

ASM Merano
Stadtwerke Meran

Per un ambiente migliore
Für eine bessere Umwelt



DIENSTLEISTUNGSCARTA

FÜR DIE UMWELTDIENSTE

Stadtwerke Meran



INHALTSVERZEICHNIS

Lesehinweis

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

02 Grundsätze

- 13** 2.1 Qualitätsziele und Servicestandards

03 Eckdaten zur Dienstleistung

- 17** 3.1 Eckdaten zur Dienstleistung

04 Qualitätsstandards

- 20** 4.1 Restmüllabfuhr
- 21** 4.2 Biomüllabfuhr
- 22** 4.3 Wertstofftrennung
- 22** 4.4 Minirecyclinghöfe
- 23** 4.5 Recyclinghöfe
- 23** 4.6 Abfuhr Grünmüll
- 24** 4.7 Sonderabfuhr bei Festen und Veranstaltungen
- 25** 4.8 Sperrmüllabfuhr
- 26** 4.9 Sammlung von Schadstoffen
- 27** 4.10 Stadtreinigung

INHALTSVERZEICHNIS

05

Rechnungen und Zahlungen

- 28** 5.1 Vertragsabschluss und Kündigung
- 29** 5.2 Zahlung der Rechnungen Guthabenrechnungen
- 30** 5.3 Zahlung der Rechnungen für Sonderdienste Zahlungsverzug

07

Allgemeine Bestimmungen

- 38** 7.1 Nützliche Angaben
- 40** 7.2 Spezifische Qualitätsstandards

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

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

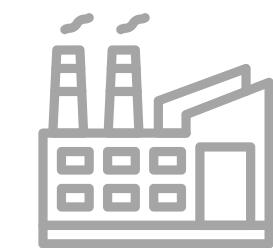
Derzeit erbringen die Stadtwerke Meran Umweltdienstleistungen wie die Abfallsammlung, die Straßenreinigung und den Schneedienst sowie Wasserdienstleistungen wie die Versorgung mit Trinkwasser und die Abwasserableitung. Auch die öffentliche Beleuchtung fällt in den Zuständigkeitsbereich des Unternehmens. 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.



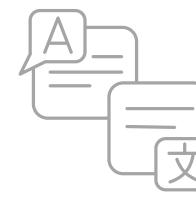
Höflichkeit

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

Eckdaten zur Dienstleistung

Die Stadtwerke Meran überwachen ihre Dienstleistungen kontinuierlich, um Transparenz, Effizienz und Qualität in der Abfallwirtschaft und der kommunalen Reinigung zu gewährleisten. Die nachfolgend dargestellten Daten bieten einen quantitativen Überblick über die durchgeführten Tätigkeiten, das Ausmaß des Dienstes sowie die erzielten Ergebnisse hinsichtlich der getrennten Abfallsammlung und der Straßenreinigung.

17 3.1 Eckdaten zur Dienstleistung





3.1 Eckdaten zur Dienstleistung

RESTMÜLLABFUHR

Anzahl Kunden 24.007

Jene mit dem Presscontainer 14.377

Restmüllabfuhr pro Jahr 8.351.000

STADTREINIGUNG

Anzahl eingesetzte Maschinen 33

Gereinigte km pro Woche/pro Jahr (Strassen + Gehsteige) 360 km



Aktualisierung zum 31.12.2024



3.1 Eckdaten zur Dienstleistung

WERTSTOFFTRENNUNG

Gesammelte wiederverwertbare Abfälle

Karton	2.021.1.900 kg
Papier	1.952.000 kg
Glas	2.134.000 kg
Dosen	193.000 kg
Metall	188.000 kg
Plastikflaschen und -behälter	170.000 kg
Grünmüll	156.000 kg
Holz	677.000 kg
Biomüll	2.247.000 kg
Anderes nicht wiederverwertbar (Medikamente, Lack usw)	500.000 kg



Aktualisierung zum 31.12.2024

04

Qualitätsstandards

- 20** 4.1 Restmüllabfuhr
- 21** 4.2 Biomüllabfuhr
- 22** 4.3 Wertstofftrennung
- 22** 4.4 Minirecyclinghöfe
- 23** 4.5 Recyclinghöfe
- 23** 4.6 Abfuhr Grünmüll
- 24** 4.7 Sonderabfuhr bei Festen und Veranstaltungen
- 25** 4.8 Sperrmüllabfuhr:
- 26** 4.9 Sammlung von Schadstoffen
- 27** 4.10 Stadtreinigung





4.1 Restmüllabfuhr

Die Stadtwerke Meran gewährleisten die Kontinuität und Regelmäßigkeit der Abfallsammlung für kommunalen Restmüll dank einer effizienten Organisationsstruktur, die die Einhaltung der geplanten Aktivitäten ermöglicht. Die Entleerung der öffentlichen Abfallbehälter erfolgt gemäß dem wöchentlichen Kalender für jede Zone, in der Regel zwischen 6:00 und 12:00 Uhr. Ausbleibende Entleerungen können an Feiertagen, bei Streiks, Baustellen, außerplanmäßigen Schließungen der Entsorgungsanlagen oder anderen Fällen höherer Gewalt auftreten. In solchen Situationen wird die Leistung bei der nächsten geplanten Tour nachgeholt.

ALLGEMEINER STANDARD	WERT
----------------------	------

Leerungshäufigkeit der Tonnen

Mindestens 1 mal wöchentlich

Leerungshäufigkeit der Tonnen außerhalb des Stadtbereichs

Mindestens 1 mal wöchentlich

Kunden mit Magnetkarte können ihre Restabfälle über einen Presscontainer entsorgen, der mindestens 23 Stunden am Tag verfügbar ist. Im Falle einer Störung verpflichtet sich das Unternehmen, die Funktionsfähigkeit so schnell wie möglich wiederherzustellen.

ALLGEMEINER STANDARD	WERT
----------------------	------

Dauer bis zur Fehlerbeseitigung (Wiederinbetriebnahme, täglich von 8-22 Uhr)

Innerhalb 1 Stunde nach Meldung



4.2 Biomüllabfuhr

Die Stadtwerke Meran verwalten die getrennte Sammlung von organischen Bioabfällen auf drei Arten:

› **Private Kunden**

Sie können ihre organischen Abfälle an den Recycling-Minizentren abgeben, ausgenommen samstags, da die biologische Fermentationsanlage des Landkreises an diesem Tag geschlossen ist.

› **Unternehmen (Haus-zu-Haus-System)**

Die Sammlung erfolgt analog zur Abholung der kommunalen Restabfälle. Der Kunde kann einen oder mehrere spezielle Behälter anfordern, die an festgelegten Wochentagen wöchentlich geleert werden. Die Behälter sind durch Aufkleber auf Deckel und Vorderseite gekennzeichnet.

› **Kunden mit Magnetkarte**

Kunden mit Magnetkarte können ihre Restabfälle über einen Presscontainer entsorgen. Im Falle einer Störung verpflichtet sich das Unternehmen, die Funktionalität so schnell wie möglich wiederherzustellen.

› **Kunden mit Tonne – Container für Wohnanlagen:** Sie geben ihre Abfälle über die Haus-zu-Haus-Sammlung ab.

ALLGEMEINER STANDARD (UNTERNEHMEN)	WERT
Leerungshäufigkeit der Bio-Tonnen	Mindestens 1 mal wöchentlich
ALLGEMEINER STANDARD (PRIVATKUNDEN)	WERT
Abholfrequenz an den zentralen Sammelstellen	3 mal wöchentlich



4.3 Wertstofftrennung

Die Sammelcontainer für die getrennte Erfassung von Glas, Papier und Metall sind an gut zugänglichen Stellen für alle Bürgerinnen und Bürger von Meran aufgestellt. Die Annahme von Papier und Metall ist rund um die Uhr möglich, während die Glasannahme auf die Tageszeiten beschränkt ist, um die öffentliche Ruhe nicht zu stören.

ALLGEMEINER STANDARD	WERT
Leerungshäufigkeit der Glocken auf öffentlichem Grund	1 mal wöchentlich



4.4 Minirecyclinghöfe

Die Stadtwerke Meran bieten einen Sammeldienst für kleine Mengen an Recyclingmaterial (**bis zu 1 m³**) mittels mobiler oder stationärer Minizentren an, die ausschließlich privaten Kunden (nicht Unternehmen) vorbehalten sind.

Diese mobilen Sammelstellen sind zu festgelegten Zeiten an bestimmten Stellen der Stadt positioniert, die auf der Unternehmenswebsite (www.swmmeran.it) eingesehen werden können.

Die Minizentren sind mit Personal der Stadtwerke Meran besetzt. Etwaige Änderungen der Standorte oder Öffnungszeiten, bedingt durch betriebliche Erfordernisse oder außergewöhnliche Umstände, werden den Kunden mit den als am effektivsten erachteten Mitteln mitgeteilt.

ALLGEMEINER STANDARD	WERT
Abholfrequenz über Minizentren:	4 Tage pro Woche, verschiedene Stadtviertel, 5 Standorte



4.5 Recyclinghof

Das Recyclingzentrum der Stadt Meran befindet sich in der Peter-Anich-Straße 24 im Industriegebiet von Lana und ist ausschließlich den Kunden der Stadtwerke Meran vorbehalten, da es durch die Abfallgebühr der in Meran ansässigen Bürger finanziert wird.

Um den Dienst nutzen zu können, müssen sich die Kunden mit ihrem Identifikationsausweis oder alternativ mit dem QR-Code ausweisen (*dieser kann im persönlichen Kundenbereich generiert werden*).

Im Zentrum können auch größere Mengen an recycelbaren Abfällen abgegeben werden. Mitarbeiter der Stadtwerke Meran sind stets vor Ort, um die Kunden bei der Übergabe der Materialien zu unterstützen.

ALLGEMEINER STANDARD	WERT
Öffnungszeiten Recyclinghof Lana	5 Tage pro Woche insgesamt 33 Stunden,
Öffnungszeiten Recyclinghof Ex Bosin	2 Tage pro Woche insgesamt 14,5 Stunden

ÖFFNUNGSZEITEN MINIZENTRUM BROGLIATI

Albertina-Brogliali-Straße 12.
Mittwoch: 10:00 – 11:30 ; 17:00 – 20:00
Samstag: 07:00 – 17:00

ÖFFNUNGSZEITEN
Recyclingzentrum Peter-Anich-Straße 24 – Lana
Öffnungszeiten:
Mo 08:00 – 12:00; 14:00 – 18:00
Di 08:00 – 12:00; 14:00 – 18:00
Mi 08:00 – 12:00
Do 08:00 – 12:00; 14:00 – 18:00
Sa 07:00 – 12:00
Letzter Einlass 20 Minuten vor Schließung



4.6 Abfuhr Grünmüll:

Die Stadtwerke Meran bieten einen Grünschnittabholdienst in zwei Varianten an:

- **Haus-zu-Haus-Service:** Analog zur Sammlung des kommunalen Restmülls. Der Kunde kann einen oder mehrere 240-Liter-Braunbehälter anfordern, die wöchentlich an den vorgegebenen Abholtagen gemäß dem auf der Unternehmenswebsite verfügbaren Abfallkalender geleert werden. Der Dienst wird in der Regel zwischen 6:00 und 12:00 Uhr durchgeführt.
- **Abholservice nach Terminvereinbarung ohne Behälter:** Der Kunde kann den Service telefonisch unter der Nummer **0473 283 162** buchen.

ALLGEMEINER STANDARD	WERT
Entleerungshäufigkeit Grünmülltonne	Mindestens 1 mal wöchentlich



4.7 Sonderabfuhr bei Festen und Veranstaltungen:

Die Abfallentsorgung und Straßenreinigung werden bei besonderen Veranstaltungen und Festen verstärkt, wie beispielsweise beim Weihnachtsmarkt, Silvester, dem Stadtfest und dem Luna Park. Die Veranstalter sind verpflichtet, Die Stadtwerke Meran **mindestens 15 Tage vor dem Ereignis zu kontaktieren**, um Mengen, Abgabemodalitäten der Behälter und eventuelle Zusatzleistungen zu vereinbaren.

ALLGEMEINER STANDARD	WERT
Pünktlichkeit bei Sonderdiensten	Maximal zulässige Verspätung bei der Ausführung der Maßnahme 4 Stunden



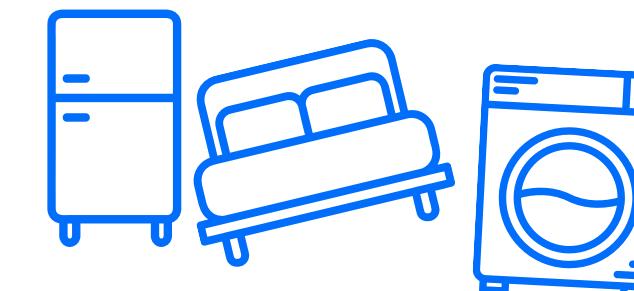
4.8 Sperrmüllabfuhr

Die Stadtwerke Meran bieten einen Sperrmüllabholdienst mit folgender Vorgehensweise an:

Terminvereinbarter Service: Der Kunde kann die Abholung telefonisch unter der Nummer **0473 283 283** buchen. Der Service ist kostenpflichtig.

ALLGEMEINER STANDARD	WERT
Pünktlichkeit bei individuell vereinbarten Terminen für Sonderdienste	Maximal zulässige Verspätung bei Ausführung von Maßnahmen mit individueller Terminvereinbarung 30 Min.
<p>➤ Im Recyclingzentrum in der Peter-Anich-Straße 24 in Lana können private Haushalte sperrige Abfälle/Holz bis zu einer Menge von 300 kg pro Jahr kostenlos abgeben. Darüber hinaus ist die Abgabe kostenpflichtig.</p>	
➤ An den Minizentren für private Haushalte (mit Ausnahme von Ausnahmen wie z. B. dem in der Sandplatz) können sperrige Abfälle bis zu einem Volumen von maximal 1 m³ kostenlos abgegeben werden.	
➤ Als sperriger Abfall gilt ein einzelner Gegenstand, der aufgrund seiner Größe nicht in den von den Stadtwerken Meran bereitgestellten Restmüllcontainer passt. Typische Beispiele sind Sofas, Sessel, Matratzen, Wäscheständer usw.	

Das Material muss auf öffentlichen Grund gebracht werden, wobei darauf zu achten ist, den Verkehr nicht zu behindern.





4.9 Sammlung von Schadstoffen

Die Stadtwerke Meran bieten einen speziellen Dienst zur Sammlung gefährlicher kommunaler Abfälle (RUP) an, die in drei Kategorien unterteilt sind: Batterien und Akkus, abgelaufene Medikamente sowie Produkte (einschließlich der zugehörigen Behälter), die mit Gefahrensymbolen gekennzeichnet sind.

- Kleine Batterien und Akkus, wie sie in **Radios, Uhren und kleinen Haushaltsgeräten** verwendet werden, können in den dafür vorgesehenen Sammelbehältern im Gebiet abgegeben werden, deren Standorte auf der Unternehmenswebsite aufgeführt sind, oder im Recyclingzentrum Lana abgegeben werden. Händler, die tragbare Batterien oder Akkus verkaufen, sind verpflichtet, eine entsprechende Menge an Altbatterien kostenlos zurückzunehmen. Fahrzeugbatterien können sowohl im Recyclingzentrum Lana als auch an den mobilen Sammelstellen für gefährliche kommunale Abfälle (RUP) an den festgelegten Tagen und Zeiten abgegeben werden. Der aktuelle Sammelkalender ist an den Stadtwerke-Schaltern sowie auf der Unternehmenswebsite verfügbar.
- Abgelaufene Medikamente können im Recyclingzentrum Lana, an den mobilen Sammelstellen für RUP oder in den örtlichen Apotheken abgegeben werden. Spritzen und Nadeln für den Hausgebrauch können in Apotheken entsorgt werden. Gewerbliche Betriebe müssen sich an spezialisierte Fachfirmen wenden.
- Produkte und Behälter mit Gefahrensymbolen, wie Farben, Lösungsmittel und Pestizide, können ebenfalls im Recyclingzentrum Lana oder an den mobilen Sammelstellen für RUP abgegeben werden. Dabei gilt eine Mengenbeschränkung.

ALLGEMEINER STANDARD

Schadstoffsammlung an der mobilen Sammelstelle

WERT

Einmal im Monat an drei verschiedenen wechselnden Standorten



4.10 Stadtreinigung

Die Stadtwerke Meran sind ganzjährig **von Montag bis Samstag** für die Reinigung aller asphaltierten oder gepflasterten öffentlichen Flächen zuständig, hauptsächlich in den Morgenstunden.

Die Art des Einsatzes (manuell oder maschinell) wird basierend auf der städtebaulichen Situation, dem Verschmutzungsgrad der zu reinigenden Flächen und weiteren Kriterien gewählt, wobei entweder spezielles Personal oder Kehrmaschinen und Reinigungsgeräte eingesetzt werden.

- Die Reinigung erfolgt in allen urbanen Gebieten von Meran mindestens einmal pro Woche, während in den suburbanen Gebieten mindestens einmal im Monat gereinigt wird.

ALLGEMEINER STANDARD	WERT
Reinigung innerstädtischer Bereich Meran	Mindestens 1 mal wöchentlich
Reinigung außerstädtischer Bereich Meran	Mindestens 1 mal monatlich

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 der festen Gebühr für den jeweiligen Zeitraum basieren, gefolgt von einer Schlussrechnung, die eventuelle Zusatzleerungen enthält. Etwaige von den Stadtwerken Meran festgestellte Abrechnungsfehler, Über- oder Unterzahlungen, werden automatisch korrigiert. Meldet der Kunde eine Anomalie, leitet das Unternehmen die notwendigen Überprüfungen ein und korrigiert den Betrag entsprechend dem Ergebnis.

ÖFFNUNGSZEITEN DER GESCHÄFTSSTELLE 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 Zahlung der Rechnungen für Sonderdienste – Zahlungsverzug

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 Geschäftsadresse 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 außerdem Sensibilisierungskampagnen mit dem Ziel, das korrekte Verhalten der Bürgerinnen und Bürger bei der Abfalltrennung und -entsorgung zu unterstützen.



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 30 Arbeitstagen

*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 an der Firmenzentrale, Albertina-Brogliali-Straße 12, Tel. 0473-283 000
Anmeldung oder Umschreibung des Vertrages	Schalter am Firmensitz oder Anfrage per E-Mail
Variazione o modifica di allacciamenti	Direkt am Schalter während der Öffnungszeiten oder per E-Mail
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
Erstellung eines Kostenvoranschlags für Dienste nach Tarifliste	Maximale Zeitspanne zwischen Kundenauftrag und Versand des Angebots	10 Werktagen
Ausführung verschiedener Dienste nach Kostenvoranschlag	Maximale Zeitspanne zwischen Kundenauftrag und Ausführung der Arbeiten	5 Werktagen
Aktivierung eines Dienstes (Vertragsabschluss)	Maximale Zeitspanne zwischen Versorgungsauftrag des Kunden und Aktivierung der Lieferung	3 Werktagen
Deaktivierung eines Dienstes (Vertragsabschluss)	Maximale Zeitspanne zwischen Kündigung durch den Kunden und Deaktivierung der Lieferung	3 Werktagen
Pünktlichkeit bei vereinbarten Terminen für Sonderdienste	Maximale Zeitspanne für Ausführung von Maßnahmen mit Terminvereinbarung	Bis 12.00 Uhr am vereinbarten Tag
Pünktlichkeit bei individuell vereinbarten Terminen für Sonderdienste	Maximal zulässige Verspätung bei Ausführung von Maßnahmen mit individueller Terminvereinbarung	30 Min
Frist zur Beantwortungen schriftlicher Beschwerden	Maximale Zeitspanne zwischen Kundenbeschwerde und Antwort des Betreibers	30 Werktagen



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

