



viel wert

I.P.



Stadtwerke Meran
Wasser Umwelt

Azienda Servizi Municipalizzati di Merano
Acqua Ambiente

DienstleistungsCHARTA für die Trinkwasserversorgung

Inhalt

1. Vorwort	3	
2. Geschichte des Unternehmens	4	
3. Betriebspolitik	5	
4. Grundsätze	7	
4.1 Qualität und Sicherheit	7	
4.2 Kontinuität	7	
4.3 Effizienz und Wirksamkeit	7	
4.4 Gleichheit und Unparteilichkeit	7	
4.5 Freundlichkeit	7	
4.6 Klarheit und Verständlichkeit der Aussagen	8	
4.7 Mitspracherecht	8	
4.8 Umweltschutz und Nachhaltigkeit	8	
4.9 Zweisprachigkeit	8	
5. Eckdaten zur Dienstleistung	9	
6. Qualitätsstandards	11	2
7. Rechnungen und Zahlungen	15	
7.1 Vertragsabschluss und -kündigung	15	
7.2 Rechnungsstellung	15	
7.3 Begleichung der Wasserrechnung	15	
7.4 Rechnungen mit Gutschriftanzeige	16	
7.5 Begleichung von Rechnungen für Arbeitsaufwand	16	
7.6 Zahlungsverzug	16	
8. Umgang mit dem Kunden	17	
8.1 Informationsfluss an die Kunden	17	
8.2 Kundenbeschwerden	17	
8.3 Vertrieb und Kundenbetreuung	18	
8.4 Bewertung der Dienstleistungen durch den Kunden	18	
8.5 Rückerstattungsmodalitäten	18	
9. Gültigkeitsdauer der Charta	19	
10. Nützliche Angaben	19	
11. Anhang: Spezifische Qualitätsstandards	19	

1.

Vorwort

Diese **Dienstleistungscharta** (im Folgenden „Charta“ genannt) bezieht sich auf die Dienstleistung der Versorgung mit Trinkwasser. 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 zur Zahlung eines Pauschalbetrags von 50 Euro an den betroffenen Kunden.

Die in dieser Charta festgelegten Standards zur Erbringung des Dienstes 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 Verbesserungsprozess der erbrachten Leistungen und des stärkeren Eingehens auf die Kundenbedürfnisse. Die Ergebnisse aus den regelmäßig durchgeführten Befragungen zur Kundenzufriedenheit und dem Austausch mit Kundenverbänden und Verbraucherzentralen fließen in die Aktualisierungen ein.

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. Zudem wird für den Trinkwasserdienst auf die Richtlinie des Präsidenten des Ministerrates vom 29. April 1999 Bezug genommen, die ein allgemeines Bezugsschema für die Erstellung der Charta für den integrierten Wasserdienst liefert, sowie auf die per Erlass des Landeshauptmanns Nr. 12 vom 20. März 2006 ausgegebene „Verordnung über den Trinkwasserversorgungsdienst“.

Die Charta wird den Kunden bei Vertragsabschluss ausgehändigt und ist in jedem Fall in der Verwaltung in der Europaallee erhältlich. Zudem wird sie auf dem Internetportal der Stadtwerke Meran (www.asmmerano.it) veröffentlicht.

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 Trinkwasserzuleitungs- 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 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.

2007 erhalten die Stadtwerke die Rezertifizierung des Qualitätsmanagementsystems nach der Norm ISO 9001 und des Sicherheitsmanagementsystems nach der Norm OHSAS 18001 sowie die erste Zertifizierung des Umweltmanagementsystems nach der Norm ISO 14001.

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

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

3.

Betriebspolitik

Die Stadtwerke Meran AG ist ein Betrieb, der

- einen Trinkwasserversorgungsdienst sowie einen Abwasserbeseitigungsdienst leistet.
- den Bürgern und Gästen der Stadt Meran Dienstleistungen im Bereich Umwelthygiene anbietet, die in der Sammlung und Wiedergewinnung von wiederverwertbaren Materialien, in der Sammlung und ordnungsgemäßen Entsorgung von Restmüll und in der Straßenreinigung bestehen.

Das allgemeine Ziel ist die Lieferung gemeinnütziger Produkte und Dienstleistungen, im Einklang mit den einschlägigen zwingenden Rechtsvorschriften.

Es findet seinen Niederschlag in folgenden Führungszielen:

- Kenntnis und Entwicklung des eigenen Marktes;
- Kenntnis und Verbesserung des gebotenen Qualitätsniveaus;
- externe und interne Kommunikation;
- Kosteneindämmung;
- Erhaltung und Schaffung von Vermögen;
- Einhaltung der zwingenden Rechtsvorschriften;
- Verbesserung der eigenen Leistungen im Umweltbereich
- Schaffung von Bündnissen für die gemeinsame Nutzung der Ressourcen.

5

Mit dem Zweck, diese Ziele zu erreichen, beabsichtigen die Stadtwerke, folgende Strategien für sämtliche einbezogene Parteien (Stakeholder) zu entwickeln:

für das Gebiet, die Umwelt und die Stadt Meran:

- Förderung der Mitarbeit und des Umweltbewusstseins der Bürger, mit dem Zweck, die Gesamtmenge des produzierten Abfalls zu vermindern;
- Prävention jeglicher Art von Verschmutzung durch betriebliche Tätigkeiten;
- Organisation von Abfallsammlung und -transport, die für den Recyclinghof bestimmt sind;
- Gewährleistung der maximalen Wiedergewinnung wiederverwertbaren Materials, wo immer nur möglich, und Förderung der getrennten Müllsammlung;
- Gewährleistung der Stadtreinigung;
- Schutz des Wasserbestandes unter Wahrung der Qualität und Menge des verteilten Wassers sowie unter Gewährleistung einer angemessenen Ableitung des Niederschlags- und des Abwassers;
- Gewährleistung der Kontrolle der betrieblichen Tätigkeiten, unter allfälliger Verminderung der negativen Auswirkungen auf die Umwelt.

für die Mitarbeiter:

- Entwicklung der Orientierung an den Betriebszielen durch Einbeziehung des Personals in die Verwaltung der betrieblichen Prozesse und Projekte, wodurch ihre Motivation gesteigert werden soll;
- ständige Entwicklung der Kompetenzen der Arbeitskräfte durch Ausbildungs- und Trainingstätigkeiten zur Verbesserung der Effizienz der Organisationsprozesse;
- Schutz der Gesundheit als psychobiologische und körperliche Unversehrtheit sämtlicher Arbeitnehmer, durch eine Verbesserung der Übereinstimmung der betrieblichen Tätigkeiten mit den zwingenden Rechtsvorschriften im Bereich Gesundheit auf dem Arbeitsplatz;

für die Kunden:

- ständige Beurteilung der Kundenerwartungen, mit dem Zweck der andauernden Verbesserung der Dienstleistungsqualität, auch anhand der Anwendung neuer Technologien, die mit den von der Dienstleistungscharta festgelegten Bedingungen im Einklang stehen;
- Anbietet neuer kaufmännischer und gemeinnütziger Dienstleistungen;
- Förderung der internen und externen Kommunikation zur Gewährleistung eines wirksamen Informationsflusses;

für die Lieferanten:

- Förderung der Zusammenarbeit mit als geeignet erachteten Lieferanten, mit denen nach Möglichkeit eine Partnerschaft angestrebt wird;

für alle anderen Stakeholder:

- Förderung des Dialogs mit sämtlichen Interessenträgern (öffentliche Behörden, Umweltschutzvereine, Viertelkomitees, öffentliche und private Körperschaften), unter Berücksichtigung ihrer Bedürfnisse bei der täglichen Verwaltung der Organisationsprozesse;
- Förderung der Bildung strategischer Bündnisse zu Gunsten der Entwicklung der angebotenen Dienstleistungen und der gemeinsamen Nutzung der Ressourcen;

Der Verwaltungsrat erkennt die Einführung eines Integrierten Qualitäts-, Sicherheits-, Umwelt- und Ethik-Managementsystems als wesentliche strategische Entscheidung zur Steigerung des Organisationswertes und der betrieblichen Wettbewerbsfähigkeit an.

Die Richtlinien und Grundsätze, die der Betrieb im Bereich Sicherheit zu befolgen gedenkt, sind im Dokument "Sicherheitspolitik" aufgelistet.

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 fortlaufenden, regelmäßigen und unterbrechungsfreien Dienst an. Unregelmäßigkeiten können ausschließlich von Defekte, Wartungsarbeiten zum ordnungsgemäßen Betrieb der Anlagen und zur Einhaltung der Versorgungsqualität oder von nicht vorhersehbare außerordentliche Ereignisse 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 **Effizienz und Wirksamkeit**

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 für Behinderte ein Zugang zum Verwaltungssitz 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 darauf eine klare, verständliche und eindeutige Sprache bei schriftlichen und mündlichen Mitteilungen an den Kunden zu gebrauchen.

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.

4.8 Umweltschutz und Nachhaltigkeit

Die Stadtwerke verpflichten sich:

- die Quellen der Wasserversorgung so zu nutzen, dass das ökologische Gleichgewicht nicht gestört wird;
- bei allen ihren Kunden Aufklärungskampagnen zum verantwortungsvollen Umgang mit der Ressource Wasser durchzuführen.

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

Das Trinkwasser in Meran stammt zu 95 % aus Gebirgsquellen, die hauptsächlich im Passeiertal, im Vinschgau und Naiftal gelegen sind und in 6 Wasserspeichern zusammenfließen. Von dort aus erreicht es die Haushalte der Stadt über ein Verteilernetz mit ca. 135 Kilometern Länge. Bei Bedarf kann Wasser aus 6 Brunnen und 2 Reservespeichern in das Netz eingespeist werden.

Anzahl der versorgten Personen	37000
Durchschnittl. Jahresverbrauch	4.000.000 m ³
Durchschnittl. Pro-Kopf-Tagesverbrauch als Haushaltsgebrauch	150 l/Tag
Länge Verteilerleitungen	135 km
Länge Zubringerleitungen	60 km
Mindestdruck der Lieferung	2 bar
Anz. Wasserspeicher	6
Anz. Brunnen	6
Anz. Quellen	25

9

Der erbrachte Dienst zielt darauf ab, den Bedarf der Kunden für unterschiedliche Zwecke zu decken:

- Städtischer Hausgebrauch
- Städtischer, nicht häuslicher Gebrauch (Schulen, Krankenhäuser, öffentliche Gebäude usw.)
- Sonstige Nutzung durch Gewerbe, Handwerk und Industrie.

Kontrollen und Wartung

Die Stadtwerke führen täglich Kontrollen an den Wasserspeichern zur Messung der Wassertemperatur und des Wasserdurchflusses durch; monatlich werden Kontrollen an den Quellen durchgeführt.

Wasserspeicher und Quellen werden 2 Mal pro Jahr gereinigt.

Zusätzlich sind die Stadtwerke mit der Wartung von 45 städtischen Brunnen betraut.

Planmäßige Leckprüfung

Die Stadtwerke kontrollieren das Netz anhand von Mehrjahresprogrammen, mit denen es auf ggf. vorhandene Verluste überprüft wird. Der statistische Durchschnittswert für Netzver-

luste im Stadtbereich liegt bei 15 % im Vergleich zum staatlichen Durchschnitt von insgesamt 38%.

Qualität des Wassers

Die Stadtwerke garantieren, dass die Qualität des verteilten Wassers innerhalb der durch die geltende Gesetzgebung festgelegten Grenzwerte für Wasser für den menschlichen Gebrauch liegt und dass regelmäßige Kontrollen vom Fassungsbereich bis zur Verteilung beim Kunden erfolgen.

Das Wasser, das in den Quellen oberhalb von Meran entspringt, hat eine hervorragende Qualität und wird nicht behandelt, sondern zum Großteil so wie es ist, den Kunden zugeführt. Einmal pro Woche führen die Stadtwerke chemische und bakteriologische Analysen für den Nachweis der Trinkbarkeit durch.

Folgende Parameter beschreiben im Wesentlichen die Wasserqualität:

- Temperatur
- pH-Wert
- Härtegrad
- Leitfähigkeit
- Feste Rückstände

Auf Nachfrage stellen die Stadtwerke dem Kunden die für sein Bezugsgebiet relevanten chemisch-physikalischen Parameter zur Verfügung. Eine Zusammenfassung dieser Parameter steht auf dem Internetportal und in Broschüren der Stadtwerke zur Verfügung.

6.

Qualitätsstandards

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

a) **Kontinuität und Regelmäßigkeit des Dienstes**

Die Kontinuität der Wasserversorgung wird unter normalen Betriebsbedingungen zugesichert. Das Ausbleiben der Versorgung ist ausschließlich auf höhere Gewalt wie unvorhersehbare Störfälle (auch an Drittanlagen, die zur Kontinuität des Dienstes unerlässlich sind) oder auf Wartungsarbeiten, die für den einwandfreien Betrieb der Anlagen erforderlich sind, zurückzuführen. Die Verteilernetze sind so ausgelegt, damit die Dauer und Häufigkeit von Unterbrechungen so niedrig wie möglich gehalten wird.

Planmäßige Arbeiten

Bedingen planmäßige Arbeiten an den Netzen und Anlagen eine Unterbrechung der Versorgung, verpflichten sich die Stadtwerke folgende Standards einzuhalten:

Allgemeiner Standard	Wert
Mitteilung einer Unterbrechung	mindestens 24 Stunden vorher

Dies bezeichnet die kleinste Zeitspanne zwischen der Mitteilung einer Unterbrechung und der tatsächlichen Unterbrechung der Versorgung.

Spezifischer Standard	Wert
Unterbrechungszeit bei ordentlichen und außerordentlichen Arbeiten	maximal 24 Stunden

Dies bezeichnet die maximale Zeitspanne für die Unterbrechung der Versorgung.

Bei Arbeiten von besonderem Umfang kann die Unterbrechungszeit über 12 Stunden hinausgehen, sie darf insgesamt jedoch nicht mehr als 24 Stunden betragen (mit Ausnahme von außergewöhnlichen Ereignissen).

Sofern es erforderlich sein sollte, die Versorgung für nicht geplanten Arbeiten zu unterbrechen, werden die Kunden je nach Art der durchzuführenden Arbeiten in geeigneter Form benachrichtigt, um die Unannehmlichkeiten einzuschränken.

Die Mitteilung kann über angebrachte Hinweisschilder mit Datum und Dauer der Unterbrechung sowie in Ausnahmefällen mittels Unterrichtung über Presse und/oder Rundfunk und Fernsehen erfolgen.

Notdienst

Bei Störfällen ist ein zeitiges Eingreifen zur Überprüfung und ggf. Reparatur durch Personal gewährleistet, das rund um die Uhr erreichbar ist.

Der Notdienst kann telefonisch über folgende Nummern aktiviert werden:

0473-283 000 (Telefonzentrale der Stadtwerke)	Während der Bürozeiten
0473-268 268 (Feuerwehr)	Außerhalb der Bürozeiten

Die Einsatzzeiten sind folgende:

Allgemeiner Standard	Wert
Einsatzzeiten bei Gefahrensituationen	binnen 1 Stunde

Dies bezeichnet die maximale Zeitspanne zwischen der Anforderung des Kunden oder Meldung der Gefahrensituation und des Lokalausgleiches des Technikers.

Allgemeiner Standard	Wert
Arbeitsbeginn bei Gefahrensituationen	binnen 5 Stunden

Dies bezeichnet die maximale Zeitspanne zwischen der Anforderung des Kunden oder Meldung der Gefahrensituation und dem Arbeitsbeginn.

Werden mehrere Gefahrensituationen oder mehrere Fälle von Funktionsstörungen gleichzeitig gemeldet, wodurch die Einsätze verzögert werden könnten, wird der Kunde rechtzeitig über die veranschlagte Zeitdauer informiert. Im Falle von Unfällen und nicht vorhersehbaren Ereignissen bzw. ungünstigen Wetterverhältnissen können sich die Einsatzzeiten und die Zeiten bis zur Wiederherstellung des Dienstes ändern. Dies wird den betroffenen Kunden so schnell wie möglich mitgeteilt.

Wassernotstand

Bei Wasserknappheit aufgrund von Naturereignissen oder Notlagen, die nicht durch die normalen Tätigkeiten der Stadtwerke zu verantworten sind, informieren die Stadtwerke die Kunden mit angemessener Vorankündigung über die zu ergreifenden Maßnahmen durch Verordnungen des Bürgermeisters, über die Presse sowie durch Rundfunk und Fernsehen.

b) Bereitstellungszeiten für den Anschluss

Die Stadtwerke haben Fristen für die Abwicklung von vertraglichen Vorgängen in Verbindung mit der Erbringung des Dienstes festgelegt. Die angegebenen Zeiten beziehen sich auf Werktage (ohne Samstage, Sonn- und Feiertage), wobei Zeiten, die für den Erhalt von Genehmigungen seitens Dritter sowie für die Vorbereitung von Bauwerken oder sonstiger Leistungen seitens des Kunden erforderlich sind, nicht enthalten sind. Können die Zeiten aufgrund höherer Gewalt oder durch Gründe, die durch Dritte zu verantworten sind, nicht eingehalten werden, teilen die Stadtwerke den Betroffenen die neuen Termine rechtzeitig mit.

Allgemeiner Standard	Wert
Erstellen des Kostenvoranschlags	binnen 20 Arbeitstagen bei einem Rohrdurchmesser bis 50 mm

Dies bezeichnet die maximale Zeitspanne zwischen dem Datum des Lokalaugenscheines und dem Erstellungsdatum des Kostenvoranschlags.

Allgemeiner Standard	Wert
Arbeitsbeginn bei Neuanschlüssen	binnen 15 Arbeitstagen

Dies bezeichnet die maximale Zeitspanne zwischen der Annahme des Kostenvoranschlags und dem Arbeitsbeginn.

13

Allgemeiner Standard	Wert
Arbeitsbeginn bei Reparaturen ohne Grabung	binnen 5 Arbeitstagen

Dies bezeichnet die maximale Zeitspanne zwischen der Mitteilung durch den Kunden und dem Arbeitsbeginn ohne Grabung, wenn der Dienst beim Kunden beeinträchtigt ist.

Allgemeiner Standard	Wert
Arbeitsbeginn bei Reparaturen mit Grabung	binnen 10 Arbeitstagen

Dies bezeichnet die maximale Zeitspanne zwischen der Mitteilung durch den Kunden und dem Arbeitsbeginn mit Grabung, wenn der Dienst beim Kunden beeinträchtigt ist.

Allgemeiner Standard	Wert
Einstellung der Lieferung (Schließen des Zählers) bei Vertragskündigung	binnen 3 Arbeitstagen

Dies bezeichnet die maximale Zeitspanne zwischen dem Eingang der Vertragskündigung seitens des Kunden und der Einstellung der Lieferung.

Allgemeiner Standard	Wert
Freigabe der eingestellten Lieferung bei Kundenwechsel	binnen 3 Arbeitstagen (ohne Änderung der Zählergröße)

Dies bezeichnet die maximale Zeitspanne zwischen dem Versorgungsauftrag des Kunden und der Freigabe der Lieferung.

c) Zählerprüfung

Die im Einzugsgebiet eingesetzten Zähler werden durch die Stadtwerke alle 8 Jahre ausgetauscht.

Bestehen Zweifel in Hinblick auf das ordnungsgemäße Funktionieren des Zählers, kann der Kunde schriftlich die Prüfung beantragen. Geht aus den Prüfergebnissen hervor, dass der Zähler innerhalb der vorgesehenen Toleranzen ($\pm 5\%$) funktioniert, werden dem Kunden die mit der beantragten Prüfung entstandenen Kosten durch die Stadtwerke in Rechnung gestellt.

Im gegenteiligen Fall tragen die Stadtwerke die entsprechenden Kosten.

Spezifischer Standard	Wert
Beginn der Zählerprüfung	binnen 5 Arbeitstagen

Dies bezeichnet die maximale Zeitspanne zwischen dem Antrag des Kunden auf Prüfung und dem Austausch des Zählers.

Wird beim Zähler ein Fehler festgestellt, werden die Verbrauchswerte des Kunden auf Grundlage der Verbrauchswerte der letzten beiden Ablesungen neu berechnet.

Spezifischer Standard	Wert
Überprüfung Lieferdruck	binnen 5 Arbeitstagen

Dies bezeichnet die maximale Zeitspanne zwischen dem Antrag des Kunden und dem Beginn der Überprüfung des Lieferdrucks.

7.

Rechnungen und Zahlungen

7.1 **Vertragsabschluss und -kündigung**

Wasserlieferungsverträge können an den Schaltern der Stadtwerke in der Europaallee 4 in Meran während der Öffnungszeiten (siehe S. 22) abgeschlossen und gekündigt werden.

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

7.2 **Rechnungsstellung**

Der Wasserverbrauch wird im Laufe des Jahres mit verschiedenen Abrechnungszeiträume, je nach Art des Kunden und seiner Verbrauchsmenge, in Rechnung gestellt. Die Stadtwerke erstellen Abschlagsrechnungen auf der Grundlage des geschätzten Verbrauchs. Die Ausgleichsrechnung wird nach erfolgter Ablesung ausgestellt. Es ist möglich, eine Abschlagsrechnung anhand des tatsächlichen Verbrauchs zu erhalten, wenn den Stadtwerke eine selbst vorgenommene Ablesung des Zählers übermittelt wird.

Der Zähler wird einmal im Jahr durch die Stadtwerke abgelesen. Eventuelle Fehler in den Rechnungen, welche die Stadtwerke bei der Rechnungsstellung feststellen, werden von diesen direkt korrigiert. Sofern der Kunde auf den Fehler hinweist, veranlassen die Stadtwerke die Einleitung der erforderlichen Ermittlungen. Je nach Ergebnis wird die Korrektur der Rechnung veranlasst, wobei der Ausgleich mit der nachfolgenden Rechnung erfolgt.

7.3 **Begleichung der Wasserrechnung**

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 der Einzahlungsschein 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, die sich aus dem offiziellen Bezugszinssatz plus 3,5 %-Punkten ergeben.

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 insgesamt 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 Arbeitsaufwand

Die Stadtwerke stellen durchgeführte Arbeiten innerhalb von 60 Arbeitstagen in Rechnung.

Die Rechnungen für Arbeitsaufwand können 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 der in der Rechnung angegebenen Referenzkonten

Der Dauerauftrag gilt nicht für diese Rechnungen.

7.6 Zahlungsverzug

Wer die Rechnung nach der darin angeführten Fälligkeit bezahlt, muss 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 laut dem um 3,5 %-Punkten erhöhten 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 Wasserlieferung beschränkt oder eingestellt. In diesem Fall trägt der Kunde auch die Kosten für die Einstellung und eventuell für die Wiederaufnahme der Lieferung.

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;

Die wesentlichen Informationen bzgl. des Dienstes sind im Vertrag enthalten, der dem Kunden in Kopie bei Vertragsabschluss ausgehändigt wird. Die Mitarbeiter an den Schaltern werden über ein Namensschild mit Vor- und Nachname auf dem Schreibtisch ausgewiesen, Arbeiter tragen eine Erkennungskarte mit Vor- und Nachname zur Ausweisung mit sich. Die Stadtwerke fördern zudem Aufklärungskampagnen, mit denen der Verbrauch verringert und zu verantwortungsvollem Umgang mit Wasser aufgerufen werden soll.

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;
- per Fax;
- per E-Mail an info@swmeran.it;
- durch Ausfüllen des Kontaktformulars über das Internetportal der Stadtwerke www.swmeran.it.

Spezifischer Standard	Wert
Antwortzeiten bei schriftlichen Beanstandungen	binnen 20 Arbeitstagen (ausgenommen Überprüfung der Eichung)

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

8.3 Vertrieb und Kundenbetreuung

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

- Abschluss und Kündigung von Wasserlieferungsverträgen;
- Beantragung von Neuanschlüssen;
- Beantragung von Zählerüberprüfungen;
- Beantragung der Überprüfung des gelieferten Wasserdrucks;
- Einholen von Vertragsauskünften;
- Einreichung von verschiedenen Anfragen zum erbrachten Dienst;
- 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.

8.4 Bewertung der Dienstleistungen durch den 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 spezifischen Standards, die in der vorliegenden Dienstleistungscharta festgelegt sind, bezahlen die Stadtwerke auf schriftlichen Antrag durch den Kunden eine alles einschließende 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 (0473-448900) oder E-Mail (info@swmeran.it) 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 nächsten Rechnung gut.

9.

Gültigkeitsdauer der Charta

Diese Dienstleistungscharta wird ab dem 22.03.2010 durch die Stadtwerke angewandt. Aktualisierungen können durch Änderungen des maßgebenden Bezugsrahmens für den Trinkwasserdienst und durch Erkenntnisse aus der Anwendung der Charta entstehen. Den Kunden werden Überarbeitungen der Charta über geeignete Informationskanäle (Presse, Internetportal) mitgeteilt.

Die aktuelle Fassung der Dienstleistungscharta finden Sie auf dem Internetportal der Stadtwerke: www.swmeran.it.

10.

Nützliche Angaben

Öffnungszeiten der Schalter (Europaallee 4)

Mo., Di., Do. und Fr.	8.30 – 12.00
-----------------------	--------------

Mi	7.30 – 13.15
----	--------------

Die Öffnungszeiten für den Publikumsverkehr werden am Eingang ausgehängt und auf der Internetseite (www.swmeran.it) veröffentlicht.

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
--------	--

Notdienst für Störfälle im Wasserleitungsnetz

Tel. 0473 283 000 (innerhalb der Bürozeiten)

Tel. 0473 268 268 (außerhalb der Bürozeiten)

Geschäftsauskünfte und Fragen zur Rechnung

Schalter am Firmensitz

Tel. 0473 283 000 montags bis donnerstags, 15.00 – 17.00 Uhr

Anfragen zum Trinkwasser

Tel. 0473 283 000

Anmeldung oder Umschreibung des Vertrages

Schalter am Firmensitz

Abmeldung des Vertrages

Schalter am Firmensitz oder Mitteilung per Post mit beigefügter Kopie des Personalausweises

Anhang

Spezifische Qualitäts- standards

Qualitätsstandard	Beschreibung	Wert
Einstellung der Lieferung (Schließen des Zählers) bei Vertragskündigung	Maximaler Zeitraum zwischen dem Abmeldegesuch des Kunden und der Unterbrechung der Lieferung	binnen 3 Arbeitstagen
Freigabe der eingestellten Lieferung bei Kundenwechsel	Maximaler Zeitraum zwischen dem Antrag auf Lieferung durch den Kunden und der Aktivierung der Lieferung	binnen 3 Arbeitstagen (ohne Änderung der Zählergröße)
Erstellen des Kostenvoranschlags	Maximaler Zeitraum zwischen dem Datum des Lokalausweises und dem Datum der Erstellung des Kostenvoranschlags	binnen 20 Arbeitstagen bei einem Rohrdurchmesser bis 50 mm
Arbeitsbeginn bei Neuanschlüssen	Maximaler Zeitraum zwischen der Bezahlung der Anzahlung (im Falle eines Kostenvoranschlags) oder dem Lokalausweis (ohne Kostenvoranschlag) und dem Beginn der Arbeiten	binnen 15 Arbeitstagen
Arbeitsbeginn bei Reparaturen ohne Grabung	Maximaler Zeitraum zwischen der Verständigung durch den Kunden und dem Beginn der Arbeiten ohne Grabung	binnen 5 Arbeitstagen
Arbeitsbeginn bei Reparaturen mit Grabung	Maximaler Zeitraum zwischen der Verständigung durch den Kunden und dem Beginn der Arbeiten mit Grabung	binnen 10 Arbeitstagen

Qualitätsstandard	Beschreibung	Wert
Beginn der Druckprüfung	Maximaler Zeitraum zwischen dem Antrag des Kunden und dem Beginn der Überprüfung des Lieferdruckes	binnen 5 Arbeitstagen
Einsatzzeiten bei Gefahrensituationen	Maximaler Zeitraum zwischen dem Antrag des Kunden oder der Mitteilung der Gefahr und dem Lokalaugenschein durch einen Techniker	binnen 1 Stunde
Antwortzeiten bei schriftlichen Beanstandungen	Maximaler Zeitraum zwischen dem Antrag des Kunden und der Antwort des Betreibers	binnen 20 Arbeitstagen (ausgenommen Überprüfung der Eichung)
Unterbrechungszeit bei ordentlichen und außerordentlichen Arbeiten	Maximale geplante Unterbrechungszeit der Lieferung	maximal 24 Stunden