

Umweltdienste in der Gemeinde Leifers

Die Qualitätsstandards

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

Standards, deren Nichterfüllung entschädigt wird

Beschreibung	Höchstfrist
Ausarbeitung eines Kostenvoranschlags für Leistungen im Rahmen von Veranstaltungen oder besonderen Ereignissen	Innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Eingang der Anfrage
Ausführung der Leistungen laut Kostenvoranschlag	Innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Eingang der Anfrage
Aktivierung des Dienstes nach Annahme der Anfrage	Innerhalb von 15 Arbeitstagen ab Eingang der Anfrage
Einstellung des Dienstes auf Anfrage des Kunden	Innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Eingang der Anfrage
Reaktivierung des Dienstes nach einer Änderungsmeldung	Entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta
Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminen zur Abholung von Sperrmüll	30 Minuten
Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden	30 Minuten
Maximale Frist für die schriftliche Beantwortung von schriftlichen Anfragen oder Beschwerden der Kunden	Innerhalb von 20 Arbeitstagen ab Eingang der Anfrage
Mitteilung über Änderung des Sammeltages	Innerhalb des Sammeltages der vorhergehenden Woche

Entschädigungsleistungen

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

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

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

Darüber hinaus verpflichten wir uns folgende Leistungen zu erbringen:

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