

## CHARTA DER DIENSTE - UMWELTDIENSTE

### 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.

#### 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 Arbeitstagen</b> ab Eingang der Anfrage
Einstellung des Dienstes auf Anfrage des Kunden	<b>Innerhalb von 6 Arbeitstagen</b> ab Eingang der Anfrage
Reaktivierung des Dienstes nach einer Wiederanmeldung	<b>Innerhalb von 15 Arbeitstagen</b> ab Eingang der Anfrage

Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminen zur Abholung von Sperrmüll und Grünabfällen	30 Minuten
Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden	30 Minuten
Maximale Frist für die schriftliche Beantwortung von schriftlichen Anfragen oder Beschwerden der Kunden	<b>Innerhalb von 20 Arbeitstagen</b> 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:

Beschreibung	Fristen
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	<b>Von März bis November zwei Mal monatlich</b>

Biomüllbehälter	
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>