

Per un ambiente migliore
Für eine bessere Umwelt



DIENSTLEISTUNGSCARTA

FÜR DIE TRINKWASSERVERSORGUNG

Stadtwerke Meran



INHALTSVERZEICHNIS

Lesehinweis

01 ASM Meran Im Dienst der Gemeinschaft – Tag für Tag

- 06** 1.1 Vorwort
- 07** 1.2 Wer wir sind – Eine Geschichte im Dienst der Stadt
- 10** 1.3 Unternehmenspolitik

02 Grundsätze

- 15** 2.1 Qualitätsziele und Servicestandards

03 Kennzahlen zum Dienstleistungsangebot

- 17** 3.1 Kennzahlen zum Dienstleistungsangebot
- 18** 3.2 Herkunft und Verteilung des Trinkwassers
- 19** 3.3 Kontrollen, Qualität und Instandhaltung
- 20** 3.4 Lecksuche

04 Qualitätsstandards

- 22** 4.1 Kontinuität und Regelmäßigkeit des Dienstes
- 22** 4.2 Planmäßige Arbeiten
- 23** 4.3 Notdienst
- 24** 4.4 Wasser Notstand
- 25** 4.5 Bereitstellungszeiten für den Anschluss
- 26** 4.6 Zählerprüfung

INHALTSVERZEICHNIS

05

Rechnungen und Zahlungen

- 28** 5.1 Vertragsabschluss und Kündigung
- 29** 5.2 Zahlung der Rechnungen Guthabenrechnungen
- 30** 5.3 Begleichung der Wasserrechnung

06

Umgang mit dem Kunden

- 32** 6.1 Informationsfluss an die Kunden
- 33** 6.2 Kundenbeschwerden
- 34** 6.3 Vertrieb und Kundenbetreuung
- 34** 6.4 Bewertung der Dienstleistungen durch den Kunden
- 35** 6.5 Rückerstattungsmodalitäten

07

Allgemeine Bestimmungen

- 37** 7.1 Nützliche Angaben
- 38** 7.2 Spezifische Qualitätsstandards

LESEHINWEIS

Diese Dienstleistungscharta stellt ein Instrument für Transparenz, Kommunikation und Verantwortung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Kundinnen und Kunden der Stadtwerke Meran dar. Das Dokument hat zum Ziel, die Organisation, die Qualitätsstandards, die Erbringungsmodalitäten sowie die damit verbundenen Rechte und Pflichten in Bezug auf die von der Gesellschaft angebotenen Dienstleistungen klar und verständlich darzustellen.

Die Charta ist als praktischer Leitfaden für die Leserschaft konzipiert. Sie soll das Verständnis für die Funktionsweise des städtischen Umweltdienstes erleichtern, über die verfügbaren Kontaktkanäle informieren, die Antwortzeiten aufzeigen sowie die Verpflichtungen darlegen, die die Stadtwerke Meran gegenüber den Nutzerinnen und Nutzern haben.

Dank einer thematisch gegliederten Struktur liefert das Dokument präzise Informationen zu jedem einzelnen Dienstleistungsbereich (z.B. Abfallsammlung, Straßenreinigung, Recyclinghöfe, Kundenservice, Abrechnung, Netzdienste usw.) – mit dem Ziel, eine einfache und effektive Konsultation zu ermöglichen.

Das Dokument richtet sich an alle Interessensgruppen – Bürgerinnen und Bürger, öffentliche Einrichtungen, Unternehmen und Schulen – und spiegelt das fortwährende Engagement des Unternehmens wider, hohe Standards in den Bereichen Qualität, Sicherheit und Nachhaltigkeit zu gewährleisten – im Einklang mit den geltenden Vorschriften und mit dem Ziel einer kontinuierlichen Verbesserung.

Diese Dienstleistungscharta wird von den Stadtwerken Meran mit Wirkung zum 31. Mai 2025 eingeführt und kann aktualisiert werden, sofern sich der einschlägige gesetzliche Rahmen für den Bereich der Umweltdienste und der Netzdienste ändert oder sich aus der praktischen Anwendung des Dokuments entsprechende Hinweise oder Anregungen ergeben.

Kundinnen und Kunden werden über etwaige Überarbeitungen über geeignete Kommunikationskanäle informiert, z.B. über die Unternehmenswebsite, die lokale Presse oder die Informationsschalter.



01

ASM Meran Im Dienst der Gemeinschaft – Tag für Tag

- 05** 1.1 Vorwort
- 07** 1.2 Wer wir sind – Eine Geschichte im Dienst der Stadt
- 10** 1.3 Unternehmenspolitik



1.1

Vorwort

Die Dienstleistungscharta stellt für die Stadtwerke Meran ein konkretes Bekenntnis gegenüber der Bürgerschaft dar.

Sie ist das Instrument, mit dem das Unternehmen die Rechte der Nutzerinnen und Nutzer schützt, die Qualitätsstandards der angebotenen Dienstleistungen definiert und das Vertrauensverhältnis zum Gebiet stärkt.

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich zur Einhaltung klarer und überprüfbarer Qualitätsparameter. Dabei wird zwischen allgemeinen Standards – die die Gesamtqualität des Dienstes betreffen – und spezifischen Standards unterschieden, die von jeder Nutzerin bzw. jedem Nutzer direkt bewertet werden können.

Bei Nichteinhaltung eines spezifischen Standards erkennt das Unternehmen dem Kunden bzw. der Kundin – auf schriftlichen Antrag – eine pauschale Entschädigung in Höhe von 50 Euro zu.

Die in der Charta angegebenen Qualitätsstandards gelten unter normalen Betriebsbedingungen. Außergewöhnliche Ereignisse wie Naturkatastrophen, höhere Gewalt, Streiks oder behördliche Anordnungen sind vom Anwendungsbereich ausgeschlossen.

Die Charta wird regelmäßig überarbeitet, im Sinne einer kontinuierlichen Verbesserung und mit ständiger Aufmerksamkeit gegenüber den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger. Sie wird in Übereinstimmung mit den Grundsätzen der Richtlinie des Präsidenten des Ministerrats vom 27. Januar 1994 zur Erbringung öffentlicher Dienstleistungen erstellt und verweist – für Umweltdienste – auf den Dienstleistungsvertrag – Städtische Hygiene vom 28. Dezember 2001, der den allgemeinen Rahmen vorgibt.



Unsere Leitprinzipien

Das Dokument beruht auf grundlegenden Prinzipien, die das gesamte unternehmerische Handeln leiten:

Transparenz in den Beziehungen und in der Kommunikation, **Effizienz und Wirksamkeit im Management, Qualität und Sicherheit bei der Leistungserbringung, Umweltschutz** als gemeinsame Verantwortung sowie die Sicherstellung der Dienstleistungskontinuität auch in komplexen Situationen.

Diese Grundsätze sind auch in der vom Verwaltungsrat genehmigten Unternehmenspolitik verankert und dienen dem gesamten Personal als operativer Bezugsrahmen.



Qualität



Transparenz



Umweltschutz

Die Dienstleistungscharta wird den Kundinnen und Kunden bei Vertragsunterzeichnung ausgehändigt und ist jederzeit in den Verwaltungsbüros in der Albertina-Brogliati-Straße 12 erhältlich sowie auf der Unternehmenswebsite unter www.swmmeran.it abrufbar.



1.2

Wer wir sind – Eine Geschichte im Dienst der Stadt

Die Stadwerke Meran wurden 1926 als städtisches Gaswerk gegründet. Im Laufe der Jahrzehnte hat das Unternehmen seine Tätigkeiten schrittweise ausgeweitet und eine immer zentralere Rolle bei der Verwaltung öffentlicher Dienstleistungen vor Ort übernommen. Seit 1977 sind die Stadwerke Meran für die Abfallsammlung und die Stadtreinigung zuständig, seit 1998 auch für das Trinkwassernetz und seit 2002 zusätzlich für die Abwasserbehandlung und den Schneedienst. Im Jahr 2001 wird das Unternehmen in eine Aktiengesellschaft umgewandelt und erhält die ersten Zertifizierungen in den Bereichen Qualität, Sicherheit und Umwelt.

Seit 2008 sind die Stadwerke Meran eine Inhouse-Gesellschaft der Stadtgemeinde Meran mit direkter Dienstleistungsübertragung. Heute betreibt das Unternehmen mit Verantwortung, Kompetenz und nachhaltiger Vision die wichtigsten Umwelt- und Wasserdienste sowie die öffentliche Beleuchtung der Stadt.



Milestones der Stadtwerke Meran



Umbauarbeiten des neuen Firmensitzes der Stadtwerke Meran in der Brogliastraße 12 in Meran, eröffnet im Jahr 2022

- | | | | |
|-------------|---|-------------|--|
| 1928 | <p>Das städtische Gaswerk wird als kommunales Unternehmen gegründet. Bis dahin wurde die Gasversorgung von einem privaten Unternehmen, der Gasgesellschaft, betrieben.</p> | 1998 | <p>Das Unternehmen übernimmt den Trinkwasserversorgungsdienst.</p> |
| 1973 | <p>Die Versorgung wird von aus Steinkohle gewonnenem Gas auf die Verteilung von Propanluft umgestellt (einem Gemisch aus Propangas und Luft).</p> | 1999 | <p>Im Bereich der städtischen Abfallentsorgung wird das auf der Müllsteuer basierende Abrechnungssystem durch ein gebührenbasiertes System ersetzt (berechnet auf Grundlage des tatsächlichen Verbrauchs). Im selben Jahr übernehmen der Stadtwerke Meran auch die Wärmeversorgung.</p> |
| 1976 | <p>Die Verteilung von Erdgas beginnt, welches mit Tankwagen nach Meran transportiert wird. Die Versorgung in das Verteilungsnetz erfolgt über die Anlage in der E.-Toti-Straße, wo sich auch die Speicheranlage befindet.</p> | 2001 | <p>Im Jahr 2001 wird das Sonderunternehmen in eine Aktiengesellschaft umgewandelt und nimmt den Namen „Stadtwerke Meran AG“ an. Gleichzeitig wird der Kehrdienst in der Gemeinde Algund aufgenommen. Im selben Jahr erhält das Unternehmen die Qualitätszertifizierung nach ISO 9001:2000 und beteiligt sich gemeinsam mit den Stadtwerken Brixen an der Gründung der Gesellschaft Infosyn GmbH.</p> |
| 1977 | <p>Das Unternehmen übernimmt den Dienst der städtischen Hygiene, der bis dahin von der Firma S.U.T.A. GmbH durchgeführt wurde.</p> | 2002 | <p>Die Stadtwerke übernehmen auch den Schneeräumungsdienst. Die Gemeinde überträgt dem Unternehmen zudem die Abwasserentsorgung.</p> |
| 1989 | <p>Die neue Druckregel- und Messstation in der Reichsstraße (beim Klärwerk) wird in Betrieb genommen. Sie wird über die neue Erdgasleitung Bozen – Meran versorgt.</p> | 2008 | <p>Das Unternehmen wird zur „in-house Gesellschaft“ der Stadt Meran, mit direkter Vergabe der Dienstleistungen.</p> |
| 1990 | <p>Die Firmenbezeichnung wird geändert: Aus dem Gemeinbetrieb wird der Munizipalisierte Gemeinbetrieb.</p> | 2017 | <p>Die Stadtwerke Meran übernehmen den Dienst der öffentlichen Beleuchtung.</p> |
| 1995 | <p>Der Munizipalisierte Gemeinbetrieb wird ein Sonderbetrieb der Gemeinde.</p> | | |

Stadtwerke Meran Heute

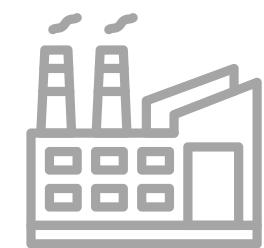
Derzeit erbringen die Stadtwerke Meran Umweltdienstleistungen wie die Abfallsammlung, die Straßenreinigung und den Schneedienst sowie Wasserdienstleistungen wie die Versorgung mit Trinkwasser und die Abwasserableitung. Auch die öffentliche Beleuchtung fällt in den Zuständigkeitsbereich des Unternehmens. Hinzu kommen wichtige Entwicklungen der letzten Jahre, etwa die Einführung der Biotonne in Meran im Jahr 2023 und die Errichtung des neuen Ökohofs in Sinich, der seit 2024 in Betrieb ist. Zudem ist das Unternehmen seit 2022 im neuen Hauptsitz in der Albertina-Brogliati-Straße 12 tätig, die eine effizientere Organisation und einen besseren Bürgerservice ermöglicht.

Qualitätszertifizierungen

Aus Überzeugung, dass zuverlässige, sichere und nachhaltige Dienstleistungen von zentraler Bedeutung sind, haben die Stadtwerke Meran ein integriertes Managementsystem entwickelt, das hohe Standards in den Bereichen Qualität, Umweltschutz und Arbeitssicherheit gewährleistet. Die Qualität der erbrachten Dienstleistungen wird durch bewährte Verfahren, interne Kontrollsysteme, regelmäßige interne Audits sowie unabhängige Zertifizierungsstellen sichergestellt. Dieser strukturierte Ansatz ermöglicht es dem Unternehmen, seine Leistungen kontinuierlich zu verbessern und effektiv auf die Bedürfnisse der Gemeinschaft einzugehen. Das Engagement der Stadtwerke Meran zeigt sich in der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach **ISO 9001**, ergänzt durch ein Umweltmanagementsystem gemäß **ISO 14001** und ein Arbeitsschutzmanagementsystem nach **ISO 45001**. Diese Zertifizierungen stellen eine konkrete Garantie für die Nutzerinnen und Nutzer, Mitarbeitende und Institutionen dar und unterstreichen den Willen der Stadtwerke Meran transparent, verantwortungsvoll und auf kontinuierliche Verbesserung ausgerichtet zu handeln.

1.3

Unternehmenspolitik



Die Stadtwerke Meran verwalten insbesondere:

- Die Umweltdienste, die die Sammlung und Wiederverwertung von wiederverwertbarem Material, die Sammlung und Entsorgung von Restmüll sowie die Reinigung der städtischen Straßen umfassen;
- Sonderdienste im Bereich Umweltdienste auf Abruf, wie Schneeräumung, Grünpflege und Hausabholung von Sperrmüll
- **Der Dienst der Trinkwasserversorgung sowie der Dienst für die Ableitung und Entsorgung von Abwasser, Oberflächen- und Regenwasser.**

Das allgemeine Ziel des Unternehmens besteht darin, gemeinnützige Dienstleistungen in Übereinstimmung mit den geltenden gesetzlichen Anforderungen, den Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger sowie den Vorgaben des Eigentümers zu erbringen – unter Einhaltung der jährlichen Haushaltspläne und ohne negative Auswirkungen auf die von den Nutzern zu tragenden Tarife. Dieses Engagement äußert sich in konkreten betrieblichen Zielsetzungen, darunter:

- *Den Kontext analysieren und wirksame Dienstleistungsstrategien entwickeln;*
- *Eine transparente Kommunikation gewährleisten – sowohl intern als auch extern;*
- *Die Zufriedenheitsniveaus der Kundinnen und Kunden erfassen und verbessern;*
- *Die Qualität der erbrachten Dienstleistungen überwachen und steigern;*
- *Die Betriebskosten eindämmen und den Ressourceneinsatz optimieren, um die Umweltauswirkungen schrittweise zu verringern.*



Verantwortung gegenüber dem Gebiet und der Umwelt

Die Stadtwerke Meran richten ihren Strategien auch zum Nutzen der Umwelt und der lokalen Gemeinschaft aus und verpflichten sich dazu:

- › das Umweltbewusstsein der Bürgerinnen und Bürger zu fördern, um verantwortungsbewusstes Handeln und eine Reduzierung des erzeugten Abfalls zu unterstützen;
- › hohe Standards in Sauberkeit und Stadtbild zu gewährleisten und so zum Wohlbefinden der Stadt beizutragen;
- › alle Formen der Verschmutzung durch betriebliche Aktivitäten zu vermeiden;
- › das Recycling von Materialien zu maximieren und aktiv zur intensiveren Mülltrennung beizutragen;
- › die Sammlung und den Transport der Abfälle effizient zu organisieren und diese zu Recyclingzentren zu führen;
- › einen verantwortungsvollen Umgang mit der Wasserressource zu fördern, die Bevölkerung für einen sparsamen Wasserverbrauch zu sensibilisieren und bewährte Verfahren für das Management und die Instandhaltung des Wassernetzes umzusetzen.



02

Grundsätze

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich, öffentliche Dienstleistungen effizient, sicher und kundenorientiert zu erbringen – unter Einhaltung der Grundsätze von Rechtmäßigkeit, Transparenz, Nachhaltigkeit und sozialer Verantwortung.

Die nachstehenden Qualitätsstandards definieren den erwarteten Dienstleistungsniveau, das Verhalten gegenüber den Nutzerinnen und Nutzern sowie die Verpflichtungen, die das Unternehmen eingeht, um Kontinuität, Wirksamkeit und kontinuierliche Verbesserung seiner Tätigkeiten zu gewährleisten.

13 2.1 Qualitätsziele und Servicestandards



2.1

Qualitätsverpflichtungen und Servicestandards



Qualität und Sicherheit

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich, die Qualität der für die Kundinnen und Kunden erbrachten Dienstleistungen unter Einhaltung der geltenden Vorschriften sicherzustellen. Dabei wird der Einsatz umweltfreundlicher Geräte und Technologien bevorzugt – mit besonderem Augenmerk auf die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der Bürgerinnen und Bürger.



Kontinuität

Die Stadtwerke Meran gewährleisten eine kontinuierliche, regelmäßige und unterbrechungsfreie Erbringung der Dienstleistungen. Etwaige Störungen sind ausschließlich auf technische Defekte, notwendige Wartungsarbeiten zur ordnungsgemäßen Betriebsführung und Qualitätssicherung oder auf außergewöhnliche und unvorhersehbare Ereignisse zurückzuführen. Das Unternehmen verpflichtet sich, Maßnahmen zu ergreifen, um die Unannehmlichkeiten für die Kundinnen und Kunden auf ein Minimum zu beschränken, und setzt alle verfügbaren Mittel – sowohl öffentliche als auch private – ein, um eine zeitgerechte Information sicherzustellen und die Dauer etwaiger Unterbrechungen möglichst kurz zu halten.



Wirksamkeit und Effizienz

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich, das Niveau der Wirksamkeit und Effizienz der erbrachten Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern. Dabei kommen geeignete technologische, organisatorische und verfahrenstechnische Lösungen zum Einsatz – stets unter Beachtung der Grundsätze des Umweltschutzes.



Mitwirkung

Die Kundin bzw. der Kunde hat das Recht, bei den Stadtwerken Meran alle Informationen die sie bzw. ihn betreffen, anzufordern. Darüber hinaus können Vorschläge, Anregungen oder Beschwerden an den Verkaufs- und Kundendienst gerichtet werden – per Post, per E-Mail (beschwerden@swmeran.it) oder über das Formular im Bereich „Kontakt“ auf der Unternehmenswebsite (www.swmeran.it).

Qualitätsverpflichtungen und Servicestandards



Gleichbehandlung und Unparteilichkeit

Die Erbringung der Dienstleistungen durch die Stadtwerke Meran beruht auf dem Grundsatz der Gleichbehandlung aller Kundinnen und Kunden. Allen wird eine faire und gleichwertige Betreuung garantiert.

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich außerdem zu einem objektiven, fairen und unparteiischen Handeln und setzen gezielte Verfahren zugunsten von Menschen mit Behinderungen ein, die die Verwaltungsstellen nicht persönlich aufsuchen können.



Höflichkeit

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich, im Umgang mit Kundinnen und Kunden stets Höflichkeit und Hilfsbereitschaft zu wahren. Die Mitarbeiter sind dazu angehalten, sich sowohl im persönlichen Kontakt als auch bei telefonischen Auskünften namentlich vorzustellen.



Klarheit und Verständlichkeit der Mitteilungen

Die Stadtwerke Meran legen großen Wert auf eine klare und verständliche Sprache – sowohl in der schriftlichen als auch in der mündlichen Kommunikation –, um Missverständnisse oder Fehlinterpretationen zu vermeiden.



Zweisprachigkeit

Die Stadtwerke Meran gewährleisten die Zweisprachigkeit (Italienisch/Deutsch) in der gesamten Kundenkommunikation und – information gemäß dem D.P.R. Nr. 752 vom 26.07.1976. Kundinnen und Kunden steht es frei, jene der beiden Sprachen zu wählen, in der sie mit dem Unternehmen kommunizieren möchten.

03

Kennzahlen zum Dienstleistungsangebot

Die Stadtwerke Meran betreiben den Trinkwasserdienst mit dem Ziel, der versorgten Bevölkerung eine sichere, kontinuierliche und qualitativ hochwertige Wasserversorgung zu gewährleisten. Das Verteilungssystem stützt sich auf ein weit verzweigtes und effizientes Leitungsnetz, das größtenteils von hochreinen Gebirgsquellen gespeist wird.

- 17** 3.1 Kennzahlen zum Dienstleistungsangebot
- 18** 3.2 Herkunft und Verteilung des Trinkwassers
- 19** 3.3 Kontrollen, Qualität und Instandhaltung
- 20** 3.4 Lecksuche





3.1 Kennzahlen zum Dienstleistungsangebot

TRINKWASSERDATEN

| | |
|---|--------------------------------|
| Anzahl der versorgten Personen | 37.000 |
| Durchschnittl. Jahresverbrauch | 4.000.000 m³ |
| 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 |



Aktualisierung zum 31.12.2024



3.2 Herkunft und Verteilung des Trinkwassers

Das von den Stadtwerken Meran verteilte Trinkwasser stammt zu 95 % aus Gebirgsquellen, die sich hauptsächlich im Passeiertal, im Vinschgau und im Naiftal befinden. Dieses Wasser fließt in sechs Hauptspeicher, von wo aus es über ein etwa 135 Kilometer langes Leitungsnetz in die Haushalte der Stadt geleitet wird.

Bei Bedarf kann das Netz auch über 6 Brunnen und 2 Reservetanks gespeist werden.

Der Dienst wird erbracht, um den Wasserbedarf verschiedener Nutzergruppen zu decken:

- › **Privater Haushaltsgebrauch**
- › **Weitere Nutzungen im gewerblichen, handwerklichen und industriellen Bereich;**
- › **Zivile Nutzung außerhalb privater Haushalte, zum Beispiel durch Schulen, Krankenhäuser, Kasernen und öffentliche Gebäude;**





3.3 Kontrollen, Qualität und Instandhaltung

Die Stadtwerke Meran stellen sicher, dass das verteilte Wasser die geltenden gesetzlichen Grenzwerte für Trinkwasser einhält, und überwachen es kontinuierlich – von der Entnahme bis zur Abgabe an die Endverbraucherinnen und -verbraucher. Das Wasser aus den Quellen oberhalb von Meran ist von ausgezeichneter Qualität und erfordert in den meisten Fällen keine Aufbereitung vor der Verteilung. Die Stadtwerke führen dabei folgende Maßnahmen durch:



**Wartung von 45 städtischen
Brunnen**



**Monatliche Kontrollen an den
Quellen**



**Halbjährliche Reinigung der
Behälter und Quellen**



**Tägliche Kontrollen an den Speicherbehältern
zur Überwachung von Temperatur und
Durchflussmenge**



**Wöchentliche chemische und
bakteriologische Analysen zur
Überprüfung der Trinkwasserqualität**



3.3 Kontrollen, Qualität und Instandhaltung

Die wichtigsten überwachten Parameter sind: **Temperatur, pH-Wert (Säuregrad), Härte, elektrische Leitfähigkeit und Trockensubstanz (Rückstand nach Verdampfung)**. Auf Anfrage stellen die Stadtwerke Meran den Kundinnen und Kunden die chemisch-physikalischen Daten für das jeweilige Versorgungsgebiet zur Verfügung. Eine Zusammenfassung dieser Parameter ist auch auf der Unternehmenswebsite sowie in den Informationsbroschüren abrufbar. **Darüber hinaus verfügen die Stadtwerke Meran über ein Überwachungsprogramm, das eine kontinuierliche Kontrolle der Quellen und Speicher gewährleistet.**



3.4 Lecksuche

Die Stadtwerke Meran führen eine planmäßige Lecksuche im Rahmen mehrjähriger Netzüberwachungspläne durch.

Die geschätzte Wasserverlustquote im städtischen Versorgungsnetz liegt bei etwa 15 % – ein Wert, der deutlich unter dem nationalen Durchschnitt von 38 % liegt.



04

Qualitätsstandards

- 22** 4.1 Kontinuität und Regelmäßigkeit des Dienstes
- 22** 4.2 Planmäßige Arbeiten
- 23** 4.3 Notdienst
- 24** 4.4 Wasser Notstand
- 24** 4.5 Bereitstellungszeiten für den Anschluss
- 26** 4.6 Zählerprüfung





4.1 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.



4.2 Planmäßige Arbeiten

Bei umfangreichen Arbeiten kann die Unterbrechung der Versorgung mehr als 12 Stunden, jedoch nicht länger als 24 Stunden dauern (außer in außergewöhnlichen Fällen). Bei ungeplanten Eingriffen werden die Kundinnen und Kunden angemessen informiert, beispielsweise durch Aushänge oder in besonderen Fällen durch Anzeigen in Printmedien und lokalen Medien. Bei geplanten Arbeiten an Netzen und Anlagen, die zu einer Unterbrechung der Versorgung führen, verpflichten sich die Stadtwerke Meran, die folgenden 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.

| ALLGEMEINER STANDARD | WERT |
|--|--------------------|
| Unterbrechungszeit bei ordentlichen und außerordentlichen Arbeiten | Maximal 24 Stunden |

Dies bezeichnet die maximale Zeitspanne für die Unterbrechung der Versorgung.



4.3 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:

0473-283000 (Telefonzentrale der Stadtwerke)

0473-268268 (Feuerwehr)

Während der Bürozeiten

Außerhalb der Bürozeiten

Die Einsatzzeiten sind folgende:

ALLGEMEINER STANDARD

Einsatzzeiten bei Gefahrensituationen

WERT

binnen 1 Stunde

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

ALLGEMEINER STANDARD

Arbeitsbeginn bei Gefahrensituationen

WERT

binnen 5 Stunden

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

Bei gleichzeitigen Notfällen oder außergewöhnlichen Bedingungen können sich die Einsatz- und Wiederherstellungszeiten verlängern; die Kundinnen und Kunden werden rechtzeitig über die voraussichtlichen Zeiten und etwaige Aktualisierungen informiert.



4.4 Wassernotstand

Bei Wasserknappheit aufgrund natürlicher Ereignisse oder Notfällen, die nicht auf den regulären Betrieb des Unternehmens zurückzuführen sind, informieren die Stadtwerke Meran die Kundinnen und Kunden mit angemessener Vorankündigung und teilt die zu ergreifenden Maßnahmen über Bürgermeisterverordnungen, Presse, Rundfunk- und Fernsehsender, die Unternehmenswebsite sowie offizielle Social-Media-Kanäle mit.

Zudem verfügen die Stadtwerke Meran über einen Notfallplan für Wasserversorgung (Wassernotfallplan)



4.5 Bereitstellungszeiten für den Anschluss

Die Stadtwerke Meran haben spezifische Fristen für die Bearbeitung der vertraglichen Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Dienstleistungsbereitstellung festgelegt. **Die angegebenen Fristen verstehen sich in Werktagen**, wobei Samstage, Sonntage und Feiertage ausgeschlossen sind. Zeiträume, die für die Erteilung von Genehmigungen oder Erlaubnissen durch Dritte, die Durchführung von Bauarbeiten oder andere vom Kunden zu erfüllende Verpflichtungen erforderlich sind, sind nicht enthalten. Sollten die festgelegten Fristen aufgrund höherer Gewalt oder aufgrund von Umständen, die Dritten zuzuschreiben sind, nicht eingehalten werden können, werden die Stadtwerke Meran die betroffenen Kundinnen und Kunden unverzüglich über die neuen vorgesehenen Fristen informieren.

ALLGEMEINER STANDARD

Erstellen des Kostenvoranschlags

WERT

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

Arbeitsbeginn bei Neuanschlüssen

WERT

binnen 15 Arbeitstagen

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



4.5 Bereitstellungszeiten für den Anschluss

ALLGEMEINER STANDARD

Arbeitsbeginn bei Reparaturen ohne Grabung

WERT

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

Arbeitsbeginn bei Reparaturen mit Grabung

WERT

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

Einstellung der Lieferung (Schließung des Zählers) bei Vertragskündigung

WERT

binnen 10 Arbeitstagen

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

ALLGEMEINER STANDARD

Freigabe der eingestellten Lieferung bei Kundenwechsel

WERT

binnen 3 Arbeitstagen (ohne Änderung der Zählergröße)

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



4.6 Zählerprüfung

Die Stadtwerke Meran führen alle **10 Jahre** einen planmäßigen Austausch der im Gemeindegebiet installierten Zähler durch. Bei Zweifeln an der ordnungsgemäßen Funktion des Zählers kann der Kunde eine schriftliche Überprüfungsanforderung stellen. Ergibt die Überprüfung, dass der Zähler innerhalb der zulässigen Toleranzgrenze (**± 5 %**) ordnungsgemäß funktioniert, trägt der Kunde die Kosten der Überprüfung. Wird hingegen eine Fehlfunktion festgestellt, übernimmt die Stadtwerke Meran die Kosten und veranlassen den Austausch des Zählers.

| ALLGEMEINER 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.

| ALLGEMEINER STANDARD | WERT |
|-------------------------|-----------------------|
| Überprüfung Lieferdruck | binnen 5 Arbeitstagen |

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

➤ **Wo möglich installieren die Stadtwerke Meran digitale Zähler, deren Datenauslesung automatisch mittels LoRaWAN-Technologie erfolgt.**

05

Rechnungen und Zahlungen

- 28** 5.1 Vertragsabschluss und Kündigung
- 29** 5.2 Zahlung der Rechnungen Guthabenrechnungen
- 30** 5.3 Begleichung der Wasserrechnung





5.1 Vertragsabschluss und Kündigung

Die Abrechnung erfolgt dreimal jährlich sowohl für Privatkunden als auch für Unternehmen. Die Stadtwerke Meran stellen Abschlagsrechnungen aus, die auf geschätzten Verbrauchswerten basieren, mit anschließenden Nachberechnungen bei der tatsächlichen Zählerablesung. Es ist möglich, eine Abschlagsrechnung auf Grundlage des tatsächlichen Verbrauchs zu erhalten, indem den Stadtwerken Meran die Selbstablesung des Zählers mitgeteilt wird. **Die Stadtwerke Meran führen die Zählerablesung einmal jährlich durch.**

- Etwaige von den Stadtwerken Meran festgestellte Über- oder Untererfassungen werden automatisch bei der Abrechnung korrigiert.
- Meldet der Kunde eine Unregelmäßigkeit, leitet das Unternehmen die notwendigen Überprüfungen ein und korrigiert gegebenenfalls die Rechnung, wobei die Nachberechnung in der nächsten verfügbaren Abrechnung erfolgt.

ÖFFNUNGSZEITEN DES HAUPTSITZES A.-BROGLIATI-STR. 12

MO: 08:30 – 12:00 UND 15:00 – 17:00

DI, MI, DO, FR: 08:30 – 12:00



5.2 Zahlung der Rechnungen Guthabenrechnungen

Die Rechnungen sind bis zum auf dem Dokument angegebenen Fälligkeitsdatum zu begleichen, und zwar unter Verwendung einer der folgenden Zahlungsarten:

- Automatischer Einzug vom Bank- oder Postkonto, nach vorheriger Zustimmung an das jeweilige Kreditinstitut (Dauerauftrag);
- Per POS am Schalter während der Öffnungszeiten;
- PagoPa Zahlschein; 

Etwaige Anträge auf Ratenzahlung sind vom Kunden persönlich bei der Geschäftsstelle der Stadtwerke Meran einzureichen. Raten, die nach dem ursprünglichen Fälligkeitsdatum der Rechnung gezahlt werden, unterliegen Verzugszinsen, die unter Anwendung des offiziellen Referenzzinssatzes zuzüglich 3,5 Prozentpunkten berechnet werden.

Guthaben auf Rechnungen werden von den Stadtwerken Meran per Banküberweisung erstattet, sofern der Kunde einen aktiven Dauerauftrag (Lastschriftverfahren) eingerichtet hat. Andernfalls erfolgt die Erstattung mittels Postscheck, der dem Kunden per Post zugesandt wird.

Bei Beträgen in Höhe von 30 € oder weniger wird das Guthaben mit der nächsten Rechnung verrechnet. Vor der Rückerstattung überprüfen die Stadtwerke Meran, ob alle vorherigen Rechnungen ordnungsgemäß bezahlt wurden.



5.3 Begleichung der Wasserrechnung

Die Rechnungen für Sonderdienste, die von den Stadtwerken Meran erbracht werden, werden innerhalb von 30 Arbeitstagen nach Erbringung der Dienstleistung ausgestellt. Die Zahlung muss bis zum auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum erfolgen und kann mittels einer der folgenden Zahlungsmethoden vorgenommen werden:

- Automatischer Einzug vom Bank- oder Postkonto, nach vorheriger Zustimmung an das jeweilige Kreditinstitut (Dauerauftrag);
- Per POS am Schalter während der Öffnungszeiten;
- PagoPa Zahlschein; 

Kunden, die die Zahlung nach dem auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum leisten, sind verpflichtet, den geschuldeten Betrag zuzüglich der gesetzlichen Verzugszinsen zu zahlen, welche ab dem Fälligkeitstag berechnet werden.

Wird die Zahlung nicht innerhalb von 20 Tagen nach Fälligkeit geleistet, senden die Stadtwerke Meran eine erste Mahnung, die als förmliche Zahlungsaufforderung gilt. Erfolgt die Zahlung auch nicht innerhalb der in der ersten Mahnung genannten Frist, wird eine zweite Mahnung versandt.

Der säumige Kunde hat somit den ursprünglich geschuldeten Betrag, die gesetzlichen Zinsen ab dem Rechnungsfälligkeitsdatum, Verzugszinsen in Höhe des EZB-Leitzinses zuzüglich 3,5 Prozentpunkten ab dem Datum der ersten Mahnung, die anfallenden Portokosten für den Versand der Mahnungen sowie eventuelle Kosten für Maßnahmen, die die Stadtwerke Meran zur Wahrung ihrer Rechte ergreift, zu zahlen.



Bei ausbleibender Zahlung auch nach der zweiten Mahnung kann die Versorgung eingeschränkt oder eingestellt werden. In diesem Fall ist der Kunde zudem verpflichtet, die Kosten für die Unterbrechung der Versorgung sowie für eine eventuelle Wiederaufnahme zu tragen.

06

Umgang mit dem Kunden

- 32** 6.1 Informationsfluss an die Kunden
- 33** 6.2 Kundenbeschwerden
- 34** 6.3 Vertrieb und Kundenbetreuung
- 34** 6.4 Bewertung der Dienstleistungen durch den Kunden
- 35** 6.5 Rückerstattungsmodalitäten





6.1 Informationsfluss an die Kunden

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich, ihren Kundinnen und Kunden kontinuierliche und transparente Informationen über Verfahren, unternehmensweite Initiativen von allgemeinem Interesse sowie über die gesetzlichen, vertraglichen und tariflichen Regelungen der Dienstleistungsbereitstellung und deren etwaige Änderungen bereitzustellen. Zu diesem Zweck nutzt das Unternehmen verschiedene Instrumente, darunter Kundenzentren an der Geschäftssadresse A. Brogliati - Strasse 12, die Verteilung von Informationsbroschüren und erläuterndem Material, die Nutzung von Flächen auf Rechnungen oder beigefügten Informationsblättern, direkte Mitteilungen und Aushänge, die Zusammenarbeit mit Presse und lokalen Rundfunkanstalten sowie die offizielle Website unter www.swmmerano.it. Darüber hinaus organisieren die Stadtwerke Meran Führungen durch die Anlagen, pflegt Informationskontakte zu Schulen und verbreitet Inhalte über eine unternehmensinterne Newsletter.

Die wichtigsten Informationen zu den erbrachten Dienstleistungen sind in den Verträgen enthalten, die dem Kunden bei Vertragsabschluss in Kopie ausgehändigt werden. Das Personal an den Kundenschaltern ist durch eine Namensplatte auf dem Schreibtisch erkennbar, während das operative Personal anhand eines persönlichen Dienstausweises identifiziert werden kann

Die Stadtwerke Meran fördern aktiv Sensibilisierungskampagnen zum Wassersparen und zum Schutz der Wasserressourcen und binden die Bevölkerung über verschiedene Kommunikationskanäle ein.

Diese Initiativen zielen darauf ab, die Bürgerinnen und Bürger über die Bedeutung **eines bewussten Wasserverbrauchs zu informieren** und sie dafür zu sensibilisieren – insbesondere in Zeiten von Wasserknappheit. Die Kampagnen werden durch Plakate, lokale Presse, die Unternehmenswebsite sowie soziale Medien wie Facebook und Instagram verbreitet, um ein breites und vielfältiges Publikum zu erreichen. Anlässlich des Weltwassertages hat Stadtwerke Meran beispielsweise Informationsveranstaltungen und Führungen zu den Wasserbehältern organisiert, um das Bewusstsein für die Bedeutung der Wasserressourcen zu schärfen. Diese Aktivitäten sind Teil des umfassenderen Engagements des Unternehmens für **ökologische Nachhaltigkeit** und die Förderung verantwortungsvoller **Verhaltensweisen im Umgang mit natürlichen Ressourcen**.





6.2 Kundenbeschwerden

Um die Qualität der angebotenen Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern, fördert die Stadtwerke Meran einen stetigen Dialog mit den Kundinnen und Kunden und betrachtet Beschwerden als Chance zur Weiterentwicklung und Optimierung. Beschwerden werden als wertvoller Beitrag der Nutzerinnen und Nutzer zur Steigerung der Unternehmenseffizienz angesehen.

Kundinnen und Kunden können Beschwerden direkt an den Schaltern der Geschäftsstelle in der A.-Brogliati-Str. 12 einreichen, per Brief, Telefon oder E-Mail an die Adresse beschwerden@asummerano.it senden oder das entsprechende Formular im dafür vorgesehenen Bereich auf der Unternehmenswebsite www.asummerano.it ausfüllen.

| 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.**



6.3 Vertrieb und Kundenbetreuung

Der Verkaufs - und Kundendienst steht für die **Anmeldung und Abmeldung von Anschlussleitungen, für allgemeine oder spezifische Anfragen zu den erbrachten Dienstleistungen, für die Weiterleitung verschiedenster Anliegen, für die Beantragung von Ratenzahlungen oder die Aktivierung des Lastschriftverfahrens sowie für Auskünfte zu Verbrauch, Rechnungen und Tarifen zur Verfügung**. Der Dienst nimmt zudem Verbesserungsvorschläge entgegen und ist Anlaufstelle für Kundenbeschwerden.

Der Service ist an den Öffnungstagen der Verwaltungsbüros aktiv und bietet zwei Zugangswege:

- **Direkter Kontakt am Schalter, verfügbar während der Öffnungszeiten in der A.-Brogliati-Straße 12.**
- **Telefonische Kontaktaufnahme unter der Nummer: 0473 283 000**



6.4 Bewertung der Dienstleistungen durch den Kunden

Zur stetigen Verbesserung der Servicequalität ermitteln die Stadtwerke Meran regelmäßig die Kundenzufriedenheit durch Umfragen, die telefonisch und online durchgeführt werden. Die Ergebnisse der Untersuchungen zur wahrgenommenen Qualität und zum Zufriedenheitsgrad der Nutzerinnen und Nutzer werden über entsprechende Informationskanäle verbreitet, wie lokale Presse und die Unternehmenswebsite.



6.5 Rückerstattungsmodalitäten

Im Falle der Nichterfüllung der in dieser Dienstleistungscharta festgelegten Qualitätsstandards **erkennen die Stadtwerke Meran, auf schriftlichen Antrag des Kunden, eine pauschale Entschädigung in Höhe von 50 Euro an.** Der Antrag auf Erstattung, zusammen mit den Informationen und Dokumenten, die das tatsächliche Nichterfüllen der festgelegten Standards belegen, ist per Brief oder E-Mail zu senden an:

Stadtwerke Meran

**Albertina-Brogliati-Straße 12
39012 Meran (BZ)**

info@swmeran.it

Der Antrag muss innerhalb von 30 Tagen nach Beginn der beanstandeten Leistung eingereicht werden; für die Einhaltung der Frist ist das Eingangsdatum im Protokoll der Stadtwerke Meran maßgeblich. Wird der Antrag als berechtigt anerkannt, schreiben die Stadtwerke Meran den entsprechenden Betrag direkt mit der nächsten verfügbaren Rechnung gut.

ÖFFNUNGSZEITEN DES HAUPTSITZES ALBERTINA-BROGLIATI-STRASSE 12

MO: 08:30 – 12:00 UND 15:00 – 17:00
DI, MI, DO, FR: 08:30 – 12:00

07

Allgemeine Bestimmungen

37 7.1 Nützliche Angaben

38 7.2 Spezifische Qualitätsstandards





7.1 Nützliche Angaben

| ART DER ANFRAGE | WIE UND WO |
|---|---|
| Geschäftsaukünfte und Fragen zur Rechnung | Schalter am Hauptsitz, Albertina-Brogliati-Straße 12, Tel. 0473-283 000 |
| Anmeldung oder Umschreibung des Vertrages | Schalter am Hauptsitz oder Anfrage per E-Mail |
| Abmeldung des Vertrages | Schalter am Firmensitz oder Mitteilung per Post mit beigefügter Kopie des Personalausweises |
| ÖFFNUNGSZEITEN DES HAUPTSITZES ALBERTINA-BROGLIATI-STRASSE 12 | MO: 08:30 – 12:00 UND 15:00 – 17:00 DI, MI, DO, FR: 08:30 – 12:00 |
| TELEFONZENTRALE | 0473 – 283 000 |
| Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag und Freitag | 08:30 – 12.00 15:00 – 17:00 |
| Samstag | 08:30 – 13:00 |



7.2 Spezifische Qualitätsstandards

| 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 Lokalaugenscheines und dem Datum der Erstellung des Kostenvoranschlages | binnen 20 Arbeitstagen bei einem Rohrdurchmesser bis 50 mm |
| Arbeitsbeginn bei Neuanschlüssen | Maximaler Zeitraum zwischen der Bezahlung der Anzahlung (im Falle eines Kostenvoranschlages) oder dem Lokalaugenschein (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 |
| Beginn der Druckprüfung | Maximaler Zeitraum zwischen dem Antrag des Kunden und dem Beginn der Überprüfung des Lieferdruckes | binnen 5 Arbeitstagen |



7.2 Spezifische Qualitätsstandards

| QUALITÄTSSTANDARD | BESCHREIBUNG | WERT |
|---|--|--|
| Einsatzzeiten bei Gefahrensituationen | Einsatzzeiten bei Gefahrensituationen | 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 |

ASM Merano Stadtwerke Meran

Per un ambiente migliore
Für eine bessere Umwelt

A.-Brogliati-Str. 12
39010 Meran



swmerano.it

