



DIENSTLEISTUNGSÜBERSICHT
TRINKWASSERDIENST

CARTA DEI SERVIZI
IDROPOTABILI



Vorwort

Die vorliegende Dienstleistungsübersicht regelt die Rechte der Kunden und die Pflichten der Betreiber des Trinkwasserdienstes gegenüber ihren Kunden.

Ziel ist es, die Bedürfnisse der Kunden bestmöglich zufrieden zu stellen und die Sicherheit, die Qualität und Wirksamkeit der Leistungen sowie den Umweltschutz zu berücksichtigen.

Die vorliegende Dienstleistungsübersicht wurde unter Einhaltung der allgemeinen Prinzipien ausgearbeitet, die vom Dekret des Landeshauptmanns vom 20. März 2006, Nr. 12 vorgesehen sind.

Die in der vorliegenden Dienstleistungsübersicht festgelegten Qualitätsstandards gelten für normale Betriebsbedingungen, also nicht für außerordentliche Situationen wie höhere Gewalt, von Dritten verursachte Ereignisse, Streiks sowie Maßnahmen der öffentlichen Behörden.

Die Versorgung mit Trinkwasser wird in unserer Gemeinde von mehreren Betreibern gewährleistet:

- für die Ortschaft Montiggl/Frangart: Gemeinde Eppan (Verwalter)
- für die Ortschaft St. Michael/Turmbach/Maderneid: Trinkwassergenossenschaft St. Michael (Verwalter)
- für die Ortschaft St. Pauls/Berg: Trinkwassergenossenschaft St. Pauls (Verwalter)
- für die Ortschaft Girlan: Trinkwassergenossenschaft Girlan (Verwalter)
- für die Ortschaft Missian/Unterrain: Trinkwassergenossenschaft Missian (Verwalter)
- für die Ortschaft Perdonig/Gaid: Trinkwassergenossenschaft Perdonig (Verwalter)

Sämtliche Betreiber haben die vorliegende Dienstleistungsübersicht unterschrieben und verpflichten sich diese einzuhalten.

Premessa

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di stabilire e garantire i diritti dei clienti e gli obblighi del gestore del servizio idropotabile verso i clienti.

Essa costituisce la dichiarazione d'impegno volta a soddisfare i bisogni dei clienti con le migliori modalità, ma anche a tenere in considerazione altri fattori importanti quali la sicurezza nell'utilizzazione del servizio, la qualità e l'efficienza delle prestazioni ed il rispetto dell'ambiente.

La presente carta é redatta nel rispetto dei principi generali previsti dal Decreto del Presidente della Provincia 20 marzo 2006, n. 12.

Gli standard dichiarati nella presente carta sono validi in condizioni normali di esercizio ossia in condizioni che escludono situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'Autorità pubblica.

La fornitura dell'acqua potabile nel nostro Comune é fornita da più gestori

- per la località di Monticolo/Frangarto: Comune di Appiano (gestore)
- per la località di S. Michele/ Rio Torre/ Maderneid: Consorzio Acquedotto S. Michele (gestore)
- per la località S. Paolo/Monte : consorzio Acquedotto S. Paolo (gestore)
- per la località di Cornaiano: Consorzio Acquedotto Cornaiano (gestore)
- per la località di Missiano/Riva di Sotto: Consorzio Acquedotto Missiano (gestore)
- per la località di Pradonico/Gaido: Consorzio Acquedotto Pradonico (gestore)

Tutti gli operatori hanno sottoscritto la presente carta dei servizi e si impegnano a rispettarla.



Der Bürgermeister

Allgemeine Grundsätze

Der Betreiber übt die Trinkwasserversorgung unter Einhaltung folgender Grundsätze aus, welche sämtliche öffentlichen Dienste berücksichtigen müssen.

Gleichheit und Unparteilichkeit

Der Dienst wird für alle Kunden, unabhängig von Geschlecht, Rasse, Sprache, Religion und von den politischen Überzeugungen in der gleichen Weise angeboten.

Kontinuität

Die Dienstleistung ist durchgehend und regelmäßig. Der Betreiber verpflichtet sich etwaige Dienstunterbrechungen bei Störfällen oder Instandhaltungsarbeiten möglichst kurz zu halten.

Zugangsberechtigung zu den Diensten

Der Kunde hat das Recht auf Zugang zu den ihn betreffenden Informationen. Zur Verbesserung des Dienstes kann er Vorschläge und Empfehlungen unterbreiten, Dokumente vorlegen sowie Beschwerden einbringen. Die Angestellten, die sich zum Kunden begeben, verfügen über einen Erkennungsausweis.

Kundenfreundliches Verhalten

Der Betreiber verpflichtet sich im Umgang mit dem Kunden zu besonderem Entgegenkommen. Die Mitarbeiter werden diesbezüglich geschult.

Il sindaco

Principi fondamentali

Il gestore svolge l'attività di erogazione dell'acqua potabile nel rispetto di alcuni principi fondamentali cui ogni servizio pubblico deve attenersi.

Eguaglianza e imparzialità del trattamento

Le modalità di erogazione del servizio sono eguali per tutti i clienti, a prescindere dalle differenze di sesso, di razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Continuità

La fornitura del servizio ha carattere continuo e regolare. Il gestore si impegna a ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi dovuti a guasti o lavori di manutenzione.

Accesso ai servizi

Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può produrre documenti, formulare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami per il miglioramento dei servizi. I dipendenti che si recano presso il domicilio del cliente sono muniti di tessera di riconoscimento.

Cortesia

Il rapporto con il cliente é improntato alla cortesia. Il personale viene istruito in tal senso.



Wirksamkeit und Effizienz

Der Betreiber verfolgt als strategisches Ziel die fortlaufende Verbesserung von Effizienz und Wirksamkeit des Dienstes. Zu diesem Zweck werden die geeignetsten technischen, organisatorischen und verfahrensmäßigen Lösungen angewendet.

Klarheit und Verständlichkeit der Mitteilungen

Der Betreiber legt größten Wert darauf, dass alle Mitteilungen an die Kunden klar, einfach und verständlich sind.

Zweisprachigkeit

Für die Mitteilungen und Auskünfte wird die Zweisprachigkeit (italienisch/deutsch) gewährleistet.

Efficacia ed efficienza

Il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni rese costituisce un obiettivo strategico. A tal fine sono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Viene posta la massima attenzione affinché il linguaggio utilizzato nei rapporti con il cliente sia chiaro, semplice e comprensibile.

Bilinguismo

Nelle comunicazioni e informazioni viene garantito il bilinguismo (italiano/tedesco).



1) Termine für durchzuführende Arbeiten

Der Betreiber verpflichtet sich die von den Kunden gewünschten Arbeiten innerhalb der kürzest möglichen Zeit durchzuführen und dabei die folgenden Termine einzuhalten. In diesen Terminen sind jedoch nicht jene Zeiten enthalten, welche für die Ausführung von Arbeiten oder bürokratische Angelegenheiten benötigt werden, wofür Dritte verantwortlich sind, wie beispielsweise:

- Zeiten, welche für den Erlass einer Genehmigung notwendig sind (Private, ANAS, Provinz u.s.w.)
 - Zeiten für die Fertigstellung von Bauwerken oder Anlagen von Seiten des Kunden
 - etwaige Verspätungen, deren Ursache nicht beim Betreiber liegen.
-
- x Neue Anschlüsse
 - Kostenvoranschlag ohne Ortsaugenschein: binnen 5 Arbeitstagen
 - Kostenvoranschlag mit Ortsaugenschein: binnen 10 Arbeitstagen
 - Arbeitsbeginn ab Eingang der Anzahlung: binnen 14 Kalendertagen
 - x Kundenwechsel bzw. Wohnungsnachfolge
 - Freigabe der eingestellten Lieferung: binnen 2 Arbeitstagen (nur bei gleichbleibender Größe der Wasseruhr)
 - x Einstellung der Wasserversorgung
 - Bei Vertragskündigung: binnen 2 Arbeitstagen

1) Limiti temporali per l'esecuzione dei lavori

Il gestore si impegna a eseguire i lavori richiesti dai clienti nel più breve tempo possibile e nel rispetto dei limiti temporali indicati di seguito. In questi limiti non sono comunque inclusi i tempi necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità è di terzi come per esempio:

- tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi (privati, Anas, Provincia etc)
 - tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte del cliente
 - ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al gestore del servizio.
-
- x Nuovi allacciamenti
 - preventivo senza sopralluogo: entro 5 giorni lavorativi
 - preventivo con sopralluogo: entro 10 giorni lavorativi
 - inizio lavori dal pagamento dell'acconto: entro 14 giorni solari
 - x Subentri
 - riattivazione della fornitura interrotta: 2 giorni lavorativi (subentro che non comporti la modifica della portata del contatore)
 - x Cessazione della fornitura d'acqua
 - in caso di disdetta del contratto: entro 2 giorni lavorativi



- x Wasserzähler
 - Beginn der Zählerprüfung: binnen 5 Arbeitstagen
 - Austausch schadhafter Zähler: binnen 5 Arbeitstagen
 - Zählerschließungen: binnen 2 Arbeitstagen

- x Reparaturen an den Leitungen
 - Arbeitsbeginn bei Reparaturen ohne Grabung: binnen 5 Kalendertagen
 - Arbeitsbeginn bei Reparaturen mit Grabung: binnen 10 Kalendertagen

- x Druckprüfung
 - Beginn der Druckprüfung auf Antrag des Kunden: binnen 5 Arbeitstagen

Falls der Kunde mit dem Betreiber, in Abweichung von den vorhergehenden Terminen, andere Termine für die Durchführung der Arbeiten vereinbart, so gelten diese Termine.

2) Unterbrechung des Dienstes

Instandhaltungsarbeiten

Falls die Wasserversorgung wegen Instandhaltungsarbeiten an den Anlagen oder Verteilernetzen unterbrochen werden muss, verständigt der Betreiber die Kunden indem der Tag, die Uhrzeit und die Gesamtdauer der Unterbrechung schriftlich mitgeteilt werden. Diese Mitteilung wird in den Briefkasten geworfen oder an der Haustür aufgehängt. Falls eine große Anzahl von Kunden von der Unterbrechung betroffen wird, erfolgt zusätzlich eine Information über die Medien.

- x Die Mitteilung erfolgt mindestens 24 Stunden im voraus.
- x Die Unterbrechung der Wasserversorgung bei ordentlichen oder außerordentlichen Arbeiten darf höchstens 24 Stunden betragen.

- x Contatori
 - inizio verifica contatore :entro 5 giorni lavorativi
 - sostituzione contatori in avaria:entro 5 giorni lavorativi
 - chiusura contatori: entro 2 giorni lavorativi

- x Riparazioni alle condotte
 - inizio lavori riparazione senza scavo: entro 5 giorni solari

 - inizio lavori riparazione con scavo:entro 10 giorni solari

- x Verifica pressione:
 - inizio della prova di pressione su richiesta del cliente: entro 5 giorni lavorativi

Se il Cliente, in accordo con il gestore, richiede esplicitamente variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori rispetto ai limiti, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati.

2) Interruzione del servizio

Lavori di manutenzione

Se per l'esecuzione di lavori di manutenzione alle reti o agli impianti si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, i clienti vengono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio nonché della durata complessiva della sospensione. Il gestore informa i propri clienti per iscritto. Tale comunicazione scritta viene inserita nelle cassette postali oppure affissa all'ingresso degli edifici. Qualora l'interruzione interessi un gran numero di clienti l'informazione é anche diffusa attraverso i mass-media.

- x La comunicazione di interruzione viene fatta almeno 24 ore prima.
- x L'interruzione dell'erogazione di acqua in caso di lavori ordinari e straordinari dura al massimo 24 ore.



Ersatzdienst

Falls eine zeitweilige Aussetzung der Lieferung unvermeidbar ist, wird der Betreiber Betreiber, unter Berücksichtigung der von den Sanitätsbehörden erteilten Anweisungen, zeitgerecht und auf alle Fälle binnen 48 Stunden ab Beginn der Aussetzung einen Ersatzdienst aktivieren. Um den regulären Dienst zu gewährleisten, werden je nach Bedarf mobile Trinkwasseraufbereitungsanlagen oder Tankwagen eingesetzt.

3) Beziehungen zu den Kunden

Verträge

Für den Abschluss und die Auflösung der Wasserlieferverträge sowie für andere Auskünfte können sich die Kunden an folgende Ämter wenden:

- Für Frangart/Montiggel:
Gemeinde Eppan
Amt für Bauernhaltung und Infrastrukturen
Handwerkerstraße 1
39057 St. Michael/Eppan
Montag – Freitag: von 8:00 (Uhr) bis 12:00 (Uhr), Telefon Nr. 0471/667596
- Für St. Michael/Turmbach/Maderneid:
Trinkwassergenossenschaft St. Michael
Handwerkerstrasse 3
39057 St. Michael/Eppan
Montag – Freitag: von 8:00 (Uhr) bis 12:00 (Uhr), Telefon Nr 0471/662128
- Für St. Pauls/Berg:
Trinkwassergenossenschaft St. Pauls
Luziafeldweg 5
39050 St.Pauls
Montag – Freitag: von 8:00 (Uhr) bis 12:00 (Uhr), Telefon Nr 0471/664086

Il servizio sostitutivo

Qualora sia inevitabile un'interruzione dell'erogazione d'acqua, il gestore attiva tempestivamente e comunque non oltre 48 ore dall'inizio della sospensione un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto di quanto disposto dalle autorità sanitarie competenti. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento del servizio, si fa ricorso ad unità mobili di potabilizzazione e autobotti.

3) Rapporti con i clienti

Contratti

Per l'apertura e la cessazione dei contratti di fornitura d'acqua così come per altre informazioni inerenti il servizio i clienti possono rivolgersi ai seguenti uffici:

- Per Frangarto/Monticolo:
Comune di Appiano
Ufficio Manutenzione e Infrastrutture
Via Artigiani 1
39057 S. Michele/Appiano
Lunedì – venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:00 , Tel. n. 0471/667596
- Per S. Michele/Rio Torre/Madernedo:
Consorzio Acquedotto S. Michele
Via Artigiani 3
39057 S. Michele/Appiano
Lunedì – venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:00 , Tel. n. 0471/662128
- Per S. Paolo/Monte:
Consorzio Acquedotto S. Paolo
Strada Luziafeld 5
39050 S. Paolo
Lunedì – venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:00 , Tel. n. 0471/664086



-
- Für Girlan:
Trinkwassergenossenschaft Girlan
Mühlweg 12/B
39057 Girlan
Montag – Freitag: von 8:00 (Uhr) bis
12:00 (Uhr), Telefon Nr 0471/663843
 - Für Missian/Unterrain:
Trinkwassergenossenschaft Missian
Missianerweg 35/A
39050 St.Pauls
Montag – Freitag: von 8:00 (Uhr) bis
12:00 (Uhr), Telefon Nr 0471/636018
 - Für Perdonig/Gaid:
Trinkwassergenossenschaft Perdonig
Perdonigerweg 19
39057 St.Michael/Eppan
Montag – Freitag: von 8:00 (Uhr) bis
12:00 (Uhr), Telefon Nr 0471/663421
 - Per Cornaiano:
Consorzio Acquedotto Cornaiano
Via Molino 12/B
39057 Cornaiano
Lunedì – venerdì dalle ore 8:00 alle ore
12:00 , Tel. n. 0471/663843
 - Per Missiano/Riva di Sotto:
Consorzio Acquedotto Missiano
Via Missiano 35/A
39050 S. Paolo
Lunedì – venerdì dalle ore 8:00 alle ore
12:00 , Tel. n. 0471/636018
 - Per Pradonico/Gaido:
Consorzio Acquedotto Pradonico
Strada Pradonico 19
39057 S. Michele/Appiano
Lunedì – venerdì dalle ore 8:00 alle ore
12:00 , Tel. n. 0471/663421



Störfälle

Für die Meldung von Schäden an der Wasserversorgung können sich die Kunden an folgende Ämter wenden:

- Für Frangart/Montiggl:
Gemeinde Eppan
Amt für Bauerhaltung und Infrastrukturen
Handwerkerstraße 1
39057 St. Michael/Eppan
Montag – Freitag: von 8:00 (Uhr) bis 12:00 (Uhr), Telefon Nr. 0471/667596
Telefonnr. des Bereitschaftsdienstes: 335/5602690
- Für St. Michael/Turmbach/Maderneid:
Trinkwassergenossenschaft St. Michael
Handwerkerstrasse 3
39057 St. Michael/Eppan
Montag – Freitag: von 8:00 (Uhr) bis 12:00 (Uhr), Telefon Nr 0471/662128
Telefonnr. des Bereitschaftsdienstes: 335 6241518
- Für St. Pauls/Berg:
Trinkwassergenossenschaft St. Pauls
Luziafeldweg 5
39050 St.Pauls
Montag – Freitag: von 8:00 (Uhr) bis 12:00 (Uhr), Telefon Nr 0471/664086
Telefonnr. des Bereitschaftsdienstes: 335 1050478
- Für Girlan:
Trinkwassergenossenschaft Girlan
Mühlweg 12/B
39057 Girlan
Montag – Freitag: von 8:00 (Uhr) bis 12:00 (Uhr), Telefon Nr 0471/663843
Telefonnr. des Bereitschaftsdienstes: 338 9210350

Guasti

Per la segnalazione di guasti nell'approvvigionamento idrico é necessario rivolgersi ai seguenti uffici:

- Per Frangarto/Monticolo:
Comune di Appiano
Ufficio Manutenzione e Infrastrutture
Via Artigiani 1
39057 S. Michele/Appiano
Lunedì – venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:00 , Tel. n. 0471/667596
Numero telefonico del servizio di reperibilità: 335/5602690
- Per S. Michele/Rio Torre/Madernedo:
Consorzio Acquedotto S. Michele
Via Artigiani 3
39057 S. Michele/Appiano
Lunedì – venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:00 , Tel. n. 0471/662128
Numero telefonico del servizio di reperibilità: 335 6241518
- Per S. Paolo/Monte:
Consorzio Acquedotto S. Paolo
Strada Luziafeld 5
39050 S. Paolo
Lunedì – venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:00 , Tel. n. 0471/664086
Numero telefonico del servizio di reperibilità: 335 1050478
- Per Cornaiano:
Consorzio Acquedotto Cornaiano
Via Molino 12/B
39057 Cornaiano
Lunedì – venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:00 , Tel. n. 0471/663843
Numero telefonico del servizio di reperibilità: 338 9210350



- Für Missian/Unterrain:
Trinkwassergenossenschaft Missian
Missianerweg 35/A
39050 St.Pauls
Montag – Freitag: von 8:00 (Uhr) bis
12:00 (Uhr), Telefon Nr 0471/636018
Telefonnr. des Bereitschaftsdienstes:
339 1709035
- Für Perdonig/Gaid:
Trinkwassergenossenschaft Perdonig
Perdonigerweg 19
39057 St.Michael/Eppan
Montag – Freitag: von 8:00 (Uhr) bis
12:00 (Uhr), Telefon Nr 0471/663421
Telefonnr. des Bereitschaftsdienstes:
340 5595087

- Per Missiano/Riva di Sotto:
Consorzio Acquedotto Missiano
Via Missiano 35/A
39050 S. Paolo
Lunedì – venerdì dalle ore 8:00 alle ore
12:00 , Tel. n. 0471/636018
Numero telefonico del servizio di reperibilità:
339 1709035
- Per Pradonico/Gaido:
Consorzio Acquedotto Pradonico
Strada Pradonico 19
39057 S. Michele/Appiano
Lunedì – venerdì dalle ore 8:00 alle ore
12:00 , Tel. n. 0471/663421
Numero telefonico del servizio di reperibilità:
340 5595087

Außerhalb der Dienstzeiten und an den Feiertagen sind die obgenannten Nummern zu kontaktieren.

Al di fuori degli orari di servizio e nei giorni festivi occorre rivolgersi al servizio di reperibilità ai numeri sopra citati.

- x Falls aufgrund der Schadensmeldung eine Reparatur von Lecks an Anlagen und Leitungen vorzunehmen ist, verpflichtet sich der Betreiber folgende Termine einzuhalten:
 - Einsatzzeit ab Meldung für den Ortsaugenschein: binnen 12 Stunden
 - Arbeitsbeginn ab Meldung: binnen 24 Stunden

- x Se l'intervento d'emergenza richiede una riparazione di guasti ordinari a impianti e tubazioni, i tempi di ripristino del servizio di erogazione dell'acqua potabile sono garantiti nei seguenti limiti temporali:
 - tempo di intervento a partire dalla comunicazione per il sopralluogo in caso di avaria: entro 12 ore
 - inizio lavori a partire dalla comunicazione in caso di avarie: entro 24 ore

Beschwerden

Beschwerden über eine fehlerhafte Dienstleistung oder die Verletzung der in vorliegender Dienstleistungsübersicht angeführten Grundsätze können schriftlich oder telefonisch an den Betreiber des Dienstes gerichtet werden.

Reclami

I reclami contro comportamenti considerati irregolari o per la violazione dei principi contenuti nella presente carta dei servizi possono essere inoltrati al gestore attraverso il servizio telefonico o lettera inviata al gestore.



Nach Eingang der Beschwerde wird der Betreiber die notwendigen Erhebungen durchführen und schnellstmöglich, jedenfalls innerhalb 30 Kalendertagen¹, die Ergebnisse mitteilen.

4) Pauschaler Schadenersatz

Für die Nichteinhaltung der Termine laut vorhergehenden Punkten 1, 2, 3 hat der Betreiber den Betrag von 100,00 € als Schadenersatz für die Unannehmlichkeiten zu bezahlen.

Diese Entschädigung wird auf schriftlichen Antrag geleistet, dem Informationen und eine Dokumentation über die Sachlage beigefügt sein müssen, damit der Betreiber die Sachlage nachvollziehen und feststellen kann. Dieser Antrag muss dem Betreiber innerhalb von 30 Tagen nach der ursprünglich festgelegten Frist zugehen. Wird der Antrag anerkannt, so wird der Betrag auf einem vom Betroffenen angegebenen Bankkontokorrent gutgeschrieben.

5) Verrechnung und Bezahlung des Dienstes

Der Wasserverbrauch wird je nach Nutzungsart jährlich in Rechnung gestellt.

Die Kontrolle und die Ablesung der Zähler erfolgt zumindest einmal im Jahr durch das Personal des Betreibers.

Der Kunde ist berechtigt den Wasserzähler selbst abzulesen und die Daten mittels Postkarte mitzuteilen, welche das für die Ablesung zuständige Personal hinterlassen hat.- Sobald die technischen Voraussetzungen geschaffen sind, kann die Selbstablesung auch über Internet erfolgen.

Ricevuta la segnalazione il gestore compie i necessari accertamenti e ne comunica gli esiti al cliente al più presto ed in ogni caso entro 30 giorni solari².

4) Gli indennizzi forfettari

Il mancato rispetto dei limiti temporali previsti ai precedenti punti 1, 2, 3 obbliga il gestore a riconoscere al cliente una somma di 100,00 € quale indennizzo per il disagio arrecatogli.

L'indennizzo viene concesso previa richiesta scritta, a cui deve essere allegata la documentazione del caso affinché il gestore possa verificare l'omissione intercorsa. La richiesta va inoltrata al gestore entro 30 giorni dal termine originariamente previsto per l'esecuzione della prestazione. Qualora la richiesta venga accettata, l'importo è versato sul conto corrente indicato dall'interessato.

5) Fatturazione e pagamento delle prestazioni

Per ogni tipologia di tariffa il consumo d'acqua viene fatturato almeno una volta l'anno. La lettura ed il controllo dei contatori avviene almeno una volta all'anno attraverso personale del gestore.

Il cliente è autorizzato ad eseguire l'autolettura ed a comunicare il consumo attraverso una cartolina postale lasciata dal personale addetto alla rilevazione.

Non appena saranno disponibili i requisiti tecnici, l'autolettura potrà essere eseguita anche via internet.

¹
DLH Nr. 12/2006, Anlage A, Richtwerte, Buchstabe p)

²
DPG nr. 12/2006, allegato A, valori guida, lettera p)



In Ermangelung einer direkten Ablesung oder einer Mitteilung von Seiten des Kunden tätigt der Betreiber eine Schätzung über den durchschnittlichen Verbrauch der letzten Ablesungen.

Für den erhobenen bzw. geschätzten Wasserverbrauch wird zumindest einmal im Jahr wird im Sinne des Liefervertrages eine Rechnung ausgestellt.

Die Rechnung für Arbeiten, welche für einen einzelnen Kunden getätigt werden; wird in der Regel binnen 45 Kalendertagen ausgestellt.

Verspätungen bei den Zahlungen

Bei Zahlungsverzug wird die erste Aufforderung innerhalb 30 Tagen ab Fälligkeit gestellt. Erfolgt noch keine Zahlung so wird eine zweite Zahlungsaufforderung, auf welcher der Betreiber eine Gebühr für das Eintreiben der Ausgaben und die Zinsen anwendet, ausgestellt.

Sollte der Kunde auch der zweiten Zahlungsaufforderung nicht nachkommen, wird die Trinkwasserlieferung innerhalb von 10 Tagen eingestellt. Die Mindestlieferung an Haushalte bleibt jedenfalls gewährleistet.

6) Auskünfte über die Qualität des gelieferten Trinkwassers

Beim Betreiber steht für jedermann ein Informationsblatt, welches die chemischen und die mikrobiologischen Werte sowie die Herkunft des Wassers auflistet, auf Anfrage zur Verfügung.

In mancanza di una lettura diretta o comunicata dal cliente il gestore esegue una stima sulla base della media dei consumi effettuati in precedenza.

In base ai consumi rilevati o stimati ed a quanto previsto nei contratti di fornitura viene emessa, almeno una volta all'anno, la relativa fattura.

La fatturazione per lavori eseguiti in favore di un singolo cliente é normalmente effettuata entro 45 giorni solari.

Morosità nei pagamenti

In caso di mancato pagamento il primo sollecito é notificato entro 30 giorni dalla scadenza. Quando il cliente ritarda ulteriormente il saldo di una fattura viene trasmesso un secondo sollecito ed il gestore applica un recupero spese per ritardato pagamento ed i relativi interessi.

In caso di mancato pagamento del secondo sollecito la fornitura viene interrotta entro 10 giorni. Resta comunque garantita la fornitura minima per gli usi domestici.

6) Nota informativa sulla qualità dell'acqua distribuita

Presso il gestore é disponibile a chiunque ne faccia richiesta, una nota informativa che riassume i valori fisici e chimici nonché la provenienza dell'acqua.