



stadtwerke **asm**
BRIXEN | BRESSANONE

ANHANG TQRIF

(Regulierung der Qualität der Abfallbewirtschaftungsdienstleistung)

ZUM SERVICEKATALOG

der Stadtwerke Brixen AG
für das Gebiet der Gemeinde Brixen

Die Stadtwerke Brixen AG (im Folgenden SWB genannt) ist als Betreiberin der Dienstleistungen, aus denen sich die integrierte Dienstleistung der Siedlungsabfallwirtschaft auf dem Gebiet der Gemeinde Brixen zusammensetzt, verpflichtet, das vertragliche und technische Qualitätsniveau sowie die Dienstleistungsverpflichtungen

gemäß dem Schema I "Mindestqualitätsniveau" gemäß Artikel 3.1 des konsolidierten Gesetzes über die Regulierung der Qualität der Abfallbewirtschaftungsdienstleistung (TQRIF) einzuhalten, das von der Regulierungsbehörde für die Energie, Netze und Umwelt mit der Resolution 15/2022/R/Rif genehmigt worden ist.

MATRIX DER TQRIF-REGELUNGSSCHEMEN

		BESTIMMUNGEN ÜBER VERPFLICHTUNGEN UND KONTROLLINSTRUMENTE IM BEREICH DER TECHNISCHEN QUALITÄT (KONTINUITÄT, ORDNUNGSMÄSSIGKEIT UND SICHERHEIT DES DIENSTES)	
		TECHNISCHE QUALITÄT = NEIN	TECHNISCHE QUALITÄT = JA
BESTIMMUNGEN ÜBER VERTRAGLICHE QUALITÄTSVERPFLICHTUNGEN	VERTRAGSQUALITÄT = NEIN	SCHEMA I Mindestqualitätsniveau	SCHEMA II Mittlere Qualitätsstufe
	VERTRAGSQUALITÄT = JA	SCHEMA III Mittleres Qualitätsniveau	SCHEMA IV Gehobene Qualitätsstufe

TQRIF-DIENSTVERPFLICHTUNGEN

	SCHEMA I
Annahme und Veröffentlichung einer einheitlichen Dienstleistungsqualitätscharta für das Management gemäß Artikel 5	JA
Modalitäten für die Aktivierung des Dienstes gemäß Artikel 6 und Artikel 7	JA
Modalitäten für die Änderung oder Beendigung des Dienstes gemäß Artikel 10 und Artikel 11	JA
Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden, schriftlichen Auskunftsverlangen und Berichtigung der in Rechnung gestellten Beträge gemäß den Artikeln 13, 17 und 18	JA
Mindestpflichten und Anforderungen an den Kundenschalter und den Online-Zugang gemäß den Artikeln 19 und 22	n.a.
Telefondienstverpflichtungen gemäß Artikel 20 und Artikel 22	JA
Zahlungsmodalitäten und -häufigkeit, Tranchen und Berichtigung nicht fälliger Beträge gemäß Titel V (mit Ausnahme von Artikel 28 Absatz 3)	JA
Verpflichtungen in Bezug auf Abholdienste auf Abruf und wie diese Dienstleistungen gemäß Artikel 29 und Artikel 30 in Anspruch genommen werden können	JA
Verpflichtungen in Bezug auf Ineffizienzen und Reparaturen von Haussammelgeräten gemäß Artikel 32	JA
Erstellung einer Karte der verschiedenen Sammelgebiete am Straßenrand und in der Nähe gemäß Artikel 35 Absatz 1	JA
Erstellung eines Verzeichnisses der Sammel- und Transporttätigkeiten gemäß Artikel 35.2	JA
Bei Betrieben, bei denen keine Fernsteuerungssysteme für den Füllstand der Behälter eingeführt wurden oder bei denen die Einführung solcher Systeme noch keine ausreichende Abdeckung des bedienten Gebiets gewährleistet, Erstellung eines Plans für regelmäßige Kontrollen des Füllzustands und des ordnungsgemäßen Funktionierens der in den Artikeln 35.3 und 35.4 genannten Sammelbereiche am Straßenrand oder in der Nähe	n.a.
Protokollierung von Unterbrechungen des Abhol- und Transportdienstes gemäß Artikel 36	n.a.
Erstellung eines Verzeichnisses der Straßenkehr- und Reinigungstätigkeiten gemäß Artikel 42 Absatz 1	JA
Aufzeichnung von Unterbrechungen des Straßenkehr- und Reinigungsdienstes gemäß Artikel 43	n.a.
Sicherheitspflichten des kommunalen Abfallentsorgungsdienstes gemäß Artikel 48	JA

n.a. bedeutet „nicht anwendbar“ auf das Referenzschema.

ALLGEMEINE VERTRAGLICHE UND TECHNISCHE QUALITÄTSNIVEAUS

	SCHEMA I
Mindestprozensatz der Antworten auf Aktivierungsanträge nach Artikel 8, die innerhalb von dreißig (30) Werktagen eingereicht werden müssen	n.a.
Mindestprozensatz der in Artikel 9 genannten Sammelgeräte, die Ihnen innerhalb von fünf (5) Werktagen ohne Inspektion vor Ort geliefert werden	n.a.
Mindestprozensatz der in Artikel 9 genannten Sammelgeräte, die Ihnen innerhalb von zehn (10) Werktagen mit Inspektion vor Ort geliefert werden	n.a.
Mindestprozensatz der Antworten auf Anträge auf Änderung und Beendigung des Dienstes gemäß Artikel 12, die innerhalb von dreißig (30) Werktagen eingereicht werden	n.a.
Mindestprozensatz der Antworten auf schriftliche Beschwerden gemäß Artikel 14, die innerhalb von dreißig (30) Werktagen eingereicht werden müssen	n.a.
Mindestprozensatz der Antworten auf schriftliche Auskunftersuchen gemäß Artikel 15, die innerhalb von dreißig (30) Werktagen übermittelt werden	n.a.
In den in Artikel 50 Absatz 1 genannten Fällen Mindestprozensatz der Beschwerden, d. h. Anträge, die innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen an den Betreiber der Sammlung und des Transports und/oder der Straßenreinigung gemäß Artikel 51 weitergeleitet werden	n.a.
In den in Abschnitt 50.1 genannten Fällen Mindestprozensatz der Antworten, die der Betreiber der Tarifverwaltung und der Beziehungsaktivität mit den Nutzern erhält und die innerhalb von fünf (5) Werktagen an den Benutzer gemäß Artikel 52 weitergeleitet werden	n.a.
Mindestprozensatz der Antworten auf schriftliche Anträge auf Berichtigung der in Rechnung gestellten Beträge gemäß Artikel 16, die innerhalb von sechzig (60) Geschäftstagen übermittelt werden	n.a.
Durchschnittliche Wartezeit gemäß Artikel 21 zwischen dem Beginn des Anrufbeantworters und dem Beginn des Gesprächs mit dem Betreiber oder der Beendigung des Anrufs aufgrund des Abbruchs vor Beginn des Gesprächs mit dem Betreiber (durchschnittliche Wartezeit beim Telefondienst)	n.a.
Mindestprozensatz für Anpassungen an nicht fällige Beträge gemäß Artikel 28.3, die innerhalb von einhundertzwanzig (120) Geschäftstagen vorgenommen werden	n.a.
Mindestprozensatz der Abholung von Abfällen auf Abruf gemäß Artikel 31 innerhalb von fünfzehn (15) Arbeitstagen	n.a.
Mindestprozensatz der Meldungen von Ineffizienzen gemäß Artikel 33 mit einer Interventionszeit innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen ohne Vor-Ort-Kontrolle	n.a.
Mindestprozensatz der Meldungen über Ineffizienzen gemäß Artikel 33 mit einer Interventionszeit innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen mit einer Vor-Ort-Inspektion	n.a.
Mindestprozensatz der Anträge auf Reparatur von Haussammelgeräten gemäß Artikel 34 mit einer Interventionszeit innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen ohne Inspektion vor Ort	n.a.
Mindestprozensatz der Anträge auf Reparatur von Haussammelgeräten gemäß Artikel 34 mit einer Interventionszeit innerhalb von fünfzehn (15) Arbeitstagen mit Inspektion vor Ort	n.a.
Pünktlichkeit des Abhol- und Transportdienstes gemäß Artikel 39	n.a.

Verbreitung von nicht überfüllten Sammelbehältern am Straßenrand und in der Nähe gemäß Artikel 40	n.a.
Dauer der Unterbrechung des Abhol- und Beförderungsdienstes gemäß Artikel 41 bis zu vierundzwanzig (24) Stunden	n.a.
Pünktlichkeit des Straßenkehr- und Reinigungsdienstes gemäß Artikel 46	n.a.
Dauer der Unterbrechung des Straßenkehr- und Reinigungsdienstes gemäß Artikel 47 darf vierundzwanzig (24) Stunden nicht überschreiten	n.a.
Mindestprozentsatz der in Artikel 49 genannten Rettungsdienste, bei denen das vom Betreiber benannte Personal innerhalb von vier (4) Stunden nach Beginn des Gesprächs mit dem Betreiber am Einsatzort eintrifft	n.a.

n.a. bedeutet „nicht anwendbar“ auf das Referenzschema.



TELEFONNUMMERN FÜR DEN NOTDIENST	
Grüne Nummer	Tel. 800 016 561
Festnetznummer	Tel. 0472 823 600

Dieser ANHANG wurde noch nicht von der zuständigen Behörde genehmigt.