

# Qualitätsstandards und Entschädigungen des integrierten Wasserdienstes

## Spezifische Standards

Qualitätsfaktor	Beschreibung	Qualitätsstandards*	Entschädigung
Pünktlichkeit und Aktualität	Ausstellung des Gutachtens zum Antrag auf Wasseranschluss	innerhalb von 10 Arbeitstagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Ausstellung des Gutachtens zum Antrag auf Anschluss an die Kanalisation	innerhalb von 15 Arbeitstagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Ausstellung der Ermächtigung zur Abwasserableitung	innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Aufstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein	innerhalb von 4 Arbeitstagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Aufstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein	innerhalb von 15 Arbeitstagen ab dem Empfang des Antrags	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Arbeiten	innerhalb von 10 Arbeitstagen ab der Akontozahlung oder der Bestätigung des Auftrags und bei Vorliegen der Grabungsarbeiten bei Neuanschlüssen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Unterbrechung der Lieferung bei Kündigung des Vertrags	innerhalb von 3 Arbeitstagen	100 €
Kontinuität des Dienstes	Wiederaktivierung der Lieferung bei Eintritt eines neuen Kunden	innerhalb von 3 Arbeitstagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Schließen der Zähler	innerhalb von 3 Arbeitstagen	100 €
Kontinuität des Dienstes	Wiederaktivierung der Lieferung nach einer Unterbrechung wegen Zahlungsverzug	innerhalb von 2 Werktagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Überprüfung des Zählers	innerhalb von 5 Arbeitstagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Druckprüfung	innerhalb von 3 Arbeitstagen	100 €

Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Reparaturarbeiten ohne Grabungsarbeiten an Anlagen und Verteilernetzen	innerhalb von 5 Kalendertagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Reparaturarbeiten mit Grabungsarbeiten an Anlagen und Verteilernetzen	innerhalb von 10 Kalendertagen	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Zeit für den Eingriff ab der Mitteilung für den Lokalausweis bei Havarien	innerhalb von 60 Minuten	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Beginn der Arbeiten ab der Mitteilung bei Havarien	innerhalb von 3 Stunden	100 €
Kommunikation und Transparenz	Mitteilung der Unterbrechung	mindestens 24 Stunden vorher	100 €
Kontinuität des Dienstes	Unterbrechungszeiten bei ordentlichen oder außerordentlichen Arbeiten	maximal 24 Stunden	100 €
Kontinuität des Dienstes	Ersatz defekter Zähler	innerhalb von 2 Arbeitstagen (ausgenommen die für den Hinweis notwendigen Zeiten)	100 €
Transparenz	Ablesung zugänglicher Zähler im Kalenderjahr	wenigstens 1	100 €
Effizienz	Ausstellung der Rechnung	3 Mal im Jahr	100 €
Effizienz	Rechnung für den Jahresverbrauch (Ausgleichrechnung für zugängliche Zähler):	wenigstens 1**	100 €
Pünktlichkeit und Aktualität	Rechnung für sonstige Arbeiten	innerhalb von 45 Arbeitstagen	100 €
Zugänglichkeit	Öffnung der Schalter an Werktagen	22 Stunden pro Woche	100 €
Zugänglichkeit	Barrierefreier Zugang	ja	
Zugänglichkeit	Telefonische Auskunft an Werktagen	30 Stunden pro Woche	100 €

Verbraucherschutz	Beantwortung von Beschwerden ab dem Empfang	20 Kalendertage	100 €
-------------------	---	-----------------	-------

\* Es gilt das Protokolldatum des Betriebs

\*\* Der Tarif für den integrierten Wasserdienst wird 3 Mal im Jahr in Rechnung gestellt. Für zugängliche Zähler wird mindestens eine Ablesung pro Jahr durchgeführt und eine Rechnung auf der Grundlage der tatsächlichen Ablesung erstellt.

# Weitere Qualitätsverpflichtungen

## *allgemeine Standards*

Qualitätsfaktor	Beschreibung	Qualitätsstandards
Pünktlichkeit und Aktualität	Durchschnittliche Wartezeit bei den öffentlich zugänglichen Büros	20 Minuten
Verbraucherschutz	Erfassung der Kundenzufriedenheit	2 Mal im Jahr

Die Nichteinhaltung bestimmter Qualitätsstandards aus von SEAB zu vertretenden Gründen berechtigt den Kunden zu einer Entschädigung in Höhe von 100,00 €.

Die Kunden können innerhalb von 30 Tagen nach Beginn der beanstandeten Dienstleistung (es gilt das Protokolldatum des Betriebs) schriftlich Ansprüche auf Entschädigung geltend machen, denen Informationen und Unterlagen beigelegt sind, die die Nichteinhaltung der Standards belegen.

Die Entschädigung ist nicht zu zahlen, wenn die Nichteinhaltung der Standards auf Umständen beruht, die nicht der SEAB anzulasten sind, sowie in Fällen von höherer Gewalt/Notstand.

Die Qualitätsstandards wurden mit der kommunalen Verordnung über den Gebrauch und die Verteilung von Trinkwasser Nr. 87 vom 07.12.2017 und mit der Kanalordnung Nr. 85 vom 12. Dezember 2018 genehmigt.