

Qualitätsstandards

Dekret des L.H. vom
20.03.2006 Nr. 12 und
Verordnung Amtsblatt Nr. 20/I-II
vom 16.05.2006 - Anhang A

Richtwerte

Trinkwasserversorgung der Gemeinde Brixen, Klausen, Vahrn, Natz-Schabs, Franzensfeste, Lüsen, Mühlbach und Rodeneck

Leistung	Arbeitstage (innerhalb)	Kalendertage (innerhalb)	Stunden Anzahl	Definition und Berechnung der Frist	Meldung, Anfrage Kunde
Schalteröffnungszeiten an Werktagen (von 8:00 bis 18:00)			mind. 4		
Telefonischer Info-Dienst an Werktagen			mind. 7		
Einstellung der Lieferung bei Vertragskündigung		5		Zeitspanne, gemessen in Arbeitstagen, zwischen Einstellungsantrag der Lieferung durch den Kunden und der effektiven Einstellung der Lieferung mittels Versiegelung oder Entfernung der Zähler und endgültiger Ablesung des Verbrauchs	schriftlich
Freigabe der eingst. Lieferung bei Kundenwechsel		5		Zeitspanne, gemessen in Arbeitstagen, zwischen Vertragsabschluss samt Vorlage aller erforderlichen Dokumente seitens des Kunden und der effektiven Inbetriebnahme der Lieferung anhand eines Eingriffes an der Messgruppe.	schriftlich
Austausch schadhafter Zähler		2		Zeitspanne, gemessen in Arbeitstagen, zwischen dem Zeitpunkt der Meldung durch den Kunden und dem Zeitpunkt der Wiederinbetriebnahme der Lieferung.	schriftlich
Erstellen Kostenvoranschlag ohne Lokalausweis		5		Zeitspanne, gemessen in Arbeitstagen, zwischen Antragsdatum und dem Datum der Zustellung des Kostenvoranschlags.	schriftlich
Erstellen Kostenvoranschlag mit Lokalausweis		20		Zeitspanne, gemessen in Arbeitstagen, zwischen Antragsdatum und dem Datum der Zustellung des Kostenvoranschlags.	schriftlich
Abschluss der Arbeiten für Neuanschlüsse bei einfachen Arbeiten		15		Zeitspanne, gemessen in Arbeitstagen, zwischen erfolgter Beauftragung durch den Kunden mittels schriftlicher Annahme oder Bezahlung des Kostenvoranschlags und Abschluss der Arbeiten.	schriftlich
Abschluss der Arbeiten für Neuanschlüsse bei komplexen Arbeiten		60		Zeitspanne, gemessen in Arbeitstagen, zwischen erfolgter Beauftragung durch den Kunden mittels schriftlicher Annahme oder Bezahlung des Kostenvoranschlags und Abschluss der Arbeiten.	schriftlich
Abschluss der Arbeiten bei Reparaturen ohne Grabung		5		Zeitspanne, gemessen in Arbeitstagen, zwischen erfolgter Mitteilung durch den Kunden und dem Abschluss der Arbeiten.	schriftlich
Abschluss der Arbeiten bei Reparaturen mit Grabung		5		Zeitspanne, gemessen in Arbeitstagen, zwischen erfolgter Mitteilung durch den Kunden und dem Abschluss der Arbeiten.	schriftlich

Beginn der Zählerprüfung	5		Zeitspanne, gemessen in Arbeitstagen, zwischen erfolgter Mitteilung durch den Kunden und dem Abschluss der Zählerprüfung.	schriftlich
Beginn der Druckprüfung	5		Zeitspanne, gemessen in Arbeitstagen, zwischen erfolgter Mitteilung durch den Kunden und Abschluss der Druckprüfung.	schriftlich
Einsatzzeit ab Meldung für Ortsaugenschein bei Störungen		1	Zeitspanne, gemessen in Stunden, zwischen Eingang der Meldung und Beginn des Ortsaugenscheins	mündlich
Arbeitsbeginn ab Meldung bei Störungen		3	Zeitspanne, gemessen in Stunden, zwischen Eingang der Meldung und Arbeitsbeginn	mündlich
Antwort Reklamationen	20		Zeitspanne, gemessen in Arbeitstagen, zwischen Eingang der Reklamation und Zustellung der Antwort.	schriftlich
Mitteilung bei programmierter Unterbrechung		mind. 24	Zeitspanne, gemessen in Stunden, zwischen Mitteilung der Unterbrechung und der effektiven Unterbrechung der Lieferung	
Unterbrechungszeit bei ordentlichen und außerordentlichen Arbeiten		max 24		
Zählerschließungen	5		Zeitspanne, gemessen in Arbeitstagen, zwischen erfolgter Anfrage durch den Kunden und der Zählerschließung.	schriftlich
Zählerablesungen im Jahr		mind. 1	für mind. 95% der Kunden	
Rechnungslegung für jährlichen Verbrauch		mind. 1		
Rechnungslegung für sonst. durchgeführte Arbeiten		45		

Einfache Arbeiten: Einbau der Messvorrichtung und Herstellung der Zuleitung bei bestehender Hauptleitung, Anschlusslänge (Anschlusspunkt bei Hauptleitung bis Messvorrichtung) < 8 m, Durchmesser der Zuleitung < 50 mm)

Komplexe Arbeiten: Einbau der Messvorrichtung und Herstellung der Zuleitung in allen anderen Fällen die nicht in die Definition der einfachen Arbeiten fallen.

Berechnung der Zeitspanne:
laufende Genehmigungsverfahren gegenüber Dritten oder Behörden bewirken eine zeitweilige Aufhebung der Fristenberechnung

Schriftliche Anfrage: Wann immer die Anfrage eine Verrechnung der erbrachten Leistungen zur Folge hat, muss diese schriftlich erfolgen