

ABWASSERDIENST

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.

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

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