

Wenn Sie keine SEAB-Rechnung erhalten oder sie verloren haben, empfehlen wir Ihnen, sich im Kundenportal https://seab.e-bz.it zu registrieren, wo Sie jederzeit auf Ihre Rechnungen für Abfall, Wasser, Parkplätze und Informationen über jede einzelne Entleerung Ihres Abfallbehälters zugreifen können. Die Registrierung ist einfach: Beim ersten Login müssen Sie sich durch die Eingabe einiger persönlicher Daten (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Steuernummer) ein eigenes Konto erstellen, woraufhin Sie per E-Mail und SMS ein Passwort erhalten. Nach der Registrierung müssen Sie die Kundennummer (auf einer Rechnung angegeben) eingeben, um Zugriff auf alle Dokumente zu erhalten.
Sie können auch eine kostenpflichtige Kopie einer Rechnung anfordern, indem Sie eine E-Mail an info@seab.bz.it mit Ihrem Namen, Ihrer Kundennummer und Adresse schicken. Wir schicken Ihnen so bald wie möglich eine Kopie der Rechnung.
Bei wiederholten Zustellproblemen prüfen Sie, ob Ihr Briefkasten den richtigen Namen trägt und für alle zugänglich ist (ohne dass jemand öffnen oder an der Eingangstür klingeln muss).
Um Probleme mit der rechtzeitigen Zahlung von Rechnungen zu vermeiden, empfehlen wir Ihnen, das SEPA-Lastschriftmandat bei Ihrer Bank zu aktivieren.

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

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

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

Die SEAB-Rechnungen können bis zu dem auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum wie folgt bezahlt werden:
mit einem SEPA-Lastschriftmandat, das an den Schaltern der SEAB oder per E-Mail an info@seab.bz.it erteilt werden kann;
Online mit PagoPA über das Kundenportal von SEAB;
ohne zusätzliche Kosten am Bankschalter, der auf der Rückseite der Rechnung angegeben ist, unter Verwendung des beigefügten Bankerlagscheins „Freccia“;
bei der Vertrauensbank des Kunden unter Verwendung des der Rechnung beigefügten Bankerlagscheins „Freccia“ (die Bank könnte Gebühren erheben);
bei den Postämtern unter Verwendung der der Rechnung beigefügten Zahlkarte (Poste Italiane S.p.A. könnte Gebühren erheben);
im Internet unter der Adresse www.poste.it (Poste Italiane S.p.A. könnte Gebühren erheben).
Die Erstattung negativer Rechnungen an den Kunden erfolgt direkt durch SEAB auf folgende Weise:
mit Gutschrift auf der nächsten Rechnung;
wenn das SEPA-Lastschriftmandat aktiviert ist, mit Gutschrift auf dem Konto;
wenn kein SEPA-Lastschriftmandat aktiviert ist, durch Banküberweisung auf Antrag des Kunden unter Angabe der vollständigen Bankkoordinaten (IBAN).

Wie wird das SEPA-Lastschriftmandat aktiviert?

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

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

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

Was ist der Übergabepunkt?

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

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

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

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

Sind die Anschlüsse an das Abwassernetz obligatorisch?

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

Muss ich für das Entleeren der Klärgrube zahlen?

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

Welchen Druck hat das Wasser?

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

Welche Härte hat das Wasser?

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

Wie kann man den Wasserverbrauch zu Hause vermindern?

Mit kleinen Maßnahmen können Sie den Wasserverbrauch senken. Hier ein paar Ratschläge.

Rechtliche Grundlagen

Zur Qualität der Dienste:

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

Zur Regelung des integrierten Wasserdienstes:

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

In Bezug auf Gesellschaften mit Beteiligung:

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

In Bezug auf Transparenz, Bürgerzugang und Privacy:

- Gesetzesvertredenden 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 Dektret Nr. 101 vom 10.08.2018

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

Anhang A

Zusammenfassende Tabelle der Qualitätsstandards und Entschädigungen des integrierten Wasserdienstes
Spezifische Standards

Qualitätsfaktor	Beschreibung	Qualitätsstandards*	Entschädigung
Pünktlichkeit und Aktualität	Ausstellung des Gutachtens zum Antrag auf Wasseranschluss	innerhalb von 10 Arbeitstagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Ausstellung des Gutachtens zum Antrag auf Anschluss an die Kanalisation	innerhalb von 15 Arbeitstagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Ausstellung der Ermächtigung zur Abwasserableitung	innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Aufstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein	innerhalb von 4 Arbeitstagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Aufstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein	innerhalb von 15 Arbeitstagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Arbeiten	innerhalb von 10 Arbeitstagen ab der Akontozahlung oder der Bestätigung des Auftrags und bei Vorliegen der Grabungsarbeiten bei Neuanschlüssen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Unterbrechung der Lieferung bei Kündigung des Vertrags	innerhalb von 3 Arbeitstagen	100 €
Kontinuität des Dienstes	Wiederaktivierung der Lieferung bei Eintritt eines neuen Kunden	innerhalb von 3 Arbeitstagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Schließen der Zähler	innerhalb von 3 Arbeitstagen	100 €
Kontinuität des Dienstes	Wiederaktivierung der Lieferung nach einer Unterbrechung wegen Zahlungsverzug	innerhalb von 2 Werktagen	100 €

Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Überprüfung des Zählers	innerhalb von 5 Arbeitstagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Druckprüfung	innerhalb von 3 Arbeitstagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Reparaturarbeiten ohne Grabungsarbeiten an Anlagen und Verteilernetzen	innerhalb von 5 Kalendertagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Reparaturarbeiten mit Grabungsarbeiten an Anlagen und Verteilernetzen	innerhalb von 10 Kalendertagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Zeit für den Eingriff ab der Mitteilung für den Lokalaugenschein bei Havarien	innerhalb von 60 Minuten	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Arbeiten ab der Mitteilung bei Havarien	innerhalb von 3 Stunden	100 €
Kommunikation und Transparenz	Mitteilung der Unterbrechung	mindestens 24 Stunden vorher	100 €
Kontinuität des Dienstes	Unterbrechungszeiten bei ordentlichen oder außerordentlichen Arbeiten	maximal 24 Stunden	100 €
Kontinuität des Dienstes	Ersatz defekter Zähler	innerhalb von 2 Arbeitstagen (ausgenommen die für den Hinweis notwendigen Zeiten)	100 €
Transparenz	Ablesung zugänglicher Zähler im Kalenderjahr	wenigstens 1	100 €
Effizienz	Ausstellung der Rechnung	3 Mal im Jahr	100 €
Effizienz	Rechnung für den Jahresverbrauch (Ausgleichrechnung für zugängliche Zähler):	wenigstens 1**	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Rechnung für sonstige Arbeiten	innerhalb von 45 Arbeitstagen	100 €
Zugänglichkeit	Öffnung der Schalter an Werktagen	22 Stunden pro Woche	100 €
Zugänglichkeit	Barrierefreier Zugang	ja	

Zugänglichkeit	Telefonische Auskunft an Werktagen	30 Stunden pro Woche	100 €
Verbraucherschutz	Beantwortung von Beschwerden ab dem Empfang	20 Kalendertage	100 €

* Es gilt das Protokolldatum des Betriebs

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

Weitere Qualitätsverpflichtungen
allgemeine Standards

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

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 Qualiät der Dienste des integrierten Wasserdienstes

Text und Redaktion:
SEAB AG
Gemeinde Bozen, Amt für Statistik und Zeiten der Stadt, Amt für den Schutz der Umwelt und des Territoriums

Grafik:
granitdesign.eu

Fotos:
Pierluigi Macor
Hartmut Nägele

Übersetzung ins Deutsche:
a.i.t. s.a.s.

Veröffentlichung:
Dezember 2019

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

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

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 Parkplatze)	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.

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

Mit der Kontrolle der Gesellschaft ist ein dreiköpfiger Aufsichtsrat 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.

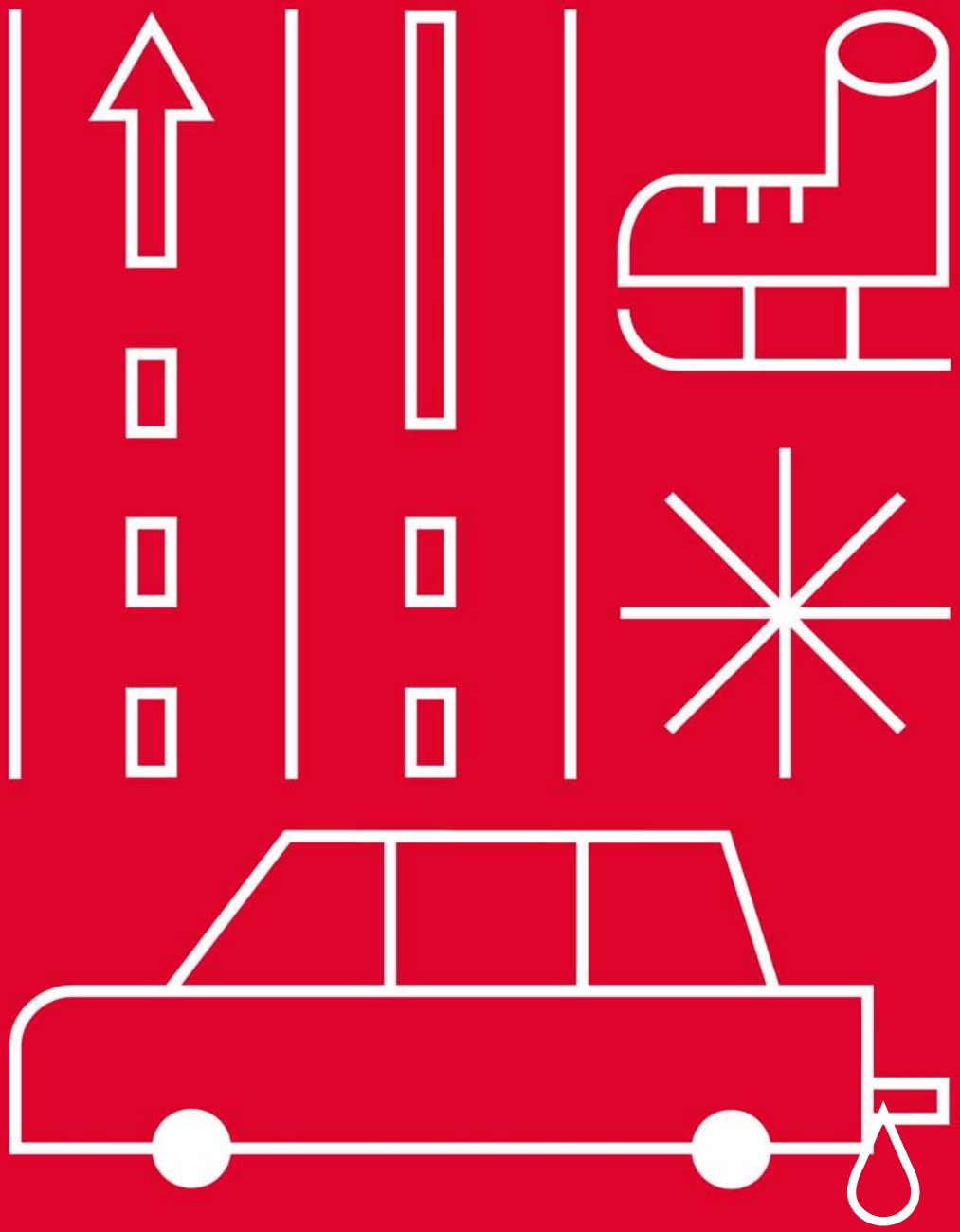
4.2 Jahresbericht und jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

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 drauffolgende 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.

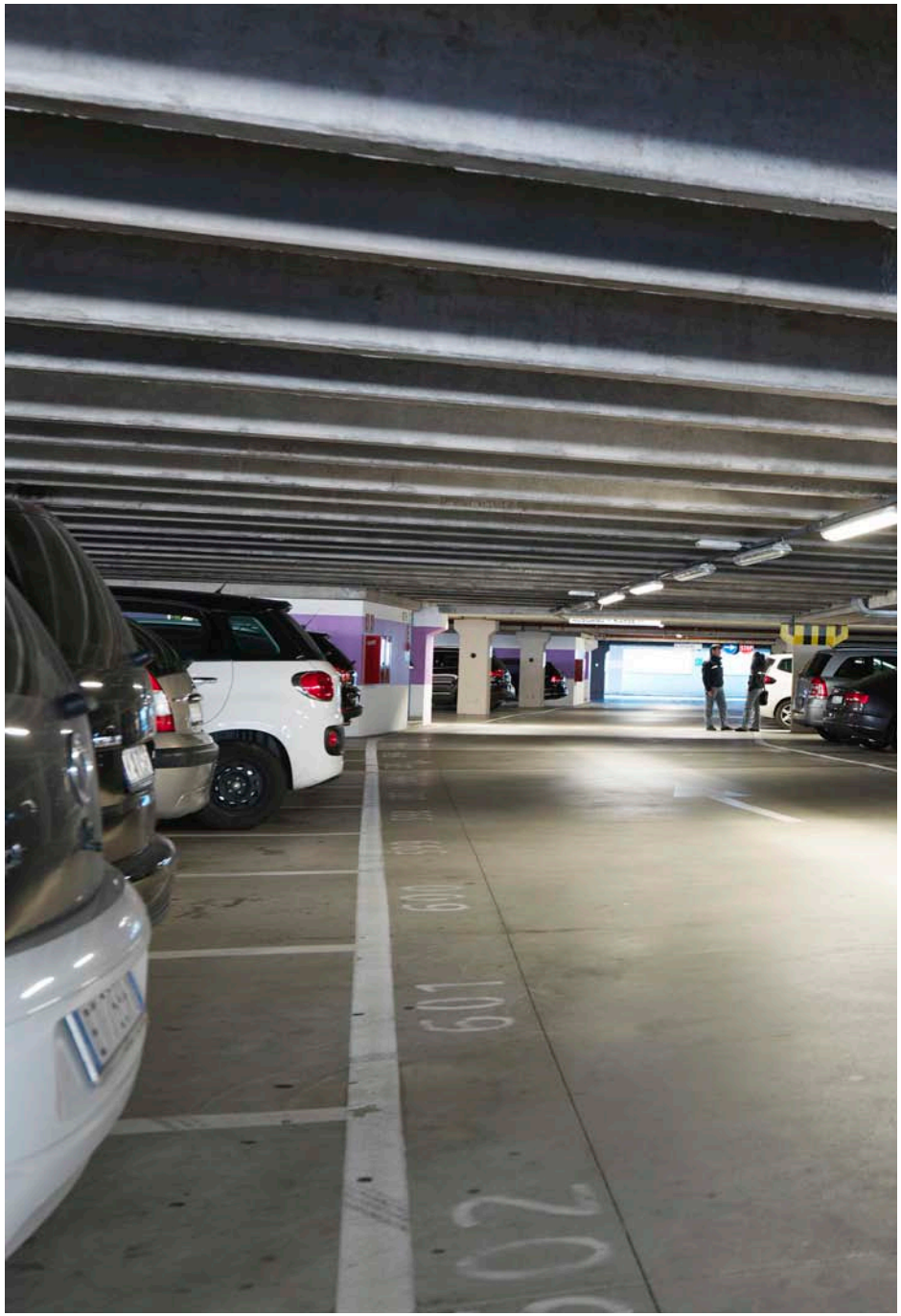
Dank seiner strategischen Lage ermöglicht es das Parkhaus Bozen Mitte in unmittelbarer Nähe der Altstadt zu parken und die Stadt bequem zu Fuß zu betreten, so dass man die langen Warteschlangen und den Verkehr am Eingang und Ausgang des Zentrums vermeiden kann.

Unsere Parkpläzte

- **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 computergestützten 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 Gerichtsplatz 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 Strafgebühr 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 Markierungsstreifen 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 Gerichtsplatz

Die Tiefgarage unter dem Gerichtsplatz 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-gerichtsplatz

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 Kassenautomaten 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 Mindestdauer 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 Gerichtsplatz, Stadthalle und Alessandria können an der Kasse der Tiefgarage Gerichtsplatz 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, Gerichtsplatz 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, Gerichtsplatz 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**

800 116 166
92
RFID

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 Drucken 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 herunterladen 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 zurückkehret, 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. Rückerstattungen 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 beigefügte 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 - Schlachthoftraße 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 Innnenseite 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

- Gesetzesvertredenden 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 Dektret 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 Qualiät 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.