



viel wert

I.P.



Stadtwerke Meran
Wasser Umwelt

Azienda Servizi Municipalizzati di Merano
Acqua Ambiente

DienstleistungsCHARTA für die Umweltdienste

Inhalt

1. Vorwort	4	
2. Geschichte des Unternehmens	5	
3. Unternehmenspolitik	6	
4. Grundsätze		
4.1 Qualität und Sicherheit	8	
4.2 Kontinuität	8	
4.3 Wirksamkeit und Effizienz	8	
4.4 Gleichheit und Unparteilichkeit	8	
4.5 Freundlichkeit	9	
4.6 Klarheit und Verständlichkeit der Aussagen	9	
4.7 Mitspracherecht	9	
4.8 Umweltschutz und Nachhaltigkeit	9	
4.9 Zweisprachigkeit	9	
5. Eckdaten zur Dienstleistung	10	
6. Qualitätsstandards	11	2
6.1 Restmüllabfuhr	11	
6.2 Biomüllabfuhr	11	
6.3 Wertstofftrennung	12	
6.4 Minirecyclinghöfe	12	
6.5 Recyclinghof	13	
6.6 Abfuhr Grünmüll	13	
6.7 Sperrmüllabfuhr	13	
6.8 Sammlung von Schadstoffen	14	
6.9 Sonderabfuhr bei Festen und Veranstaltungen	14	
6.10 Stadtreinigung	15	
7. Rechnungen und Zahlungen	16	
7.1 Vertragsabschluss und -kündigung	16	
7.2 Rechnungsstellung	16	
7.3 Begleichung der Rechnung	16	
7.4 Rechnungen mit Gutschriftanzeige	17	
7.5 Begleichung von Rechnungen für Arbeitsaufwand	17	
7.6 Zahlungsverzug	17	

8. Umgang mit den Kunden	18
8.1 Informationsfluss an die Kunden	18
8.2 Kundenbeschwerden	18
8.3 Vertrieb und Kundenbetreuung	19
8.4 Bewertung der Dienstleistungen durch die Kunden	19
8.5 Rückerstattungsmodalitäten	19
9. Gültigkeitsdauer der Charta	20
10. Nützliche Angaben	20
11. Anhang: Qualitätsstandards	21

1.

Vorwort

Diese Dienstleistungscharta (im Folgenden „Charta“ genannt) bezieht sich auf die Umweltdienste. Sie stellt das Hauptinstrumentarium dar, mit dem sich die Stadtwerke verpflichten, die Rechte ihrer Kunden zu wahren.

In der Charta werden in erster Linie die allgemeinen Grundsätze festgelegt, nach denen sich die Geschäftstätigkeit der Stadtwerke richtet. Dazu zählen Transparenz, Effizienz und Wirksamkeit, Qualität und Sicherheit, Umweltschutz sowie Versorgungskontinuität. Diese Grundsätze spiegeln sich auch in der Unternehmenspolitik, wie sie durch den Verwaltungsrat definiert wird, wider. Mit diesem Dokument verpflichten sich die Stadtwerke ferner zur Einhaltung der Qualitätsparameter in Hinblick auf die geleisteten Dienste, die nach allgemeinen Standards zur Kennzeichnung der Qualität der Dienste insgesamt sowie nach direkt durch den Einzelkunden bewerteten, spezifischen Standards unterschieden werden.

Bei der Nichteinhaltung eines spezifischen, durch die Charta festgelegten Standards verpflichten sich die Stadtwerke auf Kundenantrag hin zur Zahlung eines Pauschalbetrags von 50 Euro an den Kunden.

Die Standards zur Erbringung des Dienstes unter dieser Charta gelten unter normalen Betriebsbedingungen. Sie gelten hingegen nicht in außerordentlichen Fällen, die durch außergewöhnliche Naturereignisse, drittverursachte Ereignisse, Streik (mittelbar oder unmittelbar) oder Rechtshandlungen von Behörden bedingt sind.

Die Stadtwerke überprüfen die Charta in regelmäßigen Abständen bzgl. eines fortwährenden Verbesserungsprozesses der erbrachten Leistungen und des stärkeren Eingehens auf die Kundenbedürfnisse.

Die vorliegende Charta wurde in Einklang mit den allgemeinen Grundsätzen der Richtlinie des Präsidenten des Ministerrates vom 27. Januar 1994 bzgl. der Grundsätze zur Erbringung von öffentlichen Leistungen erstellt. Außerdem wird für die Umweltdienste auf den Dienstvertrag für die Stadtreinigung vom 28. Dezember 2001 Bezug genommen, der ein allgemeines Bezugsschema für die Erstellung der Dienstleistungscharta liefert.

Die Charta wird den Kunden bei Vertragsabschluss ausgehändigt und ist in jedem Fall in der Verwaltung in der Europaallee erhältlich. Zudem kann sie vom Internetportal der Stadtwerke Meran www.swmeran.it heruntergeladen werden.

2.

Geschichte des Unternehmens

Die Stadtwerke werden 1926 als Gemeindebetrieb zur Gasversorgung gegründet. Bis dahin war die Gasversorgung durch eine private Gesellschaft betrieben worden.

1977 übernehmen die Stadtwerke Meran den Stadtreinigungsdienst, der vorher von der Gesellschaft S.U.T.A. GmbH betrieben worden war. Dieser Dienst beinhaltet die Hausmüllabfuhr sowie die Straßen-/Gehwegreinigung der Stadt Meran.

Seit 1998 sind die Stadtwerke für die Trinkwasserversorgung einschließlich des Betriebs des Trinkwasserbeschaffungs- und -verteilernetzes zuständig.

2001 erfolgt die Umwandlung in eine Aktiengesellschaft mit der aktuellen Firmenbezeichnung: Stadtwerke Meran AG.

Im gleichen Jahr erhalten die Stadtwerke die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems nach der Norm UNI EN ISO 9001.

2002 werden den Stadtwerken der Abwasserentsorgungs- und der Schneeräumdienst durch die Gemeinde übertragen.

Seit 1. Januar 2004 ist der Gasversorgungsdienst von den Stadtwerken Meran AG auf die Etschwerke AG verlegt worden.

Im gleichen Jahr erhalten die Stadtwerke die Zertifizierung des Sicherheitsmanagementsystems nach der Norm OHSAS 18001.

Im November 2007 erhalten die Stadtwerke die Zertifizierung des Umweltmanagementsystems nach der Norm ISO 14001.

Im Juli 2008 wird das Unternehmen in einen „In House-Betrieb“ der Gemeinde umgewandelt, mit direkter Beauftragung der Dienste.

Derzeit betreiben die Stadtwerke die Umweltdienste Müllabfuhr, städtische Straßenreinigung, Schneeräumung sowie die Dienste Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung.

3.

Unternehmens- politik

Die Stadtwerke Meran AG sind ein Unternehmen, das:

- Umwelt- und Reinigungsdienste für die Bürger und Besucher sowie für die Unternehmen der Stadt Meran bietet. Dazu zählen Sammlung und Wiederverwertung von recycelbaren Wertstoffen, Abfuhr und ordnungsgemäße Entsorgung von Hausmüll sowie Straßenreinigung;
- auf Anfrage Sonderumweltdienste wie Unkrautbeseitigung, Schneeräumung, Sperrmüllabfuhr für Haushalte bietet;
- die Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung bereitstellt.

Allgemeines Ziel ist die Bereitstellung von Produkten und Diensten der öffentlichen Versorgung nach den geltenden Vorschriften, den Wünschen der Kunden und den Anforderungen der Eigner. Dabei dürfen die Jahresbudgets nicht überschritten werden und die Gebühren für die Bürger dürfen sich nicht übermäßig verteuern. Daraus ergeben sich die folgenden Geschäftsziele:

- Den eigenen Markt kennen und ausbauen.
- Die Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten.
- Das Niveau der Leistungsqualität kennen und verbessern.
- Intern und extern kommunizieren.
- Kosten eindämmen.
- Vermögen erhalten und schaffen.
- Geltende Vorschriften einhalten.
- Die Umweltbilanz bei den betrieblichen Tätigkeiten optimieren.
- Bündnisse zur gemeinsamen Nutzung der Ressourcen schließen.

Die Stadtwerke planen zur Umsetzung der festgelegten Ziele insbesondere die folgenden Strategien für alle Anspruchsgruppen (Stakeholder) umzusetzen:

Für das Einzugsgebiet, die Umwelt und die Stadt Meran:

- Steigerung von Umweltbewusstsein und Mitwirkung der Bürger, um die anfallende Müllmenge zu reduzieren;
- Vorbeugung vor allen Arten von Umweltverschmutzung durch betriebliche Tätigkeiten;
- Organisation der Sammlung und des Transports des Abfalls zum Recyclinghof;
- Sicherstellung eines maximalen Wiederverwertungsanteils von recycelbaren Wertstoffen und Förderung der Mülltrennung;
- Gewährleistung der Sauberkeit der Stadt;

- Gewässerschutz, um Qualität und Quantität der Wasserversorgung zu sichern und zugleich die ordnungsgemäße Weiterleitung von Niederschlags- und Abwasser zu gewährleisten;
- Überwachung von betrieblichen Tätigkeiten zur Minderung möglicher negativer Umweltauswirkungen.

Für die Mitarbeiter/-Innen

- Ausrichtung auf die Ziele des Unternehmens durch Einbeziehung der Mitarbeiter in die Handhabung von betrieblichen Abläufen und Projekten zur Steigerung der Motivation;
- fortwährende Entwicklung der Personalkompetenz über Schulung und Weiterbildung zur Verbesserung der Effizienz bei den organisatorischen Abläufen;
- Schutz der Gesundheit (körperliche und psychische Unversehrtheit) aller Mitarbeiter durch eine verbesserte Einhaltung der Anforderungen im Bereich Arbeitsschutz bei den betrieblichen Tätigkeiten.

Für die Kunden

- regelmäßige Prüfung der Kundenerwartungen zur kontinuierlichen Qualitätssteigerung beim Leistungsangebot auch durch die Einführung von neuen Technologien, unter Einhaltung der in der Dienstleistungscharta definierten Vorgaben;
- Bereitstellung von neuen Versorgungsleistungen und gewerblichen Leistungen;
- Förderung der internen und externen Kommunikation zur Gewährleistung eines effektiven Informationsflusses.

Für die Lieferanten

- Förderung der Zusammenarbeit mit geprüften Lieferanten und ggf. Aufbau von Partnerschaften.

Für alle anderen Anspruchsgruppen (Stakeholder)

- Förderung eines Dialogs mit allen Anspruchsgruppen (Behörden, Umweltverbände, Bürgerinitiativen, öffentliche und private Einrichtungen) mit der Verpflichtung, deren Anliegen bei der Handhabung der täglichen organisatorischen Abläufe zu berücksichtigen;
- Förderung der Bildung von strategischen Bündnissen, um das Leistungsangebot auszubauen und Ressourcen gemeinsam zu nutzen.

Der Verwaltungsrat hat zur Umsetzung der festgelegten Ziele ein integriertes Unternehmensmanagementsystem eingeführt, das den Anforderungen der Normen ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 und BSOHSAS 18001:2007 entspricht.

Der Verwaltungsrat erkennt die Einführung eines integrierten Managementsystems im Bereich Qualität, Sicherheit, Umwelt und Ethik als wichtige strategische Entscheidung an, um den Wert des Unternehmens zu steigern und seine Wettbewerbsfähigkeit zu stärken. Die Leitlinien und Grundsätze der Stadtwerke im Bereich Sicherheit werden im Dokument „Sicherheitspolitik“ näher ausgeführt.

Stand vom 12.11.2010

4.

Grundsätze

4.1 **Qualität und Sicherheit**

Die Stadtwerke verpflichten sich, die Qualität der an den Kunden gelieferten Leistungen insbesondere in Bezug auf Ausrüstung und Technik gemäß den Gesetzen mit geringst möglicher Umweltbelastung sowie mit besonderer Sorgfalt für Sicherheit und Gesundheit der Bürger zu garantieren.

4.2 **Kontinuität**

Die Stadtwerke bieten einen regelmäßigen, unterbrechungsfreien und fortlaufenden Dienst an. Störfälle können ausschließlich von Defekten, Wartungsarbeiten zum ordnungsgemäßen Betrieb der Anlagen und zur Einhaltung der Versorgungsqualität oder von nicht vorhersehbaren außerordentlichen Ereignissen herrühren.

Die Stadtwerke verpflichten sich, Maßnahmen zu ergreifen, damit den Kunden so wenig Unannehmlichkeiten wie möglich entstehen, indem alle verfügbaren Mittel (öffentlich und privat) eingesetzt werden, um eine rechtzeitige Benachrichtigung durchzuführen und Funktionsstörungen zeitlich so weit wie möglich einzuschränken.

4.3 **Wirksamkeit und Effizienz**

Die Stadtwerke verpflichten sich, den Effizienz- und Wirksamkeitsgrad des erbrachten Dienstes stets mit Hilfe der Einführung von geeigneten technischen, organisatorischen und verfahrenstechnischen Lösungen unter gleichzeitiger Einhaltung der Grundsätze zum Umweltschutz zu steigern.

4.4 **Gleichheit und Unparteilichkeit**

Die Stadtwerke erbringen ihre Dienste gegenüber dem Kunden nach dem Grundsatz der gleichen Rechte aller Kunden. Alle Kunden werden gleich behandelt. Die Stadtwerke verpflichten

sich ferner, objektiv, gerecht und unparteiisch zu handeln und Ad-hoc-Verfahren einzuleiten, wenn ein Zugang zum Verwaltungssitz für Behinderte nicht möglich ist.

4.5 Freundlichkeit

Die Stadtwerke verpflichten sich, im Umgang mit den Kunden die Regeln der Höflichkeit und des Anstands zu wahren. Die Mitarbeiter sind zudem angehalten, sich sowohl beim persönlichen Kontakt als auch am Telefon stets vorzustellen.

4.6 Klarheit und Verständlichkeit der Aussagen

Die Stadtwerke legen größten Wert auf den Sprachgebrauch bei schriftlichen und mündlichen Mitteilungen an den Kunden, was Klarheit, Verständlichkeit und Eindeutigkeit angeht.

4.7 Mitspracherecht

Der Kunde ist berechtigt, bei den Stadtwerken alle ihn betreffenden Informationen abzufragen. Zudem kann er Vorschläge, Anregungen und Reklamationen per Post, Fax oder E-Mail (info@swmeran.it) an die Abteilung Vertrieb und Kundenbetreuung richten bzw. das Formular der Kontaktanfrage auf dem Internetportal (www.swmeran.it) ausfüllen.

9

4.8 Umweltschutz und Nachhaltigkeit

Die Stadtwerke verpflichten sich:

- soweit machbar, die technischen, organisatorischen und verfahrenstechnischen Maßnahmen zur Wiederverwendung recyclingfähiger Abfälle zu ergreifen;
- Aufklärungskampagnen zur korrekten Abfallentsorgung zu fördern.

4.9 Zweisprachigkeit

Bei Kommunikation und Information wird die Zweisprachigkeit (deutsch/italienisch) gemäß dem Erlass des Präsidenten der Republik Nr. 752 vom 26.07.1976 gewährleistet. Es steht dem Kunden frei, eine der beiden Sprachen bei der Kommunikation mit den Stadtwerken zu wählen.

5.

Eckdaten zur
Dienstleistung

(Stand 31.12.2011)

Restmüllabfuhr	
Anzahl Kunden	21.998
Jene mit dem Presscontainer	5.900
Restmüllabfuhr pro Jahr	8.998.000 kg
Wertstofftrennung	
Anzahl Wertstoffinseln	87
Gesammelte wiederverwertbare Abfälle	
Karton	9.194.890 kg
Papier	2.021.900 kg
Glas	1.661.000 kg
Dosen	2.016.630 kg
Metall	199.900 kg
Plastikflaschen und -behälter	249.180 kg
Grünmüll	86.140 kg
Holz	2.124.080 kg
Biomüll	
	1.506.000 kg
Anderes nicht wiederverwertbar (Medikamente, Lack usw)	
	500.000 kg
Stadtreinigung	
Anzahl eingesetzte Maschinen	3
Gereinigte km pro Woche/pro Jahr (Strassen + Gehsteige)	360 km

6.

Qualitätsstandards

Bei der Erbringung des Dienstes und beim Umgang mit dem Kunden wenden die Stadtwerke folgende Qualitätsstandards an:

6.1 Restmüllabfuhr

Die Stadtwerke verpflichten sich, die Restmüllabfuhr regelmäßig und ordnungsgemäß unter Verwendung einer Organisationsstruktur durchzuführen, die eine regelmäßige Ausführung der vorgesehenen Tätigkeiten erlaubt.

Die Leerung der an die Straße gestellten Tonnen erfolgt an dem für das Gebiet festgelegten Wochentag, in der Regel zwischen 6.00 und 12.00 Uhr. Nicht erfolgte Leerungen können durch Feiertage oder Ereignisse höherer Gewalt wie z. B. Baustellen, Streik, nicht planmäßige Schließung von Entsorgungsanlagen usw. bedingt sein. In diesen Fällen wird die Tonne bei der nächsten planmäßigen Abfuhr geleert.

Allgemeiner Standard	Wert
Leerungshäufigkeit der Tonnen	Mindestens 1 mal wöchentlich
Leerungshäufigkeit der Tonnen außerhalb des Stadtbereichs	Mindestens 1 mal wöchentlich sofern nichts anderes vereinbart

Kunden mit Magnetkarte können ihren Restmüll mindestens 16 Stunden in Presscontainer entsorgen. Bei Defekten solcher Pressen verpflichten sich die Stadtwerke zur schnellstmöglichen Fehlerbeseitigung.

Allgemeiner Standard	Wert
Dauer bis zur Fehlerbeseitigung (Wiederinbetriebnahme, täglich von 8-22 Uhr)	Innerhalb 1 Stunde nach Meldung

6.2 Biomüllabfuhr

Die Stadtwerke bieten einen Abfuhrdienst für getrennten Biomüll über folgende Abfuhrsysteme:

a) für Privatkunden

Bei den Minirecyclinghöfen, außer samstags, da die Kompostieranlage der Provinz samstags geschlossen ist;

b) für Unternehmen mit Abholung

Analog zur Restmüllabfuhr. Der Kunde kann eine oder mehrere Tonnen bestellen, die wöchentlich am vorgegebenen Wochentag geleert werden. Die Tonnen werden mit entsprechenden Aufklebern auf dem Deckel und an der Vorderseite gekennzeichnet;

Allgemeiner Standard (Unternehmen)	Wert
Leerungshäufigkeit der Bio-Tonnen	Mindestens 1 mal wöchentlich

c) Kunden mit Magnetkarte können ihren Biomüll an den zentralen Sammelstellen mit Halburterflurcontainern ausschließlich in den vorgegebenen Nutzungszeiten (siehe Internetportal) abliefern.

Zu diesen Zeiten ist ein Mitarbeiter der Stadtwerke anwesend, der den abgelieferten Biomüll auf korrekte Trennung prüft.

Allgemeiner Standard	Wert
Mitteilung einer Unterbrechung	3 mal wöchentlich

6.3 Wertstofftrennung

Wertstoffinseln

Die Wertstoffglocken für Glas, Papier und Metall befinden sich an zentralen und für die Bürger von Meran gut zugänglichen Orten. Papier und Metall können rund um die Uhr eingeworfen werden, während Glas wegen der Lärmbelästigung nur tagsüber eingeworfen werden darf.

Allgemeiner Standard	Wert
Leerungshäufigkeit der Glocken auf öffentlichem Grund	1 mal wöchentlich

12

6.4 Minirecyclinghöfe

Die Stadtwerke bieten über die Minirecyclinghöfe eine Annahmestelle für kleine Mengen von recycelbaren Wertstoffen (bis zu 1 m³). Diese mobilen Annahmestellen sind ausschließlich Privatkunden (keine Geschäftskunden) vorbehalten. Sie stehen zu bestimmten Uhrzeiten an festgelegten Standorten in der Stadt zur Verfügung, die über das Internetportal der Stadtwerke bekannt gegeben werden (www.swmeran.it). Die Minirecyclinghöfe werden durch Mitarbeiter der Stadtwerke überwacht. Sollten sich die Öffnungszeiten oder Standorte aus Wartungsgründen oder wegen sonstigen außergewöhnlichen Vorkommnissen ändern, informieren die Stadtwerke die Kunden in der als am sinnvollsten erachteten Weise.

Allgemeiner Standard	Wert
Annahmehäufigkeit Recyclinghöfe	1 mal wöchentlich

6.5 Recyclinghof

Der Recyclinghof der Gemeinde Meran ist ausschließlich den Kunden der Stadtwerke vorbehalten, da er über die Abfallgebühren der Bürger von Meran finanziert wird. Die Kunden werden daher am Recyclinghof aufgefordert, ein Ausweisdokument vorzuzeigen, um den Wohn-

sitz in der Gemeinde nachzuweisen. Der Recyclinghof befindet sich in der Peter-Anich-Str. 24 im Industriegebiet Lana. Er ist täglich (außer freitags und sonntags) von 8.00 bis 12.00 Uhr geöffnet sowie donnerstags von 14.00 bis 18.00 Uhr.

Im Recyclinghof können recycelbare Abfälle auch in großen Mengen abgegeben werden.

Am Recyclinghof ist stets Personal der Stadtwerke anwesend, um den Kunden bei der Abgabe der Wertstoffe zu helfen.

Allgemeiner Standard	Wert
Öffnungszeiten Recyclinghof	Mindestens 5 Tage in der Woche/insgesamt 24 Stunden

6.6 Abfuhr Grünmüll

Die Stadtwerke bieten für Grünmüll zwei Abfuhrverfahren:

- Abholung nach Plan, so wie die Restmüllabfuhr. Der Kunde kann eine oder mehrere braune 240-l-Tonnen bestellen, die wöchentlich an einem für das entsprechende Gebiet festgelegten Entleerungstag geleert werden (siehe Plan im Internetportal der Stadtwerke). Dieser Abfuhrdienst erfolgt in der Regel zwischen 6.00 und 12.00 Uhr.
- Abfuhr auf Bestellung unter Telefonnummer: 0473 283 283.

13

Allgemeiner Standard	Wert
Entleerungshäufigkeit Grünmülltonne	Mindestens 1 mal wöchentlich

6.7 Sperrmüllabfuhr

Die Stadtwerke bieten für die Sperrmüllabfuhr unterschiedliche Abfuhrverfahren:

- Abfuhr auf Bestellung unter der Telefonnummer 0473 283 283. Dieser Dienst ist gebührenpflichtig. Der Sperrmüll muss an die Straße gestellt werden, ohne dabei Verkehr und Fußgänger zu behindern.

Allgemeiner Standard	Wert
Pünktlichkeit bei individuell vereinbarten Terminen für Sonderdienste	Maximal zulässige Verspätung bei Ausführung von Maßnahmen mit individueller Terminvereinbarung 30 Min.

- An den Minirecyclinghöfen (außer Ausschlüsse z.B. Sandplatz) können Wertstoffmengen bis zu 1 m³ kostenlos abgegeben werden:
- Am Recyclinghof in der Peter-Anich-Straße 24 in Lana können Wertstoffmengen bis zu

300 kg/Jahr kostenlos abgegeben werden. Mengen, die darüber hinaus gehen, sind gebührenpflichtig.

- Als Sperrmüll gelten Gegenstände, die aufgrund ihrer Größe nicht in die von den Stadtwerken bereitgestellten Restmülltonnen passen. Beispiele: Sofas, Sessel, Matratzen, Wäscheständer.

6.8. Sammlung von Schadstoffen

Die Stadtwerke bieten einen Sammeldienst für Schadstoffe.

Schadstoffe werden in drei Kategorien unterteilt: Akkus und Batterien, abgelaufene Medikamente sowie Erzeugnisse und deren Behältnisse, die als Gefahrenstoffe gekennzeichnet sind.

Akkus/Batterien für Radiogeräte, Uhren und kleine Haushaltsgeräte können in den im Einzugsgebiet dafür aufgestellten Behältern eingeworfen werden (Aufstellungsorte finden sich im Internetportal der Stadtwerke) oder am Recyclinghof in Lana abgegeben werden; Fahrzeugbatterien können ebenfalls am Recyclinghof in Lana oder an der mobilen Sammelstelle für Schadstoffe zu den festgelegten Zeiten abgegeben werden. Der Terminplan ist an unseren Schaltern und im Internetportal der Stadtwerke verfügbar.

Abgelaufene Medikamente können am Recyclinghof in Lana, an der mobilen Sammelstelle für Schadstoffe oder in Apotheken abgegeben werden.

Erzeugnisse und deren Behältnisse, die als Gefahrenstoffe ausgezeichnet sind, können am Recyclinghof in Lana oder an der mobilen Sammelstelle für Schadstoffe abgegeben werden.

Allgemeiner Standard	Wert
Schadstoffsammlung an der mobilen Sammelstelle	1 mal monatlich

6.9 Sonderabfuhr bei Festen und Veranstaltungen

Die Abfuhrdienste und Stadtreinigung werden anlässlich von Veranstaltungen und bestimmten Festen wie Weihnachtsmarkt, Silvester, Stadtfest, Luna-Park verstärkt. Die Veranstalter sollten diesbezüglich die Stadtwerke mindestens 15 Tage vor der geplanten Veranstaltung kontaktieren, um die Anzahl der bereitzustellenden Tonnen und deren Übergabe sowie ggf. gewünschte zusätzliche Dienste zu vereinbaren.

Allgemeiner Standard		Wert
Pünktlichkeit bei Sonderdiensten	Maximal zulässige Verspätung bei der Ausführung der Maßnahme	4 h

6.10 Stadtreinigung

Die Stadtwerke sind das ganze Jahr über von montags bis samstags, im Wesentlichen vormittags für die Reinigung aller öffentlichen asphaltierten und gepflasterten Flächen zuständig. Je nach Lage und Verschmutzungsgrad werden die zu reinigenden Flächen manuell gefegt oder mit Kehr- und Reinigungsmaschinen gesäubert. Die Straßenreinigung innerhalb des Stadtgebiets von Meran erfolgt mindestens einmal pro Woche, in den außerstädtischen Bereichen mindestens einmal pro Monat.

Allgemeiner Standard	Wert
Reinigung innerstädtischer Bereich Meran	Mindestens 1 mal wöchentlich
Reinigung außerstädtischer Bereich Meran	Mindestens 1 mal monatlich

7.

Rechnungen und Zahlungen

7.1 Abschluss und Kündigung von Verträgen

Verträge für Umweltdienste können an den Schaltern der Stadtwerke in der Europaallee 4 in Meran zu den folgenden Öffnungszeiten abgeschlossen und gekündigt werden:

Mo./Di./Do./Fr. 8.30 bis 12.00 Uhr und Mi. 7.30 bis 13.15 Uhr.

Die Kündigung von Verträgen kann an den Schaltern oder schriftlich per Einschreiben/Rückantwort mit beigefügter Kopie des Ausweises des Vertragsinhabers eingereicht werden.

7.2 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt für private Kunden sowie für gewerbliche Kunden mit einer Fläche von max. 500 m² dreimal Mal jährlich, während für gewerbliche Kunden mit einer Fläche von über 500 m² die Rechnungsstellung viermaljährlich erfolgt. Die Stadtwerke erstellen Abschlagsrechnungen auf Grundlage der auf den Zeitraum umgelegten Grundgebühr sowie eine Saldoabrechnung mit den eventuellen Zusatzentleerungen. Eventuelle falsche Beträge in den Rechnungen, welche die Stadtwerke bei der Rechnungsstellung feststellen, werden von diesen direkt korrigiert. Sofern der Kunde den Fehler meldet, veranlassen die Stadtwerke die Einleitung der erforderlichen Ermittlungen. Je nach Ergebnis wird die Korrektur der Rechnung veranlasst.

7.3 Begleichung der Rechnung

Die Rechnungen können innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist wie folgt beglichen werden:

- per Einzugsverfahren vom Bank- oder Postkonto nach Ermächtigung des kontoführenden Instituts (Dauerauftrag);
- per Einzahlung auf Bankkonto mittels dem der Rechnung beigefügten Einzahlungsschein;
- per Einzahlung auf Postkonto Nr. 38364485 am Postschalter mittels dem der Rechnung beigefügten Einzahlungsschein;
- per Überweisung auf eines der auf dem Einzahlungsschein sowie im Internetportal angegebenen Referenzkonten.

Anträge auf Ratenzahlung der Rechnung müssen spätestens 15 Tage nach Erhalt der Rechnung am Schalter der Stadtwerke durch den Kunden eingereicht werden, in jedem Fall jedoch vor Ablauf der Zahlungsfrist. Nach Ablauf dieser Frist werden die Anträge nicht mehr berücksichtigt.

Die Beträge der Ratenzahlung, die nach Ablauf der anfänglichen Zahlungsfrist gezahlt werden, verstehen sich zzgl. der Zinsen in Höhe des offiziellen Bezugszinssatzes plus 3,5 %.

7.4 Rechnungen mit Gutschriftanzeige

Rechnungen mit Gutschriftanzeige werden durch die Stadtwerke wie folgt zurückerstattet:

- mittels Gutschrift, wenn der Kunde einen Dauerauftrag eingerichtet hat;
- mittels Scheck, wenn der Kunde keinen Dauerauftrag eingerichtet hat (Zustellung per Post);
- Beträge bis 100 Euro werden mit der nächsten Rechnung verrechnet.

Vor der Rückerstattung prüfen die Stadtwerke, ob die vorangegangenen Rechnungen ordnungsgemäß beglichen wurden.

7.5 Begleichung von Rechnungen für Sonderdienste

Die Stadtwerke stellen durchgeführte Arbeiten innerhalb von 30 Arbeitstagen in Rechnung.

Die Rechnungen müssen innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist wie folgt bezahlt werden:

- per Einzahlung auf Postkonto Nr. 38364485 am Postschalter;
- per Einzahlung oder Überweisung auf eines in der Rechnung angegebenen Referenzkonten.

Der Dauerauftrag gilt nicht für diese Rechnungen.

7.6 Zahlungsverzug

Falls der Kunde die Rechnung erst nach der darin angeführten Fälligkeit bezahlt, muss er den geschuldeten Rechnungsbetrag zuzüglich der gesetzlichen Zinsen ab Fälligkeitsdatum bezahlen.

Wurde die Rechnung 20 Tage nach der Fälligkeit noch nicht bezahlt, schicken die Stadtwerke dem Kunden einen ersten Mahnbrief. Damit wird er formell in Verzug gesetzt.

Wurde die Rechnung nach der Fälligkeit der ersten Mahnung immer noch nicht bezahlt, schicken die Stadtwerke dem Kunden einen zweiten Mahnbrief.

Ist der Kunde in Verzug geraten, muss er folgende Beträge bezahlen:

- den geschuldeten Rechnungsbetrag;
- die gesetzlichen Zinsen ab Fälligkeit der Rechnung;
- die Verzugszinsen ab Fälligkeit der ersten Mahnung; diese werden nach dem um 3,5 Prozentpunkte angehobenen Zinssatz der EZB berechnet;
- das Porto für die Mahnbriefe;
- alle Kosten, die die Stadtwerke zur Eintreibung ihrer Forderung bestritten haben.

Wenn der Kunde auch nach dem zweiten Mahnbrief nicht bezahlt, wird die Bereitstellung des Dienstes beschränkt oder eingestellt. In diesem Fall trägt der Kunde auch die Kosten für die Einstellung und eventuell für die Wiederaufnahme der Dienstbereitstellung.

8.

Umgang mit dem Kunden

8.1 Informationsfluss an die Kunden

Damit der Kunde durchgängig über die Verfahren und Projekte der Stadtwerke, die für ihn von Interesse sein könnten, sowie die grundlegenden rechtlichen und vertraglichen Angelegenheiten und Tarife einschließlich Tarifänderungen und Änderungen der Lieferbedingungen informiert ist, bedienen sich die Stadtwerke folgender Instrumente:

- Schalter am Firmensitz in der Europaallee 4;
- Broschüren und Anschauungsmaterial;
- freie Flächen auf den Rechnungen bzw. gesonderte Informationsblätter, die den Rechnungen beigelegt werden;
- direkte Mitteilungen, Anschläge;
- örtliche Presse und/oder Radio- und Fernsehsender;
- Internetportal www.swmeran.it;
- Besucherführungen in den Anlagen;
- Zusammenarbeit mit den Schulen;
- Unternehmens - Newsletter.

Die wesentlichen Informationen bzgl. der von den Stadtwerken bereitgestellten Dienste sind in den Verträgen enthalten, die dem Kunden in Kopie bei Vertragsabschluss ausgehändigt werden.

Die Mitarbeiter an den Schaltern werden über ein Namensschild mit Vor- und Nachname auf dem Schreibtisch ausgewiesen, Techniker tragen eine Erkennungskarte mit Vor- und Nachname zur Ausweisung mit sich.

Außerdem fördern die Stadtwerke Aufklärungskampagnen zur korrekten Abfallentsorgung.

8.2 Kundenbeschwerden

In Hinblick auf eine kontinuierliche Qualitätssteigerung beim Leistungsangebot möchten die Stadtwerke die Kommunikation mit dem Kunden fördern. Unter diesem Gesichtspunkt erachten die Stadtwerke Kundenbeschwerden als Gelegenheit zur Verbesserung. Sie stellen einen Beitrag des Kunden zur betrieblichen Leistung dar.

Beschwerden können wie folgt vorgebracht werden:

- direkt an den Schaltern des Firmensitzes in der Europaallee; der Kunde erhält dann eine Kopie der eingereichten Beschwerde;
- per Brief;
- telefonisch oder per Fax;
- per E-Mail an info@swmeran.it;
- durch Ausfüllen des Kontaktformulars über das Internetportal der Stadtwerke www.swmeran.it.

Spezifischer Standard	Wert
Frist zur Beantwortung schriftlicher Beschwerden	30 Arbeitstage

Dies bezeichnet die maximale Zeitspanne zwischen der Anforderung des Kunden (laut Protokolldatum der Stadtwerke) und der Antwort durch die Stadtwerke.

8.3 Vertrieb und Kundenbetreuung

Der seitens der Stadtwerke eingerichtete Dienst für Vertrieb und Kundenbetreuung ermöglicht dem Kunden folgende Vorgänge:

- Beantragung und Kündigung von Verträgen;
- Anforderung von Informationen,
- Einreichung von verschiedenen Anträgen zu den erbrachten Diensten;
- Beantragung von Ratenzahlung für Rechnungsbeträge;
- Beantragung des Einzugsverfahrens;
- Einholung von allgemeinen Auskünften zu Verbrauch, Rechnungen und Tarifen;
- Einreichung von Verbesserungsvorschlägen;
- Vorbringen von Beschwerden.

Dieser Dienst steht zu den Öffnungszeiten der Verwaltung zur Verfügung, und zwar auf folgende Weise: direkter Kontakt am Schalter (am Morgen) und telefonischer Kontakt (am Nachmittag).

19

8.4 Bewertung der Dienstleistungen durch die Kunden

Um das Niveau der Leistungsqualität zu verbessern, führen die Stadtwerke regelmäßig telefonische Befragungen zur Kundenzufriedenheit durch. Die Stadtwerke verpflichten sich, die Ergebnisse der durchgeführten Erhebungen bzgl. der erbrachten Leistungsqualität und der Bewertung des Zufriedenheitsgrades der Kunden mittels geeigneter Informationskanäle bekannt zu geben (örtliche Presse, Internetportal).

8.5 Rückerstattungsmodalitäten

Bei Nichteinhaltung der Qualitätsstandards, die in der vorliegenden Dienstleistungscharta festgelegt sind, bezahlen die Stadtwerke auf schriftlichen Kundenantrag hin eine Pauschalentschädigung in Höhe von 50 Euro.

Der Rückerstattungsantrag einschließlich der Angaben und Unterlagen, welche die Nichteinhaltung der oben genannten Standards belegen, sind per Post, Fax oder E-Mail an folgenden Empfänger zu senden:

Stadtwerke Meran AG, Europaallee 4 – 39012 Meran (BZ). Die Einreichung muss innerhalb

von 30 Tagen ab Beginn der beanstandeten Leistung erfolgen (laut Protokolldatum der Stadtwerke).

Nach Anerkennung der Gültigkeit des Antrags schreiben die Stadtwerke den Betrag in der jeweils nachfolgenden Rechnung gut.

9.

Gültigkeitsdauer der Charta

Diese Dienstleistungscharta wird ab dem 29/01/2013 durch die Stadtwerke angewandt. Aktualisierungen können durch Änderungen des maßgebenden Bezugsrahmens für den Umweltdienst und durch Erkenntnisse aus der Anwendung der Charta entstehen. Den Kunden werden Überarbeitungen der Charta über geeignete Informationskanäle (Presse, Internetportal) mitgeteilt.

10.

Nützliche Angaben

Art des Anliegens	Wie und wo
Geschäftsauskünfte und Fragen zur Rechnung	Schalter am Firmensitz: Tel. 0473 283 000 von Mo. bis Do., zwischen 15.00 und 17.00 Uhr, durch Wahl der Taste 2
Neuverträge	Schalter am Firmensitz
Änderung von Verträgen	Mitteilung per Post, mit beigefügter Kopie des Ausweises

Öffnungszeiten der Schalter am Firmensitz in der Europaallee 4

Mo., Di., Do. und Fr.	8.30 – 12.00 Uhr
Mi	7.30 – 13.15 Uhr

Die Öffnungszeiten für den Publikumsverkehr werden am Eingang ausgehängt und im Internetportal der Stadtwerke www.swmeran.it veröffentlicht.

Erreichbarkeit Telefonzentrale	Tel. 0473 – 283 000
Mo., Di., Do.	8.30 – 12.00 Uhr 15.00 – 17.00 Uhr
Mi.	7.30 – 13.15 Uhr 15.00 – 17.00 Uhr
Fr.	8.30 – 12.00 Uhr
Tel.	0473 283 000
Fax	0473 448 900
E-Mail	info@swmeran.it

11.

Anhang:
Spezifische
Qualitäts-
standards

Qualitätsstandard	Beschreibung	Wert
Erstellung eines Kostenvoranschlags für Dienste nach Tarifliste	Maximale Zeitspanne zwischen Kundenauftrag und Versand des Angebots	10 Werktage
Ausführung verschiedener Dienste nach Kostenvoranschlag	Maximale Zeitspanne zwischen Kundenauftrag und Ausführung der Arbeiten	5 Werktage
Aktivierung eines Dienstes (Vertragsabschluss)	Maximale Zeitspanne zwischen Versorgungsauftrag des Kunden und Aktivierung der Lieferung	3 Werktage
Deaktivierung eines Dienstes (Vertragsabschluss)	Maximale Zeitspanne zwischen Kündigung durch den Kunden und Deaktivierung der Lieferung	3 Werktage
Pünktlichkeit bei vereinbarten Terminen für Sonderdienste	Maximale Zeitspanne für Ausführung von Maßnahmen mit Terminvereinbarung	Bis 12.00 Uhr am vereinbarten Tag
Pünktlichkeit bei individuell vereinbarten Terminen für Sonderdienste	Maximal zulässige Verspätung bei Ausführung von Maßnahmen mit individueller Terminvereinbarung	30 Min.
Frist zur Beantwortungen schriftlicher Beschwerden	Maximale Zeitspanne zwischen Kundenbeschwerde und Antwort des Betreibers	30 Werktage

Herausgeber: STADTWERKE MERAN AG
I-39012 Meran Europaallee 4 - Tel. 0473 283 000 - Fax 0473 448 900
www.swmeran.it - info@swmeran.it

Gestaltung: tagraum.it