



# CHARTA DER DIENSTE



# CHARTA DER DIENSTE DER SEAB AG

## 1. EINLEITUNG

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

## **1.2. Die Grundprinzipien**

Die Charta orientiert sich an folgenden Grundsätzen:

### **Gleichheit und Unparteilichkeit**

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



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

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

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

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

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

### **Beteiligung**

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

### **Wirksamkeit und Effizienz**

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

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

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

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

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

### **Sicherheit und Umweltschutz**

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



## **Vereinfachung**

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

## **1.3. Vorstellung des Betriebs**

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

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

### **Die Geschichte des Betriebs**

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

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

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

### **Die Dienste der SEAB**

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



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

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

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

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

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

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

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

## 2. DIENSTE

Für die Gemeinde Bozen erbringt die SEAB folgende Dienste:

Trinkwasser

Abwasser

Erdgas

Abfälle

Parkplätze

Eiswelle

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

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

## CHARTA DER DIENSTE - UMWELTDIENSTE

Die Umweltdienste sind zuständig für:

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

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

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

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

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

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

geliefert werden.

*(Adressen im letzten Kapitel)*

Die **Restmüllsammlung** erfolgt mit:

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

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

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

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

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

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

Die Entleerung der Behälter kann aufgrund folgender betriebsfremden Ursachen ausfallen:

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

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

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

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



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

### Manuelle Straßenreinigung

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

### Maschinelle Straßenreinigung

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

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

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

Zu den **Instandhaltungsarbeiten** gehören:

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

## 1 ZIELE

Die Umweltdienste:

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

## 2 NUTZUNG DER DIENSTE

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

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

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

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

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

Weitere Informationen über Dienste für Nicht-Haushalte unter:

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

*\* kostenpflichtig;*

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

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

### 3 HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **4 QUALITÄTSSTANDARDS UND ENTSCHÄDIGUNGSLEISTUNGEN**

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

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

## 4.1 Qualitätsstandards

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

### Standards, deren Nichterfüllung entschädigt wird

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

### Entschädigungsleistungen

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

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

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

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

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

## 5. VERTRAGSABSCHLUSS UND -AUFLÖSUNG

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

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

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

### 5.1. Rechnungsstellung

Die Abfallgebühren werden **viermonatlich** eingehoben.

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

### 5.2. Zahlung von Rechnungen für Leistungen

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

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

### 5.3. Rückzahlungen

Guthaben werden wie folgt rückerstattet:

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

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

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

## 5.4. Säumigkeit

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

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

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

## 6 Kundenbeziehung

### 6.1 Kundenumgang: informieren und zuhören

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

#### Informationsmittel:

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

#### Möglichkeiten des Dialogs:

- gebührenfreie grüne Nummer 800.013.066;
- Schalter am Hauptsitz.



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

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

## 6.2 Bewertung der Dienstleistungsqualität durch die Kunden/Kundinnen

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

## 6.3. Anregungen und Beschwerden

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

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

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

## 6.4 Volksanwaltschaft

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

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

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

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

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

Öffnungszeiten:

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

## 6.5. Dienstzeiten und Adressen

### **Kundenschalter für Abfalltarif**

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

Öffnungszeiten:

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

Donnerstag durchgehend: 8:30 – 16:30 Uhr

### **Wie Sie uns erreichen**

Autobus: Linie 6, 111

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

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

### **Telefon**

gebührenfreie grüne Nummer 800 013 066

Telefonzentrale Hauptsitz: 0471 541700

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

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

Freitag: 8:30 – 12:30 Uhr

FAX: 0471 541767

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

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

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

### **Recyclinghof**

Mitterhoferstraße 8

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

Sonntag von 08:00 bis 12:00 Uhr

Tel. 0471 920 972

### **Sammelstelle für Gartenabfälle**

Voltastraße (gleich nach der Reschenbrücke):

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

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

Kampennerstr. 1C

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

**Ausgabestelle für Restmüllsäcke**

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

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

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

Dritte Überarbeitung September 2016.

## CHARTA DER DIENSTE - PARKPLATZDIENST

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

Unsere Zahlen:

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

### Parkhäuser und Tiefgaragen

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

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

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

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

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

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

### **Achtung!**

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

### **Oberflächenparkplätze (Kurzparkzonen)**

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

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

### **Achtung!**

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

## **1 ZIELE**

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

## 2 NUTZUNG DER DIENSTE

### 2.1 Die Parkplatzdirektion

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

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

### 2.2 Parkhäuser und Tiefgaragen

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

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

**Achtung!**

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

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

### 2.3 Gebührenpflichtige Oberflächenparkplätze (Kurzparkzonen)

Parkgebühren können wie folgt gezahlt werden:

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

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

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

Weitere Informationen zur Nutzung der Parkscheine bietet die Internetseite

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

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

### 3 HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

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

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

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

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

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

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

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

**Gibt es spezielle Rabatte oder Angebote?**

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

### 4 QUALITÄTSSTANDARDS UND ENTSCHÄDIGUNGSLEISTUNGEN

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

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

## 4.1 Qualitätsstandards

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

### Standards, deren Nichterfüllung entschädigt wird

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

### Entschädigungsleistungen

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

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

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

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



werden.

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

## E.5. ZAHLUNG VON RECHNUNGEN

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

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

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

### 5.1. Säumigkeit

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

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

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

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

## 6 KUNDENBEZIEHUNG

### 6.1 Kundenkontakt: Information und Dialog

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

#### Informationsmittel:

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

#### Möglichkeiten des Dialogs:

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

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

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

### 6.3. Anregungen und Beschwerden

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

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

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

### 6.4. Volksanwaltschaft

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

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

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

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

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

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

### 6.5. Dienstzeiten und Adressen

#### Parkplatzdirektion

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

Öffnungszeiten:

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

Samstag: 8:00 – 12:00 Uhr

### Wie Sie uns erreichen

Autobus alle Linien, die vor dem Bahnhof halten

Fahrrad: Radweg R5 (bis zum Verdiplatz)

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

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

Telefon: 0471 30 18 50

Fax: 0471 301 842

### Gebührenfreie grüne Nummer Parkplätze 800.116.166

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

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

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

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

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

### Bozen Mitte

Adresse: Schlachthofstraße Nr. 95

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

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

Öffnungszeiten des Parkhauses: 24 h

### Gerichtsplatz

Adresse: Gerichtsplatz Nr. 4

Zufahrt: Duca-d'Aosta-Straße

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

Samstag: 08:00 – 13:00 Uhr

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

Samstag: 08:00 – 13:00

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

### Stadthalle

Adresse: Mailand-Straße 192/B

Zufahrt: Mailand-Straße

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

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

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

### **Rosenbach**

Adresse: Angela-Nikoletti-Platz

Zufahrt: Claudia-Augusta-Straße

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

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

### **Perathoner**

Adresse/Zufahrt: Perathonerstr. 2

Nur für Abonnenten rund um die Uhr geöffnet

### **Alessandria**

Adresse/Zufahrt: Alessandriastr. 1

Nur für Abonnenten rund um die Uhr geöffnet

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

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

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

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

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

Dritte Überarbeitung September 2016.

## CHARTA DER DIENSTE - ABWASSERDIENST

Die SEAB AG ist zuständig für die Beseitigung der **häuslichen und industriellen Abwässer (Schwarzwasser)** und des **Regenwassers (Weißwasser)**. Dies geschieht mit zwei getrennten Leitungsnetzen: eines für Schmutzwasser und eines für Niederschlagswasser.

In das Bozner Klärwerk werden jedes Jahr:

- über ein Kanalnetz von ca. 130 km Länge
- und über 6 Abwasserhebeanlagen
- ca. 10 Millionen m<sup>3</sup> Schmutzwasser eingeleitet.

Das Niederschlagswasser von versiegelten Flächen wird beseitigt, indem es über Abläufe und Einlaufschächte in ein eigenes Kanalnetz eingeleitet wird, das folgende Anlagenteile umfasst:

- ca. 120 km Leitungen
- 12 Abwasserhebeanlagen
- 36 Absetzbecken.

Anschließend wird das Wasser den Flüssen Eisack oder Talfer zugeführt.

Die SEAB AG ist für das **öffentliche Kanalisationsnetz** bis zum privaten Haushaltsanschluss verantwortlich. Dieser Abwasseranschluss besteht aus einer Abflussleitung, über die das Gebäudeabwasser bis zum öffentlichen Hauptsammler abgeführt wird, der in der Regel in der Straßenmitte verlegt ist.

### Klärgruben

Die SEAB AG sorgt im Auftrag der Gemeinde Bozen für die Entnahme und Entsorgung des Klärschlammes aus individuellen Entsorgungssystemen für häusliche Abwässer (Klärgruben).

## 1 ZIELE

Die Gesellschaft SEAB AG verpflichtet sich, regelmäßig **ordentliche und außerordentliche Instandhaltungsarbeiten** am Kanalisationsnetz und an allen Anlagen des Abwassersystems durchzuführen, um so die einwandfreie und durchgehende Ableitung des anfallenden Schmutzwassers und des Niederschlagswassers zu gewährleisten.

Die SEAB AG kontrolliert die Funktionsfähigkeit und Reinigung der Leitungsnetze mit dem Ziel, mögliche Ausfälle zu vermeiden bzw. auf ein Minimum zu reduzieren. Zu diesem Zweck werden folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Optische Inspektion des Leitungsnetzes: Überprüfung aller vor 1960 verlegten Kanalisationsleitungen mittels optischer Inspektion bis 2020;
- Signalnebeltests;
- Farbstofftests.

Mit dem **Signalnebeltest** kann man eine etwaige Verbindung zwischen dem Regenwasserabflusssystem und den Schmutzwasserleitungen feststellen. Zu diesem Zweck wird in einen Schmutzwasserabfluss des Gebäudes – normalerweise in den Geruchssiphon des Typs „Firenze“ - Signalnebel eingeleitet, anschließend wird geprüft, ob der Nebel aus den Regenfallrohren des Daches austritt.

Mit dem **Farbstofftest** wird überprüft, ob das Niederschlagswasser ordnungsgemäß über die Regenwasserkanalisation oder über die Sickerschächte abfließt; zu diesem Zweck wird ein Farbstoff in einen Inspektionsschacht der Regenwasserkanalisation des Gebäudes eingebracht.

## 2 NUTZUNG DER DIENSTE

Der **Abwasserdienst** der Gesellschaft SEAB AG unterstützt und berät Techniker/innen und Planer/innen mit folgenden Dienstleistungen:

- Technische Überprüfung des Kanalisationsprojekts;
- Ausarbeitung des Gutachtens in Zusammenhang mit einem Baukonzessionsantrag/einer Baubeginnerklärung;
- Ausstellung des Gutachtens für den Erhalt der Bewohnbarkeitsbescheinigung.

Wer einen Abwasseranschluss beantragen will oder für den Erhalt der Baukonzession bzw. für die Baubeginnerklärung ein Gutachten braucht, muss folgende Dokumente vorlegen:

Das **Kanalisationsprojekt** bestehend aus:

- Gesamtlageplan im Maßstab: 1:500
- Lageplan des Erdgeschosses und der Kellergeschosse im Maßstab 1:100 mit Schema der Abwasseranlage und folgenden Angaben:
  - Nullkote des Erdgeschosses;
  - Verlauf der Leitungen mit Angabe des Rohrdurchmessers;
  - Anzahl der an jede Steigleitung angeschlossenen Entwässerungsgegenstände, Inspektionsschächte;
  - Position des Geruchssiphons des Typs „Firenze“ aus Steinzeug UNI EN 295;

- Etwaiger Ölabscheider für die Wende- und Fahrbereiche der Garagen;
- Detail mit der Bemaßung für die Einleitung in die Gemeindekanalisation.
- Lageplan im Maßstab 1:100 mit Entwässerungsplan für das Niederschlagswasser für die Erdgeschoss- und die Kellergeschoßebene mit folgenden Angaben:
  - Verlauf der Leitungen mit Angabe des Rohrdurchmessers;
  - Entsorgungssystem für Niederschlagswasser (Sickerschacht, Oberflächenversickerung usw.)
  - Für Sickerschächte und Drainagegraben muss die absolute Kote des Bodens angegeben werden.
- Kopie des Baukonzessionsantrags und/oder der Baubeginnerklärung.

### 3 HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

#### **Muss ich mich an das öffentliche Kanalisationsnetz anschließen?**

Anschlusspflicht besteht bei Gebäuden mit einem Abstand von unter 200 m zum kommunalen Kanalisationsnetz, bei denen der Anschluss unter Ausnutzung des natürlichen Gefälles erfolgen kann.

Wenn der Kanalisationsanschluss den Einbau einer Abwasserhebeanlage erfordert, gelten für die Anschlusspflicht geringere Mindestabstände (siehe Art. 8, DLH Nr. 6 vom 21.1.2008).

#### **An wen muss ich mich wegen eines Anschlusses an das öffentliche Kanalisationsnetz wenden?**

An den Abwasserdienst der Gesellschaft SEAB AG. Weitere Infos unter [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abwasseranschluesse](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abwasseranschluesse)

#### **An wen muss ich mich bei Problemen mit der Kanalisation wie z.B. Rückstau oder Einsickerungen wenden?**

Die Behebung von Problemen mit den Abwasserleitungen kann schriftlich beim Abwasserdienst der SEAB AG (Adresse siehe auf der letzten Seite dieser Charta) beantragt werden.

#### **Wie viel kostet die Entleerung der Klärgrube?**

Bürger/innen zahlen nur den Betrag für die Abwasserklärung. Dieser Betrag wird im Rahmen der Wasserrechnung in Rechnung gestellt und wird anhand des Wasserverbrauchs berechnet.



## 4 QUALITÄTSSTANDARDS UND ENTSCHÄDIGUNGSLEISTUNGEN

Für den Abwasserdienst 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, die das optimale und durchgehende Funktionieren des Abwasser- und Kanalisierungsdienstes gewährleisten und die Fristen für die Wiederherstellung des Dienstes nach Störfällen festlegen sollen, 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 Spezifische und allgemeine Standards

Die nachstehenden Tabellen bieten einen Überblick über die allgemeinen und spezifischen Qualitätsstandards, welche die SEAB AG für die verschiedenen Dienste vorsieht:

#### Standards, deren Nichterfüllung entschädigt wird (spezifische Standards)

Beschreibung	Höchstfrist
Gutachten zum Abwasserprojekt	<b>7 Arbeitstage</b> ab Antragseingang
Gutachten zur Ausstellung der Bewohnbarkeitsbescheinigung	<b>7 Arbeitstage</b> ab Antragseingang
Pünktlichkeitsabweichungen bei individuellen Terminvereinbarungen	<b>30 Minuten</b>
Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und Anregungen	innerhalb <b>20 Tage</b> ab Eingang des Schreibens
Entleerung der Klärgrube	<b>1 Mal im Jahr</b>

## Entschädigungsleistungen

Werden die für den Abwasserdienst vorgesehenen spezifischen Qualitätsstandards nicht erfüllt, zahlt die SEAB AG auf schriftlichen Antrag des Kunden/der Kundin eine Pauschalentschädigung von 30,00 Euro.

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, Lanciast. 4/A, 39100 Bozen - gesendet werden. (Es gilt das Protokollierungsdatum des Betriebs.)

## Andere wichtige Servicestandards (allgemeine Standards)

Beschreibung	Durchschnittlicher Zeitrahmen
Durchschnittliche Bearbeitungszeit bei einer Anfrage zur Behebung eines Problems am Kanalisationsnetz (Weiß- und Schwarzwasser).	innerhalb eines Arbeitstages
Durchschnittliche Wartezeit beim Büro vom Abwasserdienst	20 Minuten

## 5. ZAHLUNG VON RECHNUNGEN

Rechnungen für in der Tarifordnung vorgesehene Leistungen werden innerhalb des angegebenen Fälligkeitsdatums mittels Überweisung auf das in der Rechnung angegebene Bankkonto gezahlt.

### 5.1. Säumigkeit

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

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

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

## 6 KUNDENBEZIEHUNG

### 6.1 Kundenkontakt: Information und Dialog

Die Kundeninformation und der Kundendialog gehören zu den obersten Anliegen der SEAB AG. Dafür stehen mehrere Kommunikationsformen zur Auswahl:

- Informationsmittel:
  - Broschüren und Anschauungsmaterial;
  - Internet [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abwasseranschluesse](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abwasseranschluesse)
  - Facebook-Seite [www.facebook.com/seab.bz](http://www.facebook.com/seab.bz)
  - eigene Informationsfelder auf den 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.

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

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

Eine Zusammenfassung der Auswertung befindet sich auf der Tabelle im Anhang zur Druckversion dieser Charta.

### 6.3. Anregungen und Beschwerden

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

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

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

## 6.4. Volksanwaltschaft

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

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

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

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

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

Publikumsverkehr:

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

## 6.5. Dienstzeiten und Adressen

Die Büros des Abwasserdienstes befinden sich in Bozen, Lanciastr. 4/A, 1. Stock.

**Publikumsverkehr:**

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

Donnerstag – durchgehende Öffnungszeit: 8:30 – 16:30 Uhr

**Wie Sie uns erreichen**

Autobus: Linie 6, 111

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

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

## Telefon

gebührenfreie grüne Nummer 800 013 066

Telefonzentrale 0471/541700

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

Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag: 8:30 – 12:30 Uhr und 14:00 – 16:30 Uhr

Freitag: 8:30 – 12:30 Uhr

FAX: 0471/541767

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

Internet: [www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abwasseranschluesse](http://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abwasseranschluesse)

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

Zweite Überarbeitung September 2016.