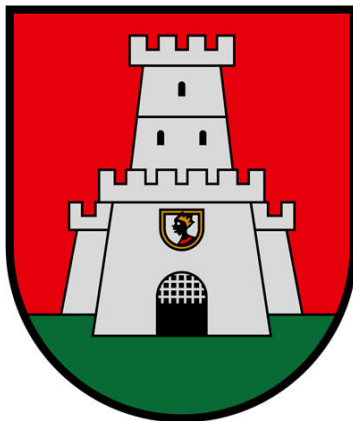


Marktgemeinde Innichen Comune di San Candido

**AUTONOME PROVINZ BOZEN-SÜDTIROL
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO-ALTO ADIGE**



Verordnung über den öffentlichen Trinkwasserversorgungsdienst

Regolamento sul servizio idropotabile pubblico

**Genehmigt mit Ratsbeschluss Nr. 61/2018 vom 28.11.2018
Approvato con deliberazione consiliare n. 61/2018 del 28.11.2018**

Inhaltsverzeichnis

Indice

Art	Beschreibung	Descrizione	Seite pag.
TITEL 1 Allgemeine Bestimmungen		TITOLO 1 Disposizioni generali	
1	Gegenstand	Oggetto	4
2	Begriffsbestimmungen	Definizioni	4
3	Führung	Gestione	4
4	Führung mittels Vereinbarung	Gestione mediante convenzione	5
5	Tarife	Tariffe	5
5/ bis	Berechnung des Tarifs	Calcolo della tariffa	5
5/ ter	Beginn und Ende der Zahlungspflicht	Decorrenza e termine dell'obbligo di pagamento	7
6	Verwendung von Trinkwasser	Utilizzo dell'acqua potabile	7
7	Wasserknappheit	Scarsità dell'acqua	7
8	Pflichten der Betreiber	Obblighi del gestore	8
9	Wasserwärter/in	Tecnico idropotabile	9
TITEL 2 Lieferung		TITOLO 2 Fornitura	
10	Dienstleistungsübersicht	Carta dei servizi	10
11	Lieferbedingungen	Condizioni di fornitura	10
12	Liefervertrag	Contratto di fornitura	10
13	Zählerablesung	Lettura dei contatori	11
14	Zahlungsbedingungen	Condizioni di pagamento	11
TITEL 3 Anschlüsse		TITOLO 3 Allacciamenti	
15	Kosten für den Anschluss	Costi di allacciamento	13
16	Anschlusspflicht	Dovere di allacciamento	13
17	Antrag	Domanda	13
18	Provisorische Anschlüsse	Allacciamenti provvisori	14
19	Anschlussleitung	Allacciamento	14
20	Wasserzähler	Contatori dell'acqua	14

21	Interne Anlagen des Kunden	Impianto interno del cliente	15
22	Zusätzliche Wasserversorgung	Fonti aggiuntive	15
TITEL 4 Andere Wasserveresorgungen		TITOLO 4 Altri rifornimenti dell'acqua	
23	Öffentliche Brunnen	Fontane pubbliche	16
24	Feuerlöschhydranten	Idranti antincendio	16
TITEL 5 Kontrollen und Wartung		TITOLO 5 Controlli e manutenzione	
25	Kontrolle und Wartung des Betreibers	Controlli e manutenzione da parte del gestore	17
26	Verluste	Perdite	17
27	Fernüberwachung- und Fernwirkanlagen	Telecontrollo e telegestione	18
28	Interne Qualitätskontrollen	Controlli di qualità interni	18
TITEL 6 Strafen		TITOLO 6 Sanzioni	
29	Verwaltungsstrafen	Sanzioni amministrative	19
30	Inkrafttreten der Verordnung	Entrata in vigore del regolamento	19
Anlagen		Allegati	
A	Grafische Karte Versorgungsgebiet	Grafico della zona di approvvigionamento	--
B	Dienstleistungsübersicht	Carta dei servizi	--

TITEL 1
ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1
Gegenstand

1. Die vorliegende Verordnung regelt die technischen und betrieblichen Bestimmungen hinsichtlich der Führung des öffentlichen Trink- und Löschwasserdienstes auf dem gesamten Gemeindegebiet von Innichen.
2. Dieser Verordnung unterworfen sind alle Kunden, welche ihr Trinkwasser aus den bestehenden oder noch zu errichtenden Wasserleitungen im Sinne des Artikels 9, Absatz 1 Buchstabe a) des L.G. Nr. 8/2002 beziehen.
3. Für alle in dieser Verordnung nicht enthaltenden Bestimmungen wird auf das L.G. Nr. 8/2002, die Verordnung über den Trinkwasserdienst gemäß D.L.H. Nr. 12/2006, sowie auf die Verordnung zur Regelung des Trinkwassertarifs gemäß D.L.H. Nr. 29/2017 in geltender Fassung, verwiesen.

Artikel 2
Begriffsbestimmungen

1. Im Sinne dieser Verordnung gilt als:
 - a) Betreiber: die Gemeinde oder, nach entsprechender Vereinbarung, Dritte, die für die Versorgung mit Trink- und Löschwasser sorgen;
 - b) öffentlicher Auftraggeber: die Gemeinde, die den Trink- und Löschwasserversorgungsdienst vergibt;
 - c) Kunde: wer die Dienstleistung des Betreibers in Anspruch nimmt;
 - d) Rechtsträgergrenze: der technische und rechtliche Übergabepunkt zwischen Betreiber und Kunde. Er befindet sich am Übergabeschacht auf der Hauptleitung;
 - e) Versorgungsgebiet: das von der auftraggebenden Gemeinde oder, bei übergemeindlichen Trinkwasserleitungen, von der Landesabteilung Wasser und Energie auf Vorschlag der betroffenen Gemeinden abgegrenzte Gebiet.

Artikel 3
Führung

1. Die Gemeinde ist für den öffentlichen Trinkwasserversorgungsdienst in ihrem Gebiet zuständig und verantwortlich.
2. Das Versorgungsgebiet des Trinkwasser- und Löschwasserversorgungsnetzes umfasst das Gemeindegebiet mit den Katastralgemeinden:
 - Hauptort: Innichen;
 - Fraktionen: Innichberg, Vierschach, Winnebach.

TITOLO 1
DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1
Oggetto

1. Il presente regolamento disciplina le disposizioni tecniche e gestionali relative al servizio di approvvigionamento di acqua potabile ed antincendio sul territorio comunale di San Candido.
2. Sono soggetti a questo regolamento tutti i clienti, che prelevano l'acqua potabile dagli acquedotti esistenti e da quelli ancora da costruire ai sensi dell'articolo 9, comma 1 lettera a) della L.P. n. 8/2002.
3. Per tutte le disposizioni non contenute in questo regolamento si rimanda alla L.P. n. 8/2002, al regolamento sul servizio idropotabile ai sensi del D.P.P. n. 12//2006, nonché al regolamento d'esecuzione relativo alle tariffe per l'acqua potabile ai sensi dei D.P.P. n. 29/2017 testo vigente.

Articolo 2
Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento si intende per:
 - a) gestore: il comune oppure, previa convenzione, terzi che provvedono all'approvvigionamento di acqua potabile ed antincendio;
 - b) stazione appaltante: il comune che appalta il servizio di approvvigionamento di acqua potabile ed antincendio;
 - c) cliente: il soggetto che usufruisce del servizio da parte del gestore;
 - d) punto di consegna: l'intersezione tecnica e giuridica tra gestore e cliente. Il punto si trova al pozzetto di consegna sulla condotta principale;
 - e) zona di approvvigionamento: la zona delimitata dal comune appaltante ovvero, in caso di acquedotti sovra comunali, la zona delimitata dalla Ripartizione provinciale Acque pubbliche ed energia su proposta dei comuni interessati.

Articolo 3
Gestione

1. Il comune é competente e responsabile per il servizio idropotabile pubblico sul proprio territorio comunale.
2. La zona di approvvigionamento di acqua potabile ed antincendio comprende il territorio comunale con i comuni catastali:
 - Capoluogo: San Candido;
 - Frazioni: Monte San Candido, Versciaco, Prato alla Drava.

3. Das Versorgungsgebiet ist im Anhang A grafisch gekennzeichnet.

3. La zona di approvvigionamento è definita nel grafico allegato A.

Artikel 4 Führung mittels Vereinbarung

Articolo 4 Gestione mediante convenzione

1. Die Gemeinde kann den Trinkwasserdienst mittels Vereinbarung auch auf Teilgebiete der Gemeinde an andere Betreiber übertragen, sofern Effizienz und Wirtschaftlichkeit des Dienstes gewährleistet sind. Die Auswahl der Betreiber erfolgt aufgrund eines geeigneten Wettbewerbsverfahrens.
2. Der Betreiber übernimmt die Verantwortung für den Trinkwasserversorgungsdienst in dem ihm zugewiesenen Gebiet.
3. Für die Dauer der Vereinbarung wird dem Betreiber auch die Wasserkonzession übertragen.
4. Bei Auflösung der Vereinbarung aus jedweden Grund fällt die Wasserkonzession an die Gemeinde zurück.
5. Die Einhebung der Tarife und die ordentliche und außerordentliche Instandhaltung der Trinkwasserleitungen werden in der Vereinbarung laut Absatz 1 geregelt.

1. Il comune può, mediante convenzione, affidare il servizio idropotabile ad altri gestori, anche per singole parti del comune, purché venga garantito un servizio efficiente ed economico. La scelta del gestore avviene mediante una procedura adatta ad evidenza pubblica.
2. Il gestore assume la responsabilità per il servizio idropotabile nel territorio affidatogli.
3. Per la durata della convenzione viene rilasciata al gestore la concessione di derivazione d'acqua.
4. Al momento della risoluzione della convenzione, qualunque sia la causa, la concessione ritorna al comune.
5. La riscossione delle tariffe e la manutenzione ordinaria e straordinaria vengono disciplinate nella convenzione ai sensi del comma 1.

Artikel 5 Tarife

Articolo 5 Tariffe

1. Die Tarife für den öffentlichen Trinkwasserversorgungsdienst werden von der Gemeinde für das gesamte Gemeindegebiet festgelegt.
2. Die Gemeinde beschließt die Trinkwassertarife jährlich vor der Verabschiedung des Haushaltsvoranschlags unter Berücksichtigung der Bestimmungen des D.L.H. vom 16. August 2017, Nr. 29, i.g.F. und im Sinne der Artikel 7 und 7/bis des LG vom 18. Juni 2002, Nr. 8, i.g.F.

1. Le tariffe per il servizio idropotabile pubblico sono determinate dal comune per i rispettivi territori.
2. Il comune delibera annualmente le tariffe per l'acqua potabile prima dell'approvazione del bilancio di previsione, nel rispetto delle disposizioni del D.P.P. 16 agosto 2017, n. 29, e succ. modif. e degli articoli 7 e 7/bis della LP 18 giugno 2002, n. 8, e succ. modif.

Artikel 5/bis Berechnung des Tarifs

Articolo 5/bis Calcolo della tariffa

1. Die mit dem Trinkwassertarif abzudeckenden Gesamtkosten werden in folgende Kategorien der Wassernutzung gegliedert:
 - a) Nutzung Haushalte;
 - b) Nutzung Nicht-Haushalte;
 - c) gemischte Wassernutzung;
 - d) Nutzung Landwirtschaft.
2. Die Zweitwohnungen werden der Kategorie Haushalte zugeordnet.
3. Der Trinkwassertarif setzt sich aus folgenden Elementen zusammen:

1. I costi complessivi da coprire con la tariffa dell'acqua potabile sono ripartiti tra le seguenti categorie di utilizzo idrico:
 - a) uso domestico;
 - b) uso non domestico;
 - c) uso idrico misto;
 - d) uso agricolo.
2. Le seconde abitazioni rientrano nella categoria uso domestico.
3. La tariffa dell'acqua potabile è composta dai seguenti elementi:

- a) jährlicher Fixtarif: dieser deckt 10% der Gesamtkosten und wird auf der Grundlage der Zählergröße und des Vorhandenseins von Feuerlöschhydranten und/oder Sprinklern definiert;
 - b) verbrauchsabhängiger Tarif.
4. In Bezug auf den vorgenannten verbrauchsabhängigen Tarif „Nutzung Haushalte“ wendet die Gemeinde den „die Einsparung fördernder Tarif mit mehreren Tarifklassen“ an: bei geringerem oder gleichem Jahresvolumen von 84 m³ pro Wohneinheit wird ein „begünstigter Haushaltstarif“ berechnet. Bei einem höheren Jahresvolumen als 84 m³ pro Wohneinheit wird der „Haushaltsgrundtarif“ berechnet, der 150% des „begünstigten Haushaltstarifs“ entspricht.
 5. In Bezug auf den verbrauchsabhängigen Tarif der Kategorie „Nutzung Nicht-Haushalte“ geht die Gemeinde wie folgt vor: bei geringerem oder gleichem Jahresvolumen von 200 m³ pro Nicht-Haushalt (d.h. Baueinheit mit Wasserversorgung) wird der „Grundtarif für Nicht-Haushalte“ berechnet. Bei einem Jahresvolumen von mehr als 200 m³ wird der „erhöhte Tarif für Nicht-Haushalte“ berechnet, der 150% des „Grundtarifs für Nicht-Haushalte“ ausmacht.
 6. Für Anschlüsse mit gemischten Wassernutzungen, die über einen einzigen Wasserzähler Wasser sowohl für die „Nutzung Haushalte“ als auch für die „Nutzung Nicht-Haushalte“ liefern, wird das Tarifsysteem „die Einsparung fördernder Tarif mit mehreren Tarifklassen“ angewandt, wobei der begünstigte Haushaltsgrundtarif für die ersten 84 m³ pro Wohneinheit angewandt wird; für das darauf folgende Volumen bis 120 m³ pro Wohneinheit wird der Haushaltsgrundtarif angewandt; zudem findet pro Nicht-Haushalt (d.h. Baueinheit mit Wasserversorgung) für die ersten 200 m³ der Grundtarif für Nicht-Haushalte Anwendung; auf alle weiteren vom Zähler erhobenen Kubikmeter, die über die genannten Positionen hinausgehen, findet schließlich der erhöhte Tarif für Nicht-Haushalte Anwendung.
 7. Für die Nutzungskategorie Landwirtschaft werden pro Zähler und unabhängig von der Anzahl der Baueinheiten, folgende verbrauchsabhängige Tarifklassen angewandt:
 - a) den „Grundtarif Landwirtschaft“: dieser entspricht dem „begünstigten Haushaltstarif“ und findet bei einem jährlichen Wasserverbrauch von 0 m³ bis 300 m³ Anwendung;
 - b) den „erhöhten Tarif Landwirtschaft“: dieser findet ab einem jährlichen Wasserverbrauch von über 300 m³ Anwendung und entspricht 150% des „Grundtarifs Landwirtschaft“.
- a) tariffa fissa annuale: essa copre il 10% dei costi complessivi e viene definita in base alla dimensione del contatore e alla presenza di bocche antincendio e/o sprinkler;
 - b) tariffa basata sul consumo.
4. Per quanto concerne la predetta tariffa basata sul consumo per “uso domestico”, il comune applica il sistema tariffario “tariffa incentivante il risparmio con più classi tariffarie”: con un volume annuo inferiore o pari a 84 m³ per unità abitativa viene prevista la “tariffa domestica agevolata”. Con un volume annuo superiore a 84 m³ per unità abitativa viene calcolata la “tariffa domestica base”, che ammonta al 150% della “tariffa domestica agevolata”.
 5. Per quanto concerne la tariffa basata sul consumo per “uso non domestico”, il comune applica quanto segue: con un volume annuo inferiore o pari a 200 m³ per unità non domestica (cioè subalterno/unità immobiliare dotato/a di approvvigionamento idrico) viene calcolata la “tariffa non domestica base”. Con un volume annuo superiore a 200 m³ viene calcolata la “tariffa non domestica maggiorata”, che ammonta al 150% della “tariffa non domestica base”.
 6. Per allacciamenti con utilizzi idrici misti, che tramite un unico contatore forniscono acqua sia per uso domestico che per uso non domestico, si applica il sistema tariffario “tariffa incentivante il risparmio con più classi tariffarie”, precisamente applicando la tariffa domestica agevolata per i primi 84 m³ per unità abitativa; per l'ulteriore volume fino a 120 m³ per unità abitativa trova invece applicazione la tariffa domestica base; inoltre trova applicazione la tariffa non domestica base per i primi 200 m³ per unità non domestica (cioè subalterno/unità immobiliare dotato/a di approvvigionamento idrico); per tutti gli altri metri cubi conteggiati dal contatore, che superano le posizioni predette, trova applicazione la tariffa non domestica maggiorata.
 7. Per la categoria di uso agricolo sono applicate per singolo contatore ed indipendentemente dal numero dei subalterni/delle unità immobiliari, le seguenti classi tariffarie basate sul consumo:
 - a) la “tariffa agricola base”: essa corrisponde alla “tariffa domestica agevolata” e trova applicazione a fronte di consumi annui da 0 m³ a 300 m³;
 - b) la “tariffa agricola maggiorata”: essa trova applicazione a fronte di consumi annui superiori a 300 m³ e ammonta al 150% della “tariffa agricola base”.

Die Gemeinde berechnet auf das mit eigenem Zähler am Stall erhobene Trinkwasser bzw., falls kein eigener Stallwasserzähler eingebaut ist, bis zu einem jährlichen Wasserverbrauch von 35 m³ pro GVE, den „ermäßigten Tränktarif Landwirtschaft“. Dieser Tarif ist um 70% niedriger als der „begünstigten Haushaltstarif“ sowie um 70% niedriger als der „Grundtarif Landwirtschaft“.

Il comune calcola sul consumo di acqua potabile rilevato con apposito contatore montato presso la stalla, rispettivamente, in assenza di apposito contatore presso la stalla, fino ad un consumo annuo di 35 m³ per UBA, la “tariffa per abbeveraggio ridotta”. Questa tariffa è inferiore del 70% alla “tariffa domestica agevolata” e del 70% alla “tariffa agricola base”;

Artikel 5/ter
Beginn und Ende der Zahlungspflicht

1. Die Pflicht zur Zahlung des Trinkwassertarifs läuft ab dem Beginn der Nutzung und endet mit dem letzten Tag der tatsächlichen Nutzung.
2. Falls die Nutzungsbeendigung nicht umgehend mitgeteilt wird, ist der Tarif für jenen Zeitraum nicht zu entrichten, für den nachgewiesen werden kann, dass ein neuer Abnehmer den Tarif bezahlt hat.

Artikel 6
Verwendung von Trinkwasser

1. Der Betreiber sorgt für die Lieferung von Trinkwasser:
 - für den Haushalt, unabhängig von der Anzahl der angeschlossenen Personen;
 - für den öffentlichen Gebrauch;
 - für die Landwirtschaft;
 - für die öffentliche Löschwasserversorgung.

Er kann das Trinkwasser auch für andere Nutzungen, wie die Bewässerung von Sportanlagen und öffentlichen Grünflächen, die Versorgung für Gewerbe und Industrie, von Eishallen, Eislaufplätzen, öffentlichen Schwimmbädern und auch für einzelne, zeitlich begrenzte Veranstaltungen liefern, sofern die Wasserverfügbarkeit und Speicherkapazität vorhanden ist.

2. Kein Trinkwasser darf geliefert werden für:
 - Unterstände/Flugdach;
 - Geräteschuppen;
 - Holzhütten;
 - Gartenhäuser;
 - Gartenbewässerung außerhalb der Zuhörfäche des Wohn- und Betriebsgebäudes;
 - Beschneiungsanlagen, Kühl- oder Wärmegewinnungsanlagen. Anlagen mit geschlossenem Kreislauf sind von dieser Regelung ausgenommen.
3. Bei einer Feuerbrunst steht das gesamte Trinkwasser ausschließlich zu Löschzwecken zur Verfügung.

Artikel 7
Wasserknappheit

1. Bei Trinkwasserknappheit ergreift der Betreiber folgende Maßnahmen:
 - a) ersucht den Bürgermeister um den Erlass einer Anordnung;
 - b) Aufruf zum Wassersparen über die Medien;

Articolo 5/ter
Decorrenza e termine dell'obbligo di pagamento

1. L'obbligo di pagamento della tariffa per l'acqua potabile decorre dall'inizio dell'utilizzo e termina l'ultimo giorno dell'utilizzo effettivo.
2. Nel caso in cui la cessazione dell'utenza non sia denunciata tempestivamente, la tariffa non è dovuta per il periodo per il quale si possa dimostrare che un nuovo utente subentrante abbia pagato la tariffa.

Articolo 6
Utilizzo dell'acqua potabile

1. Il gestore provvede alla fornitura di acqua potabile per:
 - la fornitura privata, indipendentemente dal numero di persone allacciate;
 - la fornitura pubblica;
 - la fornitura agricola;
 - la fornitura obbligatoria per l'approvvigionamento antincendio pubblico.

Egli può fornire l'acqua potabile anche per altri utilizzi, quali l'irrigazione di impianti sportivi e spazi verdi pubblici, approvvigionamento di aziende industriali artigianali, per palazzi del ghiaccio e piste di pattinaggio, per piscine pubbliche, nonché per singole manifestazioni di durata temporale limitata in relazione alla disponibilità idrica e alle capacità di immagazzinamento.

2. L'acqua potabile non può essere fornita per:
 - ricoveri/tettoie;
 - rimesse per attrezzature;
 - legnaie;
 - case da giardino;
 - irrigazione per il giardino al di fuori dell'area di pertinenza della casa d'abitazione e dell'edificio aziendale;
 - nuovi impianti d'innevamento, di refrigerazione o di produzione di calore. Questa regolamentazione non si applica ad impianti a circuito chiuso.
3. In caso di incendio tutta l'acqua potabile può essere impiegata per i lavori di estinzione.

Articolo 7
Scarsità di acqua

1. In caso di scarsità di acqua il gestore assume i seguenti provvedimenti:
 - a) invita il sindaco ad emettere un'ordinanza specifica;
 - b) invita al risparmio d'acqua tramite i mass media;

- c) Einschränkung des nicht wesentlichen Wasserverbrauchs (z.B. öffentliche Brunnen sperren, Bewässern der Gärten verbieten, Befüllen von Schwimmbädern regeln);
- d) Einschränkung des Verbrauchs in den Produktionstätigkeiten;
- e) Einschränkung des Verbrauchs bei bestimmten öffentlichen Nutzern;
- f) Druckablass im Netz;
- g) alternierende Wasserversorgung;
- h) Gewährleistung der Versorgung von Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen.

Artikel 8 Pflichten des Betreibers

1. Der Betreiber trägt die Verantwortung für den Trinkwasserversorgungsdienst in dem ihm zugewiesenen Gebiet.
2. Er hat die Anforderungen dieser Verordnung innerhalb seines Zuständigkeitsgebietes zu erfüllen.
3. Er erstellt eine eigene Wasserleitungsordnung, die vom Bürgermeister zu genehmigen ist.
4. Er erstellt folgende Pläne:
 - das Wassersparprogramm mit geeigneten Maßnahmen und Informationskampagnen;
 - den Notfallplan hinsichtlich einzuleitender Schritte im Falle potenzieller oder festgestellter Verunreinigung des gelieferten Trinkwassers. Im Falle einer Verunreinigung informiert der Betreiber innerhalb von 24 Stunden ab dessen Feststellung den Dienst für Hygiene und öffentliche Gesundheit des territorial zuständigen Gesundheitsbezirkes. Der Notfallplan wird weiters für folgende Fälle eingerichtet:
 - Betriebsunterbrechung;
 - Betriebsstörung;
 - Naturkatastrophen;
 - Umweltereignisse;
 - Anschläge.

Falls der Betreiber mehr als 3.000 Kunden hat, muss er das Qualitätszertifikat ISO 2001 besitzen und zusätzlich zu den obgenannten Plänen:

 - ein geografisches Informationssystem (GIS);
 - den Netzschaltplan;
 - Wartungsplan erstellen.
5. Er führt das Betriebsheft, nimmt die monatlichen Eintragungen vor und fasst diese im Jahresbericht zusammen.
6. Der Betreiber schließt gegen Schäden, die an Personen, Tieren, Sachen oder an der Umwelt durch den Trinkwasserversorgungsdienst entstehen können, eine Versicherung ab.

- c) limita i consumi d'acqua non essenziali (p.es. la chiusura delle fontane pubbliche, l'irrigazione dei giardini; disciplinare lo riempimento di piscine);
- d) limita il consumo nelle attività produttive;
- e) limita il consumo presso clienti pubblici pre-determinati;
- f) diminuisce la pressione in rete;
- g) predispone la distribuzione d'acqua alternata;
- h) cura l'approvvigionamento di ospedali e case di cura.

Articolo 8 Obblighi del gestore

1. Il gestore è responsabile del servizio idropotabile nel territorio affidatogli.
2. Egli deve garantire i requisiti del presente regolamento sul territorio di sua competenza.
3. Egli redige un proprio regolamento di acquedotto, approvato dal sindaco.
4. Egli predispone i seguenti piani:
 - il piano di risparmio dell'acqua provvedendo idonee misure e campagne informative;
 - il piano d'emergenza comprensivo del piano d'allarme e del piano d'intervento per l'approvvigionamento dell'acqua potabile. In caso di inquinamento il gestore entro 24 ore dal rilevamento ne deve informare il Servizio igiene e sanità pubblica del comprensorio territorialmente competente. Il piano d'emergenza è redatto inoltre per i seguenti casi:
 - interruzione del servizio;
 - disturbo del servizio;
 - calamità naturale;
 - eventi ambientali;
 - attentati.

Qualora il gestore abbia più di 3.000 clienti, egli deve possedere la certificazione di qualità ISO 2001 ed oltre ai piani sopraelencati:

 - un sistema informativo geografico (GIS);
 - il piano di disposizione della rete;
 - il piano di manutenzione.
5. Egli tiene il quaderno di servizio e vi effettua le annotazioni al fine di redigere la relazione annuale.
6. Il gestore si assicura per i danni causati a persone, animali, oggetti o all'ambiente a seguito dell'approvvigionamento.

- | | |
|---|---|
| <p>7. Der Betreiber hat die Verantwortung zu tragen, die mit der Lieferung des Trinkwassers und der öffentlichen Löschwasserversorgung zusammenhängt. Er stellt die Versorgung ein oder reduziert sie, wenn Gefahr droht oder interne Anlagen nicht sachgemäß ausgeführt wurden. Er haftet für die Anlage bis zur Rechtsträgergrenze; ab dieser Grenze geht die Haftung auf den Kunden über.</p> <p>8. Der Betreiber hat die Pflicht, Trinkwasser in der bestmöglichen Qualität zu liefern. Er informiert den Kunden über den Versorgungsdienst und gibt dabei die physikalischen und chemischen Wasserwerte an; er vermittelt Informationen über die Lieferung sowie die Herkunft des Wassers.</p> | <p>7. Il gestore è responsabile della fornitura dell'acqua potabile e del sistema antincendio pubblico. Egli interrompe o riduce l'approvvigionamento in caso di pericolo imminente o qualora gli impianti non siano stati eseguiti a regola d'arte. Il gestore è responsabile dell'impianto fino al punto di consegna; oltre il punto di consegna rimane responsabile il cliente.</p> <p>8. Il gestore ha l'obbligo di fornire acqua potabile nella migliore qualità possibile. Egli informa il cliente sull'approvvigionamento dell'acqua, indicando i valori fisici e chimici, gli fornisce le informazioni concernenti la fornitura nonché la provenienza dell'acqua.</p> |
|---|---|

Artikel 9 Wasserwärter/in

1. Der Betreiber beauftragt befähigte, auch externe Wasserwärter/innen für das reibungslose Funktionieren der Wasserversorgungsanlagen.
2. Die Wasserwärter/innen müssen einen Kurs von mindestens 30 Unterrichtsstunden belegen, der von der Landesumweltagentur, eventuell auch in Zusammenarbeit mit anderen Rechtsträgern veranstaltet wird. Zudem wird ihr Fachwissen durch regelmäßige Fortbildungen auf den aktuellen Stand der Technik gehalten.
3. Sie überwachen und reinigen die Leitungen und Speicher, überwachen den Wasserverbrauch bei den Speichern und sorgen für die Durchführung der Reparaturen. Sofern vom Betreiber verlangt, führen sie die Kontrolle und die Ablesung von Wasserzählern durch und informieren den Betreiber über allenfalls notwendige Maßnahmen zur Sicherstellung der Wasserversorgung.

Articolo 9 Tecnico idropotabile

1. Il gestore incarica tecnici idropotabili idonei, anche esterni, per il buon funzionamento degli impianti di approvvigionamento.
2. I tecnici idropotabili devono frequentare un corso della durata di almeno 30 ore di insegnamento, organizzato dall'Agenzia provinciale dell'ambiente, eventualmente in collaborazione con altri soggetti. Inoltre si informano regolarmente tramite corsi di aggiornamenti sull'attuale stato dell'arte.
3. I tecnici idropotabili devono controllare e pulire le condotte e i serbatoi, monitorare il consumo dell'acqua dei serbatoi e provvedere all'esecuzione delle riparazioni. Qualora richiesto dal gestore, effettuano i controlli e la lettura dei contatori dell'acqua ed informano il gestore sulla necessità di misure da adottare a garanzia dell'approvvigionamento.

TITEL 2 LIEFERUNG

Artikel 10 Dienstleistungsübersicht

1. Die Dienstleistungsübersicht laut Anhang B regelt die Rechte der Kunden und die Pflichten des Betreibers des Trinkwasserdienstes gegenüber ihren Kunden.

Artikel 11 Lieferbedingungen

1. Der Kunde hat das Recht, vom nächstgelegenen öffentlichen Betreiber beliefert zu werden, sofern dies technisch möglich ist.
2. Der Kunde darf weder das Wasser weiterverkaufen noch Entnahmen ohne Zähler vornehmen, ausgenommen die Löschwasserversorgungen im Notfall.
3. Der Kunde kann weder zum Zeitpunkt der Antragstellung noch während des Versorgungszeitraumes Trinkwasser mit anderer Qualität und anderem Druck beantragen als jene, die an der Rechtsträgergrenze vorhanden sind.
4. Der vorzuhaltende Druck an der Rechtsträgergrenze liegt in der Regel zwischen 4 und 8 bar. Die Reduktion des Drucks ist Aufgabe des Kunden. Das Druckreduktionsventil liegt hinter der Rechtsträgergrenze.
5. Die Trinkwasserversorgung wird mittels freier Entnahme gewährleistet. Die Versorgung erfolgt ununterbrochen rund um die Uhr.
6. Unterbrechungen sind nur bei ordentlichen und außerordentlichen Wartungen und, ohne Vorankündigung, in unvorhergesehenen Fällen sowie bei höherer Gewalt zulässig. Der Betreiber ist von der Haftung für alle damit in Zusammenhang stehenden Schäden sowohl beim Kunden als auch bei Dritten ausdrücklich entbunden.
7. In geeigneter Form werden dem Kunden das Datum, die Uhrzeit und die Gesamtdauer der Unterbrechung mitgeteilt. Bei Unterbrechungen von mehr als 12 Stunden wird der Betreiber nach Möglichkeit einen Ersatzdienst einrichten.

Artikel 12 Liefervertrag

1. Für die Lieferung von Trinkwasser wird ein Liefervertrag zwischen Betreiber und Kunden abgeschlossen. Der Vertrag wird in Form einer Privaturkunde abgefasst und vom Betreiber (gesetzlicher Vertreter) oder im Auftrag der Bürgermeister/in vom zuständigen Beamten unterschrieben.

TITOLO 2 FORNITURA

Articolo 10 Carta dei servizi

1. La carta dei servizi di cui all'allegato B disciplina i diritti del cliente e gli obblighi del gestore del servizio idropotabile verso i clienti.

Articolo 11 Condizioni di fornitura

1. Il cliente ha diritto alla fornitura da parte del pubblico gestore più vicino, qualora tecnicamente possibile.
2. Il cliente non può rivendere l'acqua né effettuare prelievi senza contatore, ad eccezione degli allacciamenti ad uso antincendio di emergenza.
3. Il cliente non può richiedere acqua potabile di qualità e pressione diverse rispetto a quelle disponibili al punto di consegna, né all'atto della richiesta, né durante l'approvvigionamento.
4. La pressione da fornirsi al punto di consegna è compresa tra 4 e 8 bar. È compito del cliente ridurre la pressione. La valvola è collocata dietro il punto di consegna.
5. L'approvvigionamento idrico è erogato con libero deflusso. La fornitura avviene ininterrottamente 24 ore su 24 ore.
6. Interruzioni sono ammesse solamente in caso di manutenzioni ordinarie o straordinarie e, senza preavviso, in casi imprevisti e per forza maggiore. Il gestore non risponde di eventuali danni subiti sia dai clienti sia da terzi connessi all'interruzione.
7. In modo adeguato viene comunicato al cliente data, ora e durata dell'interruzione. In caso di interruzione della durata di oltre 12 ore il gestore provvederà ad istituire un servizio sostitutivo di emergenza nell'ambito delle sue possibilità.

Articolo 12 Contratto di fornitura

1. La fornitura di acqua potabile è subordinata alla stipulazione di un contratto. Il contratto è redatto nella forma di scrittura privata è sottoscritto dal gestore (legale rappresentante) oppure dal dipendente comunale addetto su incarico del/la Sindaco/a.

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 2. Der Betreiber kann den Vertrag in Absprache mit den Kunden aus Gründen des öffentlichen Interesses, aus technischen Gründen oder aus Gründen höherer Gewalt ohne irgendeine Vergütung an den Kunden ändern oder auflösen. 3. Die Kündigung des Vertrages durch den Kunden erfolgt schriftlich, wenigstens einen Monat vor der Auflösung. Der Betreiber wird daraufhin den Verbrauchsstand feststellen und den Zähler versiegeln. In Ermangelung einer Kündigung verlängert sich der Vertrag von Jahr zu Jahr. 4. Solange der neue Lieferungsvertrag nicht vom neuen Kunden und vom Betreiber unterschrieben ist, bleibt der bisherige Kunde gegenüber dem Betreiber verantwortlich. 5. Für bereits bestehende Wasserlieferungen, für welche noch kein Liefervertrag abgeschlossen wurde, hat der Kunde innerhalb von 30 Tagen ab Aufforderung durch den Betreiber den Vertrag zu unterzeichnen. Sollte der Vertrag nicht vom Kunden unterzeichnet werden, kann der Betreiber die Wasserzufuhr kurzzeitig unterbrechen, aber für die Kategorie „Nutzung Haushalte“ sind für jeden Einwohner als lebensnotwendiges Minimum mindestens 50 Liter Trinkwasser pro Tag zu garantieren. | <ol style="list-style-type: none"> 2. Il gestore, in accordo con il cliente, può modificare o revocare il contratto, per motivi di interesse pubblico, per motivi tecnici o per forza maggiore senza che il cliente abbia diritto ad alcun risarcimento. 3. La disdetta del contratto da parte del cliente avviene per iscritto almeno un mese prima della scadenza. In tal caso il gestore provvede alla lettura del contatore ed alla sigillatura dello stesso. In mancanza della disdetta il contratto viene prorogato di anno in anno. 4. Fintanto che il nuovo contratto non viene firmato dal nuovo cliente e dal gestore, il cliente precedente rimane responsabile nei confronti del gestore. 5. Per le forniture già esistenti per le quali non esistono ancora contratti di fornitura, il cliente provvede alla sottoscrizione del contratto entro 30 giorni dall'invito del gestore, altrimenti la fornitura può essere temporaneamente interrotta, ma per la categoria di utilizzo "uso domestico" per ogni persona residente devono essere garantiti come minimo vitale almeno 50 litri al giorno di acqua potabile. |
|--|---|

Artikel 13 Zählerablesung

1. Die Zählerablesung erfolgt mittels optischer Lesung, Selbstablesung oder Fernablesung mindestens einmal jährlich.
2. Der Kunde gewährt dem Beauftragten des Betreibers, der mit der Zählerablesung betraut ist, den Zutritt zum Wasserzähler.
3. Bei der Zählerablesung wird auch der Zustand der Anlage erhoben.
4. Wird ein Fehler des Wasserzählers festgestellt, der über dem Toleranzwert von +/-5% liegt, so wird zur Verrechnung der Durchschnittswert der vorhergehenden drei Jahre herangezogen.

Artikel 14 Zahlungsbedingungen

1. Die Verrechnung des Wassers erfolgt zumindest einmal im Jahr. Die Rechnungen sind bei Fälligkeit derselben zu begleichen, auch im Falle von Beanstandungen.
2. Bei Zahlungsverzug wird die erste Aufforderung innerhalb von 60 Tagen ab Fälligkeit zugeschickt. Erfolgt noch keine Zahlung so wird eine zweite Zahlungsaufforderung ausgestellt und zugestellt. In beiden Aufforderungen werden auch die Zinsen im gesetzlichen Ausmaß berechnet und angewandt. Nach zweimaliger Mahnung wird die Zwangseintreibung in die Wege geleitet.

Articolo 13 Lettura dei contatori

1. La lettura dei contatori avviene almeno una volta l'anno tramite lettura ottica, autolettura o telelettura.
2. Il cliente concede all'incaricato del gestore per la lettura dei contatori l'accesso al contatore.
3. In occasione della lettura annuale viene rilevato anche lo stato d'uso dell'impianto.
4. Se viene accertato un errore del contatore superiore al valore di tolleranza di +/- 5% viene fatto un apposito conguaglio, prendendo come base il dato medio di consumo degli ultimi tre anni.

Articolo 14 Condizioni di pagamento

1. La fatturazione dell'acqua fornita avviene almeno una volta l'anno. Il pagamento delle bollette dovrà effettuarsi a presentazione delle stesse anche in caso di contestazione.
2. In caso di mancato pagamento il primo sollecito è inviato entro 60 giorni dalla scadenza. Quando l'utente ritarda ulteriormente il saldo di una fattura viene emesso e notificato un secondo sollecito. Ad entrambi i solleciti si applicano gli interessi nella misura di legge. Dopo due solleciti viene dato corso alla procedura di esecuzione forzata.

- | | |
|--|--|
| <p>3. Nach zweimaliger Zahlungsaufforderung wird die Trinkwasserlieferung innerhalb von 10 Tagen eingestellt.</p> <p>4. Für die Kategorie „Nutzung Haushalte“ kommt der Abs. 3 des Art. 11 des DLH vom 16. August 2017, Nr. 29, zur Anwendung.</p> | <p>3. Dopo due solleciti la fornitura dell'acqua viene interrotta entro 10 giorni.</p> <p>4. Per la categoria di utilizzo “uso domestico” si applica il co. 3 dell'art. 11 del D.P.P. 16 agosto 2017, n. 29.</p> |
|--|--|

TITEL 3 ANSCHLÜSSE

Artikel 15 Kosten für den Anschluss

1. Die Möglichkeit, sich an die öffentliche Trinkwasserleitung anschließen zu können, wird über die primären Erschließungsbeiträge abgegolten.
2. Bestehende Gebäude, die an das öffentliche Trinkwassernetz angeschlossen werden, müssen den Teil der primären Erschließungsbeiträge entrichten, der die Trinkwasserversorgung betrifft.
3. Den Betreibern, die Eigentümer der Anlage sind, steht der von der Gemeinde eingehobene Teil der primären Erschließungsbeiträge betreffend die Trinkwasserversorgung zu.
4. Die Kosten für die Errichtung der technischen Anlagen für den Anschluss an die bestehende Hauptleitung gehen zu Lasten des Kunden.

Artikel 16 Anschlusspflicht

1. Alle Gebäude, welche weniger als 200 Meter vom Trinkwasserleitungsnetz entfernt sind, müssen an das Netz angeschlossen werden, sofern dies die Druckverhältnisse erlauben.

Artikel 17 Antrag

2. Für die Erteilung der Ermächtigung eines Anschlusses an die öffentliche Trinkwasserleitung reicht der Kunde beim Betreiber ein Ansuchen ein, das folgende Angaben enthält:
 - Ansuchen laut Vordruck des Betreibers mit persönliche Daten des Eigentümers des Gebäudes oder des gesetzlichen Vertreters;
 - Lage des Gebäudes;
 - Lageplan für den geplanten Anschluss im Maßstab: 1:500 oder 1:100;
 - Ermächtigungen Dritter, falls erforderlich.

Falls jemand Eigentümer verschiedener Gebäude ist, ist für jedes Gebäude ein eigenes Ansuchen zu stellen.
2. Der Betreiber entscheidet über die Anträge für neue Anschlüsse an die öffentliche Trinkwasserleitung. Der Antrag kann vom Betreiber nur aus triftigen Gründen abgelehnt werden.

TITOLO 3 ALLACCIAMENTO

Articolo 15 Costi per l'allacciamento

1. La possibilità di allacciarsi alla rete idropotabile pubblico è compensata con il contributo di urbanizzazione primaria.
2. Edifici esistenti che vengono allacciati alla rete idropotabile devono corrispondere la parte del contributo di urbanizzazione primaria relativo al servizio idropotabile.
3. Al gestore proprietario dell'impianto spetta la parte del contributo di urbanizzazione primaria relativo al servizio idropotabile riscosso dal comune.
4. Le spese per la realizzazione degli impianti tecnici per l'allacciamento alla rete principale sono a carico del cliente.

Articolo 16 Dovere di allacciamento

1. Tutti gli edifici che sono distanti meno di 200 metri dalla rete idropotabile devono essere allacciati alla rete pressione permettendo.

Articolo 17 Domanda

2. Per ottenere l'autorizzazione all'allacciamento alla rete idropotabile pubblica, il cliente presenta un'apposita domanda al gestore, contenente i seguenti dati:
 - domanda su modello del gestore con i dati personali del proprietario dell'immobile o del legale rappresentate;
 - ubicazione del fabbricato;
 - planimetria dell'allacciamento richiesto (1:500 oppure 1:100);
 - autorizzazione da parte di terzi se necessario.

In caso in cui una persona sia proprietaria di diversi fabbricati, per ognuno di questi deve essere presentata una domanda separata.
2. Il gestore decide sulle richieste di nuovi allacciamenti alla rete idropotabile pubblica. Può rifiutare una richiesta solo in presenza di motivi fondati.

Artikel 18
Provisorische Anschlüsse

1. Das Ansuchen für einen provisorischen Anschluss für Bauarbeiten muss gleichzeitig mit dem Antrag um Erlass der Baukonzession vorgelegt werden. In diesen Fällen behält der Betreiber das Recht vor, die Notwendigkeit und Möglichkeit des Anschlusses zu überprüfen.
2. Diese Anschlüsse sind zeitlich begrenzt und es ist ein Wasserzähler anzubringen.
3. Es wird die bezogene Wassermenge verrechnet.
4. Die Kosten für die Errichtung der technischen Anlagen für den provisorischen Anschluss an die bestehende Hauptleitung gehen zu Lasten des Kunden.

Artikel 19
Anschlussleitung

1. Die Anschlussleitung an die Hauptleitung wird vom Kunden gemäß den technischen Vorschriften des Betreibers errichtet und bleibt im Eigentum des Kunden, der für die ordentliche und außerordentliche Instandhaltung sorgt.
2. Der Wasserzähler und das Rückschlagventil werden in einem geeigneten Raum, der vom Kunden zur Verfügung gestellt wird, eingebaut. Bezieht der Kunde sowohl Wasser aus dem öffentlichen Trinkwassernetz als auch aus einer privaten Quelle, muss er an beiden Anschlussleitungen ein Rückschlagventil einbauen. Der Kunde gewährt dem vom Betreiber beauftragten Personal freien Zutritt.
3. Im Hinblick auf die zukünftige Bautätigkeit und entsprechender Weiterführung des Trinkwassernetzes kann der Betreiber dem Kunden ein größeres Rohrausmaß vorschreiben, als dieser für sein eigenes Gebäude benötigt. In diesem Falle gehen die Mehrkosten zu Lasten des Betreibers.

Artikel 20
Wasserzähler

1. Der Wasserverbrauch wird mittels geeignetem, geeichtem Wasserzähler ermittelt. Der Zähler wird vom Kunden angekauft und vom Betreiber plombiert. Er bleibt Eigentum des Kunden und ist bei Bedarf auszuwechseln. Für die Unversehrtheit der Plombe haftet der Kunde.
2. Der Zähler muss den vom Betreiber vorgeschriebenen Merkmalen und den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen. Der Einbau des Zählers erfolgt durch einen vom Kunden beauftragten Installateur. Die Kosten für den Einbau gehen zu Lasten des Kunden.

Articolo 18
Allacciamenti provvisori

1. La richiesta di allacciamento provvisorio per lavori edili deve essere presentata congiuntamente alla richiesta di rilascio della concessione edilizia. In questo caso il gestore si riserva il diritto di esaminare la necessità e la possibilità dell'allacciamento.
2. Questi allacciamenti sono a tempo determinato e deve essere installato un contatore dell'acqua.
3. La fattura viene rilasciata in base al consumo misurato.
4. Le spese per la realizzazione degli impianti tecnici per l'allacciamento provvisorio alla rete principale sono a carico del cliente.

Articolo 19
Condotta di allacciamento

1. L'allacciamento alla rete principale viene effettuato dal cliente secondo le prescrizioni tecniche del gestore ed entra a far parte della proprietà del cliente, che ne assume le spese per la manutenzione ordinaria e straordinaria.
2. Il contatore dell'acqua e la valvola di non ritorno vengono montati in un posto adatto, messo a disposizione dal cliente. Qualora il cliente attinga acqua sia dall'acquedotto potabile pubblico che da una sorgente privata, egli è obbligato ad installare una valvola di non ritorno in entrambi gli allacciamenti. Il cliente consente il libero accesso al personale incaricato del gestore.
3. In previsione della futura attività edilizia e del relativo ampliamento della rete idropotabile, il gestore può prescrivere al cliente un diametro maggiore di quello richiesto per il suo edificio. In tal caso le maggiori spese sono a carico del gestore.

Articolo 20
Contatori dell'acqua

1. Il consumo dell'acqua viene misurato da apposito contatore, che viene acquistato dal cliente e sigillato a cura del gestore. Il contatore rimane di proprietà del cliente e deve essere sostituito quando necessario. Il cliente è responsabile dell'integrità del sigillo.
2. Il contatore deve avere le caratteristiche stabilite dal gestore e rispettare la normativa vigente. L'installazione del contatore è eseguita da un installatore incaricato dal cliente. Le spese per l'installazione sono a carico del cliente.

3. Der Zähler wird an einer leicht zugänglichen, geschützten und frostsicheren Stelle, vorzugsweise im Stiegenhaus oder Heizraum angebracht, sodass die Ablesung jederzeit ohne Schwierigkeiten vorgenommen werden kann.
4. Der Kunde ist für jeden Schaden an den Verteilerleitungen, Schiebern, Ventilen und am Zähler verantwortlich und verpflichtet, jeden Defekt unverzüglich zu melden; es ist verboten, die Mess- und Kontrollvorrichtungen zu manipulieren.

Artikel 21 Interne Anlagen des Kunden

1. Der Kunde hat ein Druckregelventil und einen Filter zu installieren. Das Ventil muss ausreichend dimensioniert sein, um den Druck der internen Anlage innerhalb der für die hydraulischen Geräte verträglichen Werte zu halten. Filter- und Druckreduzierungsgeräte der internen Anlage werden vom Kunden gereinigt und gewartet.
2. Die interne Anlage ist nach den Regeln der Technik auszuführen und liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Wer die Anlage installiert, muss eine entsprechende Konformitätserklärung nach den einschlägigen Rechtsvorschriften abgeben.
3. Der Kunde haftet für die ordnungsgemäße Instandhaltung der in seinem Einflussbereich stehenden Trinkwasserversorgungsanlagen.
4. Die interne Anlage ist auf die Wasserqualität abzustimmen.

Artikel 22 Zusätzliche Wasserversorgung

1. Sollte Wasser auch aus anderen Bezugsquellen wie Regenwasser, Quellen oder Grundwasser benützt werden, darf es nicht als Trinkwasser verwendet und in keinem Fall mit diesem in Verbindung gebracht werden. Jede zusätzliche Wasserversorgung muss dem Betreiber gemeldet werden.
2. Der Kunde muss für die Erhebung des Abwasser verbrauchs dieser zusätzlichen Wasserversorgung einen Wasserzähler installieren.

3. Il contatore viene installato in un posto facilmente accessibile in posizione protetta dal gelo, preferibilmente nel giro scale o nel vano caldaia, affinché la lettura possa avvenire in ogni momento e senza difficoltà.
4. Il cliente è responsabile di ogni danno arrecato alla diramazione, a saracinesche, a valvole ed al contatore ed è obbligato a segnalare immediatamente i guasti; è fatto divieto di manomettere le attrezzature di misura e controllo.

Articolo 21 Impianto interno del cliente

1. Il cliente deve installare un filtro ed una valvola di regolazione della pressione. La valvola deve essere dimensionata in modo tale da mantenere entro i limiti massimi la pressione sopportabile dagli apparecchi idraulici dell'impianto interno. La pulizia e la manutenzione delle apparecchiature di filtraggio e del riduttore di pressione degli impianti interni sono a cura del cliente.
2. L'impianto interno è eseguito secondo le regole della tecnica e ricade nella responsabilità del cliente. Chi installa l'impianto deve dichiarare la conformità dello stesso secondo la normativa vigente.
3. Il cliente è responsabile della manutenzione ordinaria dell'impianto idropotabile di sua competenza.
4. L'impianto deve essere compatibile con la qualità dell'acqua.

Articolo 22 Fonti aggiuntive

1. In caso di utilizzo di acqua da altre fonti di approvvigionamento, quali acqua piovana, sorgenti oppure acqua sotterranea, l'acqua non deve essere destinata al consumo umano, né può entrare in contatto con l'acqua potabile. Ogni approvvigionamento d'acqua deve essere comunicato al gestore.
2. Per la misurazione delle acque di scarico di questo approvvigionamento aggiuntivo, il cliente deve installare un contatore.

TITEL 4
ANDERE WASSERVERSORGUNGEN

Artikel 23
Öffentliche Brunnen

1. Der Betreiber sorgt nach Möglichkeit für die Errichtung öffentlicher Brunnen. Der Wasserfluss der öffentlichen Brunnen darf nur von eigens beauftragtem Personal des Betreibers geregelt werden.
2. Es ist verboten, Wasser aus öffentlichen Brunnen mit Schläuchen abzuleiten.

Artikel 24
Feuerlöschhydranten

1. Der Betreiber ist für die Errichtung der erforderlichen Feuerlöschhydranten für den Zivilschutz auf eigene Kosten zuständig und verantwortlich. Die Errichtung erfolgt in Absprache mit der Feuerwehr.
2. Die Wasserentnahme für den Zivilschutz ist gebührenfrei. Die für andere Zwecke entnommene Wassermenge ist vom Betreiber zu genehmigen und wird durch einen Wasserzähler erfasst und verrechnet.
3. Hausinterne bzw. zum Haus gehörende Löschhydranten müssen nach dem Wasserzähler angebracht werden. Der Kunde baut Rückflussverhinderer in die Löschwasserleitung ein.

TITOLO 4
ALTRI RIFORNIMENTI DI ACQUA

Articolo 23
Fontane pubbliche

1. Il gestore realizza fontane pubbliche nell'ambito delle sue possibilità. L'afflusso dell'acqua può essere regolato esclusivamente dagli addetti del gestore.
2. È vietato il prelievo dell'acqua da fontane pubbliche con tubi flessibili.

Articolo 24
Idranti antincendio

1. Il gestore è responsabile e competente per l'installazione degli idranti necessari ai fini della protezione civile e si assume le relative spese. L'installazione avviene previa consultazione dei vigili del fuoco locali.
2. Il prelievo dell'acqua per la protezione civile è gratuito. La quantità d'acqua prelevata per altri scopi deve essere autorizzata dal gestore e viene rilevata tramite un contatore e fatturata.
3. Idranti alloggiati all'interno di edifici o comunque pertinenti all'edificio vanno allacciati a valle del contatore. Il cliente installa nelle condutture antincendio un sistema antiriflusso.

TITEL 5 KONTROLLEN UND WARTUNG

Artikel 25 Kontrolle und Wartung des Betreibers

1. Bei allen relevanten Bauwerken wie Quellen, Schächte und Speicher sind geodätische Messpunkte zu installieren um entsprechende Höhenangaben und Lokalisationspunkte zu ermitteln. Die Quellschüttungen in l/s, die Temperatur des Wassers in Grad Celsius und die elektrische Leitfähigkeit in Mikrosiemens sind monatlich zu messen. Die Bauwerke sind regelmäßig auf ihren Zustand, auf Risse, Öffnungen, Dichtheit und Vorhandensein von Lebewesen zu prüfen. Die Reinigung ist mindestens jährlich durchzuführen.
2. Die Schutzzonen I und II sind monatlich und die Schutzzone III zumindest jährlich zu begehen und auf ihre Unversehrtheit zu überprüfen. Es sind alle Anomalien festzuhalten wie Bau- oder Weidetätigkeit, fremde Einleitungen, Ablagerungen verschiedenster Art und Schädlingsbekämpfung. Weiters ist die Umzäunung auf ihre Unversehrtheit zu überprüfen und bei Bedarf die Reparatur zu veranlassen. Der Schnitt des Bewuchses ist mehrmals im Jahr durchzuführen.
3. Die Speicher sind jährlich mit geeigneten Reinigungsmitteln mechanisch zu reinigen. Die Messwerte wie Einfluss, Abfluss, Wasserstand, Temperatur des Wassers und elektrische Leitfähigkeit sind monatlich zu ermitteln und protokolларisch festzuhalten. Weiters sind die Bauwerke auf ihren Zustand, auf Risse, Öffnungen, Dichtheit, Ablagerungen, Zugänge, Lüftungen, Abdeckung, Umzäunung, Bewuchs, Oberflächenwasser und Sonstigem zu prüfen. Schließlich sind die hydraulischen Einbauten auf ihren Zustand und ihre Funktionstüchtigkeit zu kontrollieren.
4. Die Entlüfter sind regelmäßig zu warten und bei Bedarf auszutauschen.
5. Die Betreiber sind verpflichtet, die Netze jährlich auf Verluste zu prüfen und das Ergebnis im Jahresbericht anzugeben.

Artikel 26 Verluste

1. Alle Einrichtungen des Versorgungssystems sind einmal jährlich vom Betreiber auf Dichtheit zu prüfen. Dies gilt nicht nur für Quellschüttungen, Sammelschächte, Speicher, sondern insbesondere für die Leitungssysteme. Dafür ist das gesamte Netz einmal jährlich einer Nachtmessung zwischen 2:00 – 4:00 Uhr zu unterziehen, damit die Verlustmenge festgestellt werden kann.

TITOLO 5 CONTROLLI E MANUTENZIONE

Articolo 25 Controlli e manutenzione da parte del gestore

1. Su tutte le opere maggiori, come sorgenti, pozzetti e serbatoi, devono essere installati punti geodetici di misura, in modo tale da reperire le quote ed i punti di localizzazione. Vanno misurate mensilmente le portate delle sorgenti in l/s, la temperatura dell'acqua in gradi centigradi e la conducibilità in microsiemens. Va anche verificato regolarmente lo stato delle opere, l'eventuale presenza di crepe, fessure, animali ed il grado d'impermeabilità. Pulizia e disinfezione devono essere eseguite almeno annualmente.
2. Le zone di rispetto I e II devono venir controllate mensilmente e la zona III almeno annualmente, verificandone l'integrità. Tutte le anomalie, come attività edilizie e di pascolo, introduzioni estranee, depositi di vario genere ed opere di disinfe-stazione devono venire rilevate. Va anche verificata l'integrità della recinzione, provvedendo, se necessario, alla sua riparazione. Il taglio della vegetazione va effettuato più volte all'anno.
3. I serbatoi devono essere puliti meccanicamente una volta all'anno utilizzando idonei materiali di pulizia. Mensilmente vanno controllati e verbalizzati i valori di misura, come entrata, uscita, livello dell'acqua, temperatura dell'acqua e conducibilità elettrica. Va verificato lo stato, la presenza di crepe, aperture, residui, il grado d'impermeabilità, ingressi, ventilazione, coperture, recinzione, vegetazione, acqua superficiale ed altro delle opere. Va infine controllato lo stato ed il funzionamento delle installazioni idrauliche interne.
4. Gli sfiati devono essere sottoposti a regolare manutenzione e sostituiti, se necessario.
5. I gestori devono controllare le reti una volta l'anno verificando l'eventuale presenza di perdite ed indicare il risultato nella relazione annuale.

Articolo 26 Perdite

1. La tenuta di tutti i dispositivi del sistema d'approvvigionamento va controllata da parte del gestore una volta l'anno. Ciò vale non solo per le opere di captazione, i pozzetti di raccolta, i serbatoi, ma, in particolare, per i sistemi di condotte. A tal fine tutta la rete deve essere sottoposta annualmente ad una misurazione notturna dalle ore 2:00 alle 4:00 in modo da poter verificare l'entità della perdita.

2. Über ein Mehrjahresprogramm sind die Leitungssysteme auszutauschen.

2. I sistemi delle condotte vanno sostituiti sulla base di un programma pluriennale.

Artikel 27
Fernüberwachung- und Fernwirkanlagen

1. Jeder Betreiber muss sich mit einem Fernüberwachungs- und Fernwirksystem ausrüsten.
2. Die Daten werden an den Meldekopf des Wasserwerks übermittelt. Die Fernüberwachungs- und Fernwirkanlagen:
 - a) erfassen den Ist-Wert durch Messen und Zählen;
 - b) vergleichen den Ist- und Sollwert durch Melden und Überwachen;
 - c) stellen den Soll-Wert durch Steuern und Regeln her.
3. Der Betreiber muss dem Landesamt für Gewässernutzung jährlich folgende Betriebsdaten übermitteln:
 - a) die Angabe der jährlich verbrauchten Wassermenge in m³;
 - b) die Angabe des Verkaufspreises pro m³;
 - c) die von den einzelnen Speicherbecken jährlich entnommenen und mittels eigens dafür angebrachten Zähler gemessene Wassermenge in m³.

Artikel 28
Interne Qualitätskontrollen

1. Der Betreiber führt die internen Qualitätskontrollen gemäß Beschluss der Landesregierung vom 04.02.2008, Nr. 333, durch und bedient sich dabei eigener oder beauftragter Labors.

Articolo 27
Telecontrollo e telegestione

1. Ogni gestore deve dotarsi di un sistema di telecontrollo e telegestione.
2. I dati vengono trasmessi alla centrale dell'acquedotto. Gli impianti di telecontrollo e telegestione:
 - a) rilevano i dati attuali tramite misurazione e conteggio;
 - b) confrontano i dati attuali con quelli previsti tramite segnalazione e sorveglianza;
 - c) definiscono lo stato previsto tramite pilotaggio e regolazione.
3. Il gestore è obbligato a trasmettere annualmente all'Ufficio provinciale Gestione risorse i seguenti dati di esercizio:
 - a) la quantità d'acqua in m³ consumata nel corso di un anno;
 - b) il prezzo di vendita per ogni m³;
 - c) le quantità d'acqua in m³ prelevate dai singoli serbatoi e misurate mediante appositi contatori.

Articolo 28
Controlli di qualità interni

1. Il gestore è tenuto ad effettuare controlli interni ai sensi della delibera della giunta provinciale del 04.02.2008, n. 333, e si avvale di laboratori propri oppure incaricati.

TITEL 6 STRAFEN

Artikel 29 Verwaltungsstrafen

1. Vorbehaltlich anderer Maßnahmen strafrechtlicher Natur, kommen im Sinne des Artikels 57, Absatz 2, des Landesgesetz vom 18. Juni 2002, Nr. 8, folgende Verwaltungsstrafen zur Anwendung:
 - a) bei nicht bewilligtem Anschluss einer Privatleitung an die Hauptleitung oder im Falle des Anschlusses einer Privatleitung an die Abzweigungsleitung zwischen Hauptleitung und Wasserzähler oder im Falle eines Anschlusses ohne Zähler oder bei Entnahme von Trinkwasser aus öffentlichen Brunnen mit Schläuchen oder bei nicht genehmigter Benützung von Feuerlöschhydranten für Bewässerungs- oder andere Zwecke: 516,00 Euro. Neben der Verwaltungsstrafe ist die bezogene Wassermenge zu bezahlen;
 - b) im Falle von widerrechtlichem Weiterverkauf des Trinkwassers durch den Kunden: 516,00 Euro;
 - c) bei Verwendung von Trinkwasser für nicht bewilligte Zwecke oder Zeiträume: 258,00 Euro;
 - d) bei nicht gemeldeter zusätzlicher Wasserversorgung: 516,00 Euro;
 - e) im Falle von absichtlicher Beschädigung von Zähler oder Absperrhahn, Speicher, Hydranten, Schieber, Vorrichtungen oder anderen Teilen der Anlage einschließlich der gusseisernen Deckel, bei Beschädigung von Plomben sowie bei Manipulation der Mess- und Kontrollvorrichtungen: 516,00 Euro. Neben der Verwaltungsstrafe sind die Reparaturen zu bezahlen.
 - f) im Falle von Vernachlässigung der ordentlichen und außerordentlichen Instandhaltung der Anschlussleitungen durch den Kunden: 516,00 Euro.
2. Die Verwaltungsstrafen werden von der Gemeinde auch aufgrund der vom Betreiber gemeldeten Übertretungen verhängt.
3. Jede Wasserentnahme ohne Wasserzähler bzw. ohne entsprechenden Ermächtigung des Betreibers ist untersagt und wird im Sinne des Gesetzes angezeigt.

Artikel 30 Inkrafttreten der Verordnung

1. Diese Verordnung tritt mit der Vollstreckbarkeit des Genehmigungsbeschlusses in Kraft.

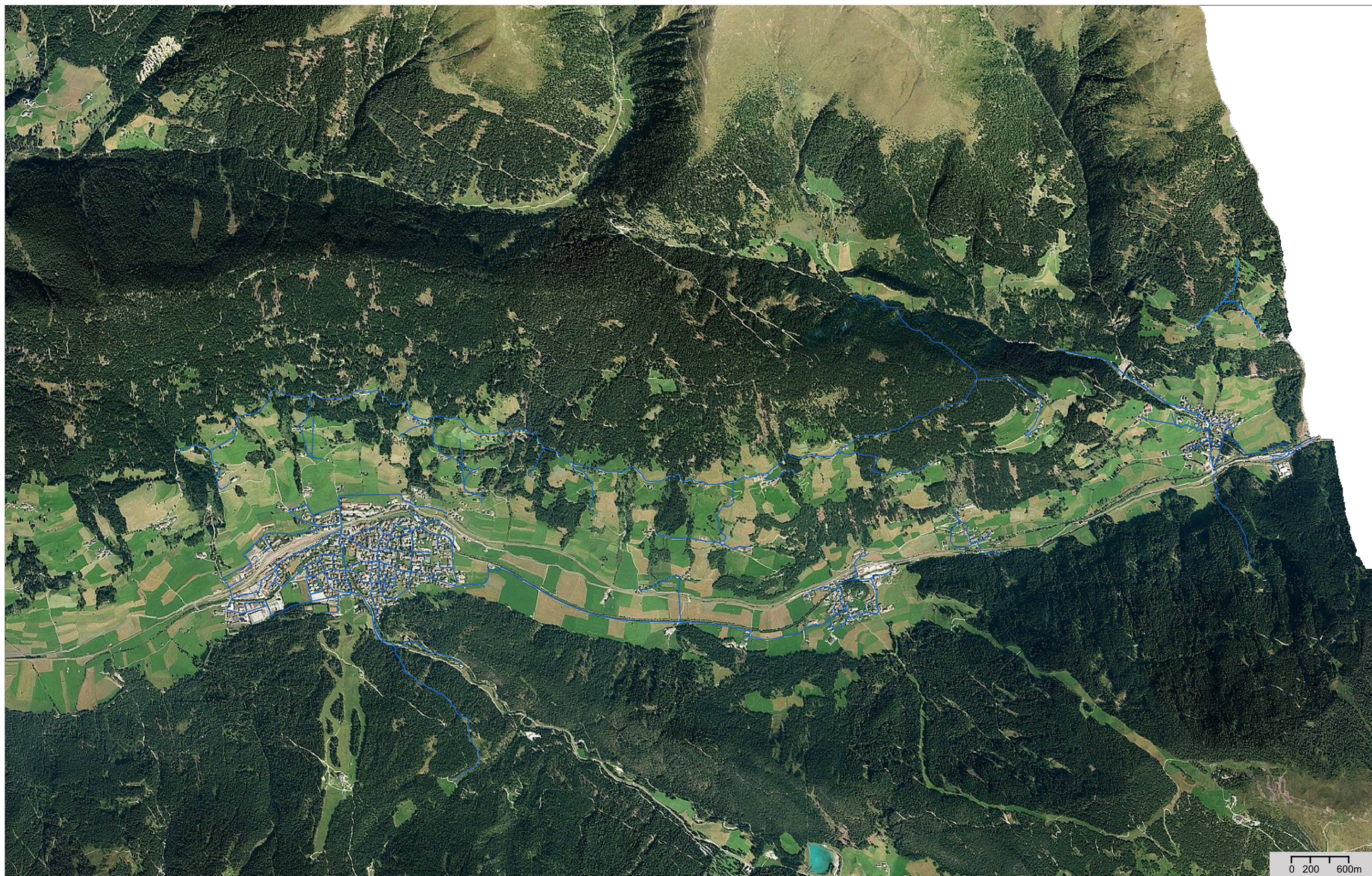
TITOLO 6 SANZIONI

Articolo 29 Sanzioni amministrative

1. Salvo altri provvedimenti in ambito penale, vengono applicate, ai sensi dell'articolo 57, comma 2, della Legge provinciale del 18 giugno 2002, n. 8, le seguenti sanzioni amministrative:
 - a) in caso di allacciamento non autorizzato di una condotta privata alla condotta principale o in caso di allacciamento di condotta privata alla tubazione fra condotta principale e il contatore o in caso di allacciamento senza contatore o in caso di prelievo con tubi flessibili dell'acqua dalle fontane pubbliche o in caso di utilizzo non autorizzato degli idranti antincendio a scopo di irrigazione o altro: Euro 516,00. Oltre alla sanzione amministrativa è da pagare l'acqua consumata;
 - b) in caso di rivendita abusiva dell'acqua potabile da parte del cliente: Euro 516,00;
 - c) in caso di utilizzo dell'acqua per scopi o periodi non autorizzati: Euro 258,00;
 - d) per approvvigionamento aggiuntivo d'acqua non comunicato: Euro 516,00;
 - e) in caso di danneggiamento intenzionale di un contatore o di un rubinetto di chiusura, di serbatoi, idranti, saracinesche, dispositivi o altri componenti dell'impianto, compresi i coperchi in ghisa, le sigillature nonché in caso di attrezzature di misura e controllo manomesse: Euro 516,00. Oltre alla sanzione sono da rimborsare le spese di riparazione;
 - f) in caso di manutenzione ordinaria e straordinaria trascurata delle condutture da parte del cliente: Euro 516,00.
2. Le sanzioni amministrative vengono applicate dal comune anche su violazioni comunicate dal gestore.
3. Ogni prelievo d'acqua senza contatore ovvero senza autorizzazione del gestore è vietato e viene denunciato ai sensi della legge.

Articolo 30 Entrata in vigore del regolamento

1. Il presente regolamento entra in vigore a decorrere dalla data di esecutività della delibera di approvazione.



TRINKWASSERDIENST DIENSTLEISTUNGSÜBERSICHT

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 der Gemeinde gewährleistet.

Die Gemeinde als Betreiber verpflichtet sich die vorliegende Dienstleistungsübersicht einzuhalten.

DIE BÜRGERMEISTERIN

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.

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.

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, Eisenbahn, Land u.s.w.)
- Zeiten für die Fertigstellung von Bauwerken oder Anlagen von Seiten des Kunden
- = etwaige Verspätungen, deren Ursache nicht beim Betreiber liegen.

- * Neue Anschlüsse
 - Ortsaugenschein: binnen 4 Arbeitstagen
- * Einstellung der Wasserversorgung
 - Bei Vertragskündigung: binnen 2 Arbeitstagen
- * Kundenwechsel bzw. Wohnungsnachfolge
 - Freigabe der eingestellten Lieferung: binnen 2 Arbeitstagen (nur bei gleichbleibender Größe der Wasseruhr)
- * Wasserzähler
 - Beginn der Zählerprüfung: binnen 5 Arbeitstagen
 - Bereitstellung des auszutauschenden Zählers (sofern lagernd): binnen 2 Arbeitstagen
- * Reparaturen an den Leitungen
 - Arbeitsbeginn bei Reparaturen ohne Grabung: binnen 5 Kalendertagen
 - Arbeitsbeginn bei Reparaturen mit Grabung: binnen 10 Kalendertagen
 - Ortsaugenschein: binnen 24 Stunden

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 ist, erfolgt eine Information über die Medien.

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

Ersatzdienst

Falls eine zeitweilige Aussetzung der Lieferung unvermeidbar ist, wird der 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 das Steueramt der Gemeinde Innichen, Pflegplatz Nr. 2, wenden, welches folgende Öffnungszeiten hat:

Montag bis Freitag: von 8:45 Uhr bis 12:15 Uhr, Donnerstag auch von 15:00 Uhr bis 16:30 Uhr, Telefon Nr. 0474 916682, E-Mail steueramt-personalamt@innichen.eu

Störfälle

Für die Meldung von Schäden an der Wasserversorgung können sich die Kunden an das Steueramt der Gemeinde Innichen, Pflegplatz Nr. 2, wenden, welches folgende Öffnungszeiten hat:

Montag – Freitag: von 8:45 Uhr bis 12:15 Uhr, Donnerstag auch von 15:00 Uhr bis 16:30 Uhr, Telefon Nr. 0474 916682, E-Mail steueramt-personalamt@innichen.eu

Außerhalb der Dienstzeiten und an den Feiertagen ist die jeweils gebietsmäßig zuständige Feuerwehr unter der Telefonnummer Nr. 112 zu kontaktieren.

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.

Nach Eingang der Beschwerde wird der Betreiber die notwendigen Erhebungen durchführen und schnellstmöglich, jedenfalls innerhalb 30 Kalendertagen, 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 den Betreiber mitzuteilen.

Sobald die technischen Voraussetzungen geschaffen sind, kann die Selbstablesung auch über Internet erfolgen.

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

Verspätungen bei den Zahlungen

Bei Zahlungsverzug wird die erste Aufforderung innerhalb 30 Tagen ab Fälligkeit zugestellt. 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, zur Verfügung.

Allegato B

CARTA DEI SERVIZI IDROPOTABILI

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 garantita dal Comune.

Il Comune quale operatore si impegna a rispettare la presente carta dei servizi.

LA SINDACA

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.

Cortesie

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

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) 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 é di terzi come per esempio:

- tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi (privati, Ferrovie, 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.

- * Nuovi allacciamenti
 - sopralluogo: entro 4 giorni lavorativi
- * Cessazione della fornitura d'acqua
 - in caso di disdetta del contratto: entro 2 giorni lavorativi
- * Subentri
 - riattivazione della fornitura interrotta: 2 giorni lavorativi (subentro che non comporti la modifica della portata del contatore)
- * Contatori
 - inizio verifica contatore :entro 5 giorni lavorativi
 - messa a disposizione del contatore in avaria da sostituire (qualora disponibile in magazzino): entro 2 giorni lavorativi
- * Riparazioni alle condotte
 - inizio lavori riparazione senza scavo: entro 5 giorni solari
 - inizio lavori riparazione con scavo:entro 10 giorni solari
 - sopralluogo: entro 24 ore

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 diffusa attraverso i mass-media.

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

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 cosí come per altre informazioni inerenti il servizio i clienti possono rivolgersi all'ufficio tributi del Comune di San Candido, Piazza del Magistrato n. 2, nei seguenti orari:

Da lunedì a venerdì dalle ore 8:45 alle ore 12:15, giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 16:30, tel. n. 0474 916682, e-mail . steueramt-personalamt@innichen.eu

Guasti

Per la segnalazione di guasti nell'approvvigionamento idrico é necessario rivolgersi all'ufficio tributi del Comune di San Candido, Piazza del Magistrato n. 2, nei seguenti orari:

Da lunedì a venerdì dalle ore 8:45 alle ore 12:15, giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 16:30, tel. n. 0474 916682, e-mail: steueramt-personalamt@innichen.eu

Al di fuori degli orari di servizio e nei giorni festivi occorre rivolgersi ai vigili del fuoco competenti per territorio al n. tel. 112.

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.

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 solari.

4) 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 € 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 é 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 é autorizzato ad eseguire l'autolettura ed a comunicare i dati relativi al gestore.

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

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

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.