



Charta der Dienste Umweltdienste in der Gemeinde Leifers

1. EINLEITUNG

Mit dieser Charta für die Umweltdienste in der Gemeinde Leifers will die SEAB AG die Rechte der Kunden und Kundinnen des Unternehmens festschreiben und garantieren.

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

1.1 Was beinhaltet die Charta der Dienste?

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

- die Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 27. April 1994, in der die Leitlinien für die Umsetzung der Charta - wie z.B. die Qualitätsstandards und die regelmäßige Überwachung der Kundenzufriedenheit - festgelegt werden;
- die Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 19. Mai 1995, in welcher die allgemeinen Richtlinien für die Charta der öffentlichen Dienste beschrieben sind;
- das Gesetzesdekret vom 30/07/1999 Nr. 286 (Art. 11)
- die Richtlinie des Ministeriums für den öffentlichen Dienst vom 24.3.2004 "Erhebung der Qualitätswahrnehmung durch die Bevölkerung";
- die Richtlinie des Ministeriums für den öffentlichen Dienst vom 20.12.2006 zum Thema Dienstleistungsqualität und ständige Verbesserung;
- das Haushaltsrahmengesetz 2008, Art. 2, Abs. 461 (Gesetz vom 24/12/2007 Nr. 244);
- Beschluss Civit Nr. 88/2010: „Richtlinien für die Definition der Qualitätsstandards (Artikel 1, Komma 1 des Legislativdekrets vom 20. Dezember 2009, Nr. 198);
- Beschluss Civit Nr. 3/2012: „Richtlinien für die Verbesserung der Instrumente für die Qualität der öffentlichen Dienste.“;
- allgemeine Richtlinien laut Abkommen des 26.9.2013 der Vereinten Staat-Regionen-Konferenz, bezüglich der Kriterien und Prinzipien, welche in den Dienstverträgen und Dienstchartas enthalten sein müssen.

Die Charta besteht aus folgenden Teilen:

- aus einem "Hauptteil" mit mehrjähriger Gültigkeit, der eine Beschreibung der Dienste enthält;
- aus einem "variablen" Teil, der aus einzelnen Seiten besteht, die jedes Jahr geändert werden können und folgende Informationen enthalten:

- Aktualisierung der Qualitätsstandards des Dienstes und die entsprechenden
- Verbesserungswerte;
- Ergebnisse der jährlichen Erhebung der Kundenzufriedenheit;
- Spezialprojekte für das laufende Jahr;
- Informationen und Aktualisierungen.

1.2. Die Grundprinzipien

Die Charta orientiert sich an folgenden Grundsätzen:

Gleichheit und Unparteilichkeit

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

Alle Kundinnen und Kunden 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

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

Wirksamkeit und Effizienz

Zu den Unternehmenszielen der SEAB AG gehören die laufende Steigerung der Wirksamkeit und Effizienz ihrer Dienste und weitere Verbesserungen in der Sicherheit und Kontinuität der

Versorgungsleistungen; zu diesem Zweck werden die jeweils am besten geeigneten technologischen, organisatorischen und verfahrenstechnischen Lösungen eingesetzt.

Klarheit und Verständlichkeit der Kommunikation nach außen

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

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

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

Sicherheit und Umweltschutz

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

Vereinfachung

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

1.3 Vorstellung des Betriebs

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

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

Die Geschichte des Betriebs

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

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

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

Die Dienste der SEAB

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

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

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

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

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

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

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

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

In der Gemeinde Leifers führt die SEAB AG die Umweltdienste, die aus folgenden Tätigkeiten bestehen:

- Sammlung von Restmüll, Biomüll und Wertstoffen
- Führung des Recyclinghofes
- mechanische Straßenreinigung
- Abfalltarif-Kundendienst



2. BESCHREIBUNG DER DIENSTE

Die Umweltdienste sind zuständig für:

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

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

- mit Wertstoffglocken für Papier, Glasbehälter/Dosen, Plastikverpackungen
- mit persönlichen Tonnen für Biomüll (nur für Nicht-Haushalte)
- mit eigenen Behältern für Altbatterien (bei Geschäften und öffentlichen Ämtern) und Medikamenten (in den Apotheken)
- mit einem Abholdienst für Kartonagen (nur für Nicht-Haushalte)
- mit dem Abholdienst nach Terminvereinbarung für Sperrmüll (nur für Haushalte)
- mit Gemeinschaftstonnen für Gartenabfälle (nur für Kondominien oder Entsorgungsgemeinschaften)

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

Getrennt gesammelte Wertstoffe und Abfälle sowie Gartenabfälle (außer Biomüll) können auch an den Recyclinghof geliefert werden. (Adressen siehe Kapitel 7.5)

Die **Restmüllsammlung** erfolgt mit:

- persönlichen Behältern
- Sammelsystemen mit persönlicher Abfallkarte (ISOLA, MULTIPRESS)

Die persönlichen Behälter für die Sammlung der verschiedenen Abfallsorten und die Abfallkarte werden als Leihgabe (Art. 1803 u. ff. des Ital. Zivilgesetzbuchs) den einzelnen Haushalten bzw. über die Verwalter den Kondominien zur Verfügung gestellt. Die Nutzer/innen müssen die Behälter in einwandfreiem sauberem Zustand halten, dürfen sie nur bestimmungsgemäß (Art. 1804 des Ital. Zivilgesetzbuchs) verwenden und müssen sie auf dem eigenen Grundstück aufbewahren.

<p>Art. 1803 - Begriff Die Leihe ist der Vertrag, mit dem eine Partei der anderen eine bewegliche oder unbewegliche Sache zur Verwendung für eine bestimmte Zeit oder für einen bestimmten Gebrauch mit der Verpflichtung übergibt, die Sache, die sie erhalten hat, zurückzugeben. Die Leihe ist ihrem Wesen nach unentgeltlich.</p>	<p>Art. 1804 - Pflichten des Entlehners 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,</p>
---	---

	kann der Verleiher die sofortige Rückgabe der Sache und zusätzlich den Ersatz des Schadens verlangen.
--	---

Die Restmüllbehälter werden von **Montag bis Samstag ein Mal pro Woche** gemäß einem festgelegten Sammelkalender entleert. Eventuelle Abänderungen des Sammeltages werden mittels Flugblatt mitgeteilt, das direkt auf der Tonne angebracht wird.

Die Entleerung der Behälter kann infolge der nachstehenden betriebsfremden Ursachen ausfallen:

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

Alle getrennt gesammelten Wertstoffe (Biomüll, Papier, Glas, Dosen, Plastikverpackungen usw.) werden an autorisierte Wiedergewinnungs- und Recyclingzentren weitergeleitet.

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

In der Gemeinde Leifers sammelt und entsorgt die SEAB AG die Abfälle von ca. 8.000 Haushalten und Betrieben. Die Ergebnisse der getrennten Abfallsammlung können unter www.seab.bz.it/de/privathaushalte/muellsammelsystem-leifers eingesehen werden.

Die **maschinelle Reinigung der Straßen** erfolgt mit Kehrmaschinen; unterstützt werden diese von Straßenkehrern, die – besonders zu bestimmten Jahreszeiten – Gebläse benutzen.

Der Straßenreinigungskalender kann auf www.seab.bz.it/de/privathaushalte/srassenreinigung-in-leifers eingesehen werden.

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 öffentlichen Abfall- sowie Wertstoffbehältern, der öffentlichen Abfallkörbe und aller im Umweltdienst eingesetzten Arbeitsmittel;
- Reparatur der persönlichen Tonnen (nur auf schriftliche Anfrage des Kunden);
- die periodische Kontrolle und Reparatur der Fahrzeuge.

3. ZIELE

Die Umweltdienste:

- fördern mit neuen Serviceleistungen und durch Optimierung bestehender Dienste 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, indem sie die Fahrdauer der Fahrzeuge und die Uhrzeiten der Abholfahrten optimieren und Fahrzeuge mit geringem Feinstaub- und CO₂- Ausstoß einsetzen.

4. NUTZUNG DER DIENSTE

Damit die oben genannten Zielvorgaben für die Abfalltrennung erreicht werden können, müssen die Bürgerinnen und Bürger und die Betriebe der Stadt Leifers 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 Galizien-Zone
- Abholdienst für Sperrmüll (nur für Haushalte)
- Abholdienst für Kartonagen (nur für Nicht-Haushalte)

Die nachstehenden Lieferungen und Leistungen können per Fax, E-Mail oder auf dem Postweg angefordert werden. Die entsprechenden Formulare sind online verfügbar:

- Lieferung und Montage von Schlössern für persönliche Behälter (es genügt ein einfacher Antrag per E-Mail, Post oder Fax)¹
- Anliefern von Elektro- und Elektronikschrott (RAEE) aus Haushalten an den Recyclinghof (für Händler, Installationsfirmen oder Kundendienste für elektrische und elektronische Geräte, nach Unterzeichnung des entsprechenden Abkommens – siehe www.seab.bz.it/de/geschaeftskunden/kundenabfaelle-raee-medikamente)
- Ablieferung von gleichgestellten Sonderabfällen am Recyclinghof von Seiten der Nicht-Haushalte nach Unterzeichnung des entsprechenden Abkommens www.seab.bz.it/de/geschaeftskunden/recyclinghof-leifers

- Lieferung von Behältern und Reinigungsdienst für Veranstaltungen ¹ (siehe auch : <https://www.seab.bz.it/de/geschaeftskunden/umweltdienste-fuer-leiferer-geschaeftskunden>)

5. HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

Ich habe keine Abfallkarte/ Restmülltonne. Was muss ich tun?

Um die SEAB-Dienste beanspruchen zu können, muss beim Kundenschalter die Anmeldung für den Mülltarif eingereicht werden. (*siehe Kapitel 7*) Die Abfallkarte bekommen Sie direkt beim Schalter, die Restmülltonne wird innen innerhalb weniger Tage nach Hause geliefert.

Kann ich die Restmülltonne mit einem Schloss versehen?

Ja, die kostenpflichtige Anbringung eines Schlosses ist möglich und empfehlenswert. Dadurch kann die Verwendung Ihrer Tonne vonseiten anderer Personen verhindert werden.

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

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

ACHTUNG: Jegliche Wohnsitzänderung muss innerhalb der laut Abfallverordnung vorgesehenen Frist mitgeteilt werden. (siehe <https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/anmeldungen-abmeldungen-adressaenderungen-und-verguenstigungen-0>). Bei Änderung des Wohnsitzes oder Domizils des Vertragsinhabers muss eine der noch wohnhaften Personen die Änderung melden.

Sieht der Abfalltarif auch Vergünstigungen vor?

JA.

- für Haushalte: für Personen die an Inkontinenz leiden (zusätzliches Abfallvolumen); für jedes Kind das weniger als ein Jahr alt ist (ab 2016 - bonus bebè – una tantum) und für die Haushalte die sich außerhalb des bedienten Gebiets befinden
- für Nicht-Haushalte: im Falle von saisonaler oder nicht kontinuierlicher Nutzung

Weitere Informationen finden Sie im Art. 19 des Reglements für Abfalltarif oder direkt am SEAB-Schalter.

Wo finde ich Informationen über Mülltrennung?

Auf der SEAB-Homepage www.seab.bz.it/de/privathaushalte/muelltrennung-leifers und in den Info-Broschüren der Gemeinde Leifers, welche am SEAB-Schalter aufliegen.

¹ kostenpflichtig, gemäß Kostenvoranschlag, der beim Kundenschalter der SEAB AG in der Gemeinde Leifers beantragt werden kann.

6. 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.

6.1 Die 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 von 10 Arbeitstagen ab Eingang der Anfrage
Ausführung der Leistungen laut Kostenvoranschlag	Innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Eingang der Anfrage
Aktivierung des Dienstes nach Annahme der Anfrage	Innerhalb von 15 Arbeitstagen ab Eingang der Anfrage
Einstellung des Dienstes auf Anfrage des Kunden	Innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Eingang der Anfrage
Reaktivierung des Dienstes nach einer Änderungsmeldung	Entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta
Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminen zur Abholung von Sperrmüll	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

Mitteilung über Änderung des Sammeltages Innerhalb des Sammeltages der
vorhergehenden Woche

Entschädigungsleistungen

Werden die für die Umweltdienste vorgesehenen spezifischen Qualitätsstandards nicht erfüllt, leistet die SEAB AG auf schriftlichen Antrag des Kunden/der Kundin eine der folgenden Entschädigungen:

- für Haushalte und Nicht-Haushalte, die für die Restmüllentsorgung eine Abfallkarte benutzen: eine **kostenlose zusätzliche Abfallkarte**
- für Haushalte und Nicht-Haushalte mit persönlicher Restmülltonne: **die kostenlose Montage des Tonnen-Schlusses**
- als Alternative zu den ob genannten Entschädigungsleistungen zahlt die SEAB AG eine Entschädigung im Wert von **10,00 €**, die in der Abfallrechnung gutgeschrieben werden.

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, Lanciast. 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, <i>der wegen höherer Gewalt</i> , wegen widerrechtlich abgestellter Fahrzeuge, wegen Straßenarbeiten usw. nicht geleert worden war.	innerhalb der darauffolgenden 48 Stunden (außer bei längeren Leerungsintervallen infolge von Feiertagen)
Kontrolle und Leerung der Wertstoffsammelbehälter	im Durchschnitt alle 3 oder 4 Tage
Entleerung der Biomülltonne von Betrieben	2 Mal wöchentlich gemäß Sammelkalender
Entleerung der persönlichen Restmülltonne	1 Mal wöchentlich gemäß Sammelkalender
Durchschnittliche Wartezeit beim Kundenschalter für Abfalltarife	20 Minuten

7. VERTRAGSABSCHLUSS UND -AUFLÖSUNG

Die Umweltdienste, die von der SEAB AG durchgeführt werden, sind ein öffentlicher Dienst, der über die Gebühren (Mülltarif) finanziert wird.

Alle erforderlichen Meldungen (Neuanmeldungen, Abmeldungen und Änderungsmeldungen) müssen innerhalb der in der Abfallverordnung (siehe <https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/muellsammelsystem-leifers>) vorgesehenen Fristen beim Kundenschalter für Abfalltarif eingereicht werden (Adresse und Öffnungszeiten siehe Kapitel 8.5).

Die entsprechenden Formulare können unter www.seab.bz.it/de/privathaushalte/anmeldungen-abmeldungen-adressaenderungen-und-verguenstigungen-0 heruntergeladen und auf dem Postweg, per E-Mail oder mittels Fax zugesendet werden. In diesem Fall ist eine Kopie des Personalausweises beizulegen.

7.1. Rechnungsstellung

Die Abfallgebühren werden **alle vier Monate** eingehoben.

Änderungsmeldungen (z.B. der Fläche oder der Personenzahl), die nach Abschluss der Rechnungsstellung eingehen, werden in der nachfolgenden Rechnung berücksichtigt und verrechnet.

7.2. Zahlung von Rechnungen für Leistungen

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

- mittels Überweisung auf der in der Rechnung angegebenen Kontonummer
- mit dem der Rechnung beiliegenden Posterlagschein oder Bankerlagschein
- mittels Dauerauftrag bei der Vertrauensbank des Kunden/der Kundin oder bei den Postämtern;

7.3. 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.
- kleinere Beträge werden in der darauf folgenden Rechnung verrechnet.

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

7.4. 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.

8. Kundenbeziehung

8.1 Kundenumgang: informieren und zuhören

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

Informationsmittel:

- Broschüren, Infolyer und Anschauungsmaterial;
- Internet www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfall-leifers
- 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;
- Mitteilungen über lokale Presse und/oder lokale Radio- und Fernsehsender;
- vertraglich vorgesehene Informationsblätter.

Möglichkeiten des Dialogs:

- gebührenfreie grüne Nummer 800 013 066;
- SEAB-Schalter im Rathaus von Leifers

8.2 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/muellsammelsystem-leifers).

8.3. 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 per E-Mail an info@seab.bz.it, über die Internetseite www.seab.bz.it/de/anregungen-und-beschwerden, per Post (an SEAB AG, Lanciustr. 4A, 39100 Bozen) eingereicht oder direkt bei den Schaltern der SEAB AG abgegeben 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.

8.4 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 981229

E-Mail: post@volksanwaltschaft.bz.it

Internetseite: www.volksanwaltschaft-bz.org/de

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

8.5. Dienstzeiten und Adressen

Der **Kundenschalter für Abfalltarif** befindet sich in Leifers, im 1. Stock des Gemeindegebäudes, Weißensteiner Straße 24.

Öffnungszeiten:

Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag: 9.00 - 12.30 Uhr

Donnerstag: 9.00 - 12.30 und 14.30 - 17.00 Uhr

Telefon: 800 046 119

Fax: 0471 544046

E-Mail: info@seab.bz.it

Recyclinghof in der Galizien-Zone

Montag 7.30 – 12.30

Dienstag 12.00 – 18.00

Mittwoch geschlossen

Donnerstag, Freitag 7.30 – 13.30

Samstag 7.30 – 12.00

Grüne Nummer 800 046 119

(für Informationen und um die Abholung von Sperrmüll vorzumerken.)

Diese Charta der Dienste wurde im Jahr 2015 verfasst und mit Altroconsumo sowie mit der Verbraucherzentrale Südtirol abgestimmt

Zweite Aktualisierung September 2016.