

## GEMEINDE WELSCHNOFEN

AUTONOME PROVINZ BOZEN  
SÜDTIROL

Romstraße 57 – I-39056 Welschnofen



## COMUNE DI NOVA LEVANTE

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO  
ALTO ADIGE

Via Roma 57 – I-39056 Nova Levante

### ***VERORDNUNG ÜBER DEN ÖFFENTLICHEN TRINKWASSERVERSORGUNGSDIENST***

### ***REGOLAMENTO SUL SERVIZIO IDROPOTABILE PUBBLICO***

VOM GEMEINDERAT GENEHMIGT APPROVATO DAL CONSIGLIO COMUNALE

MIT BESCHLUSS CON DELIBERA

Nr./n. 48 vom /del 19.12.2019

<b>Verordnung über den öffentlichen Trinkwasserversorgungsdienst</b>	<b>Regolamento sul servizio idropotabile pubblico</b>
<b>Titel 1 - Allgemeine Bestimmungen</b>	<b>Titolo 1 - Disposizioni generali</b>
Artikel 1 - Gegenstand	Articolo 1 - Oggetto
Artikel 2 - Begriffsbestimmungen	Articolo 2 - Definizioni
Artikel 3 - Führung	Articolo 3 - Gestione
Artikel 4 - Führung mittels Vereinbarung	Articolo 4 - Gestione mediante convenzione
Artikel 5 – Tarife	Articolo 5 Tariffe
Artikel 5/bis - Berechnung des Tarifs	Articolo 5/bis - Calcolo della tariffa
Artikel 5/ter - Beginn und Ende der Zahlungspflicht	Articolo 5/ter – Decorrenza e termine dell'obbligo di pagamento
Artikel 5/quarter - Garantie des lebensnotwendigen Minimums	Articolo 5/ quarter - Garanzia del minimo vitale
Artikel 6 - Verwendung von Trinkwasser	Articolo 6 - Utilizzo dell'acqua potabile
Artikel 7 - Wasserknappheit	Articolo 7 - Scarsità dell'acqua
Artikel 8 - Pflichten der Betreiber	Articolo 8 - Obblighi del gestore
Artikel 9 - Wasserwärter/in	Articolo 9 - Tecnico idropotabile
<b>Titel 2 - Lieferung</b>	<b>Titolo 2 – Fornitura</b>
Artikel 10 - Dienstleistungsübersicht	Articolo 10 - Carta dei servizi
Artikel 11 - Lieferbedingungen	Articolo 11 - Condizioni di fornitura
Artikel 12 - Liefervertrag	Articolo 12 - Contratto di fornitura
Artikel 13 - Zählerablesung	Articolo 13 - Lettura dei contatori
Artikel 14 - Zahlungsbedingungen	Articolo 14 - Condizioni di pagamento
<b>Titel 3 - Anschlüsse</b>	<b>Titolo 3 – Allacciamenti</b>
Artikel 15 - Kosten für den Anschluss	Articolo 15 - Costi di allacciamento
Artikel 16 - Anschlusspflicht	Articolo 16 - Dovere di allacciamento
Artikel 17 - Antrag	Articolo 17 – Domanda
Artikel 18 - Provisorische Anschlüsse	Articolo 18 - Allacciamenti provvisori
Artikel 19 - Anschlussleitung	Articolo 19 - Allacciamento
Artikel 20 - Wasserzähler	Articolo 20 - Contatori dell'acqua
Artikel 21 - Interne Anlagen des Kunden	Articolo 21 - Impianto interno del cliente
Artikel 22 - Zusätzliche Wasserversorgung	Articolo 22 - Fonti aggiuntive
<b>Titel 4 - Andere Wasserversorgungen</b>	<b>Titolo 4 - Altri rifornimenti dell'acqua</b>

Artikel 23 - Öffentliche Brunnen	Articolo 23 - Fontane pubbliche
Artikel 24 - Feuerlöschhydranten	Articolo 24 - Idranti antincendio
<b>Titel 5 - Kontrollen und Wartung</b>	<b>Titolo 5 - Controlli e manutenzione</b>
Artikel 25 - Kontrolle und Wartung des Betreibers	Articolo 25 - Controlli e manutenzione da parte del gestore
Artikel 26 - Verluste	Articolo 26 – Perdite
Artikel 27 - Fernüberwachung- und Fernwirkanlagen	Articolo 27 - Telecontrollo e telegestione
Artikel 28 - Interne Qualitätskontrollen	Articolo 28 - Controlli di qualità interni
<b>Titel 6 - Strafen</b>	<b>Titolo 6 – Sanzioni</b>
Artikel 29 - Verwaltungsstrafen	Articolo 29 - Sanzioni amministrativi
Artikel 30 - Inkrafttreten der Verordnung	Articolo 30 - Entrata in vigore del regolamento
<b>Anhang</b>	<b>Allegato</b>
A - Dienstleistungsübersicht	A - Carte dei servizi
B - Liefervertrag	B - contratto di fornitura

## **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 Welschnofen.

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 unmittelbar nach dem Rückschlagventil,

## **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 Nova Levante.

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 ridosso della valvola di non ritorno, che è posizionata a valle

das nach dem Wasserzähler angebracht ist.

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 von Welschnofen.

### **Artikel 4 - Führung mittels Vereinbarung**

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 jedwedem Grund fällt die Wasserkonzession an die Gemeinde zurück.
5. Die Einhebung der Tarife und die ordentliche und außerordentliche

del contatore dell'acqua.

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 è 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 di Nova Levante.

### **Articolo 4 - Gestione mediante convenzione**

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

Instandhaltung der Trinkwasserleitungen werden in der Vereinbarung laut Absatz 1 geregelt.

vengono disciplinate nella convenzione ai sensi del comma 1.

### **Artikel 5 – Tarife**

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.

### **ARTIKEL 5/bis – Berechnung des Tarifs**

1. Die mit dem Trinkwassertarif abzudeckenden Gesamtkosten werden in folgende Kategorien der Wassernutzung gegliedert:

- a) Nutzung Haushalte;
- b) Nutzung Nicht-Haushalte;
- c) gemischte Wassernutzung;

2. Die Zweitwohnungen werden der Kategorie Haushalt zugeordnet.

3. Der Trinkwassertarif setzt sich aus folgenden Elementen zusammen:

a) jährlicher Fixtarif: dieser deckt 20% 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 Haushalt“ wendet die Gemeinde den

### **Articolo 5 – Tariffe**

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.

### **ARTICOLO 5/bis – Calcolo della tariffa**

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;

2. Le seconde abitazioni rientrano nella categoria uso domestico.

3. La tariffa dell'acqua potabile è composta dai seguenti elementi:

a) tariffa fissa annuale: essa copre il 20% 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

„verbrauchsabhängigen Einheitstarif“ an.

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 m<sup>3</sup> pro Nicht-Haushalt (d.h. Baueinheit mit Wasserversorgung) wird der „Grundtarif für Nicht-Haushalte“ berechnet. Bei einem Jahresvolumen von mehr als 200 m<sup>3</sup> wird der „erhöhte Tarif für Nicht-Haushalte“ berechnet, der 130% des „Grundtarifs für Nicht-Haushalte“ ausmacht.

6. Für Anschlüsse mit gemischten Wassernutzungen, die über einen einzigen Zähler Wasser sowohl für die Nutzung Haushalt als auch für die Nicht-Haushalte liefern, wird unter Anwendung des Tarifsystems „verbrauchsabhängiger Einheitstarif“, dieser Einheitstarif für die ersten 120 m<sup>3</sup> pro Wohneinheit angewandt. Für das darüber liegende Volumen wird der Tarif laut vorhergehendem Absatz 5 verwendet.

#### **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 5/quater – Garantie des lebensnotwendigen Minimums**

1. Im Falle von nicht bezahlten

tariffario “tariffa unica basata sul consumo”.

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 m<sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup> viene calcolata la “tariffa non domestica maggiorata”, che ammonta al 130% 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, in attuazione del sistema tariffario “Tariffa unica basata sul consumo”, quest’ultima per i primi 120 m<sup>3</sup> per unità abitativa. Per il restante consumo viene adottata la tariffa di cui al precedente comma 5.

#### **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 5/quater – Garanzia del minimo vitale.**

1. Nel caso di fatture per uso domestico

Rechnungen für die Nutzungskategorie Haushalt darf die Lieferung des Trinkwassers nicht unterbrochen werden. Für jeden Einwohner sind als lebensnotwendiges Minimum mindestens 50 Liter Trinkwasser pro Tag zu garantieren.

### **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 Schwimm-bädern und auch für einzelne, zeitlich begrenzte Veranstaltungen liefern, sofern die Wasserverfügbarkeit und Speicherkapazität vorhanden ist.

2. Kein Trinkwasser darf geliefert werden für

- neue 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:

non saldate, la fornitura di acqua potabile non può essere interrotta. Per ogni persona residente devono essere garantiti come minimo vitale almeno 50 litri al giorno di acqua potabile.

### **Articolo 6 - Utilizzo dell'acqua potabile**

1. Il gestore provvede alla fornitura l'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

- 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) ersucht den Bürgermeister um den Erlass einer Anordnung,
- b) Aufruf zum Wassersparen über die Medien,
- 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

- a) invita il sindaco ad emettere un'ordinanza specifica;
- b) invita al risparmio d'acqua tramite i mass media;
- c) limita i consumi d'acqua non essenziali (p.es. la chiusura delle fontane pubbliche, l'irrigazione dei giardini; disciplinare il riempimento di piscine);
- d) limita il consumo nelle attività produttive;
- e) limita il consumo presso clienti pubblici predeterminati;
- 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 dall'armerie 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

- Naturkatastrophen
- Umweltereignisse
- Anschläge

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.

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.

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.

### **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

- attentati

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.

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 rimane responsabile il cliente.

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.

### **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 della durata di almeno 30 ore di insegnamento, organizzato dalla Agenzia provinciale dell'ambiente, eventualmente in collaborazione con altri soggetti. Inoltre si informano regolarmente tramite corsi di aggiornamenti sul attuale stato dell'arte.

der Technik gehalten.

3. Sie überwachen und reinigen die Leitungen und Speicher, überwachen den Wasserverbrauch bei den Speichern und führen die Reparaturen durch. Weiters führen sie die Kontrolle und die pünktliche Ablesung der Wasserzähler durch und informieren den Betreiber über allenfalls notwendige Maßnahmen zur Sicherstellung der Wasserversorgung.

4. Dem Wasserwart muss jederzeit zu sämtlichen Schächten, Rohren und sonstigen Anlagen, die das Trinkwassernetz betreffen, auch auf privatem Grund, freier Zutritt gewährt werden.

3. I tecnici idropotabili devono controllare e pulire le condotte e i serbatoi, monitorare il consumo dell'acqua dei serbatoi ed eseguire riparazioni. Inoltre effettuano i controlli e la lettura dei contatori dell'acqua ed informano il gestore sulla necessità di misure da adottare a garanzia dell'approvvigionamento.

4. Il tecnico idropotabile deve avere accesso libero su tutti i tombini, tubi ed altri impianti che riguardano le acquedotti, anche su terreno privato.

## **Titel 2 - Lieferung**

### **Artikel 10 - Dienstleistungsübersicht**

1. Die Dienstleistungsübersicht laut Anhang A 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 für Übungen und 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.

## **Titolo 2 - Fornitura**

### **Articolo 10 - Carta dei servizi**

1. La carta dei servizi di cui all'allegato A 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 a scopo d'esercitazione o 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. 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 gemäß Anlage B zwischen Betreiber und Kunden gemäß abgeschlossen. Der Vertrag wird in Form einer Privaturkunde abgefasst und vom Betreiber (gesetzlicher Vertreter) oder im Auftrag der Gemeinde vom zuständigen Beamten unterschrieben.

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.

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 a 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 ai sensi dell'allegato B. Il contratto è redatto nella forma di scrittura privata e sottoscritto dal gestore (legale rappresentante) oppure per la parte del comune dal dipendente addetto.

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. 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.

### **Artikel 13 - Zählerablesung**

1. Die Zählerablesung erfolgt mittels optischer Lesung 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.

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.

### **Articolo 13 - Lettura dei contatori**

1. La lettura dei contatori avviene almeno una volta all'anno tramite lettura ottica o tele lettura.

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.

## **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 30 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.
3. Nach zweimaliger Zahlungsaufforderung wird die Trinkwasserlieferung innerhalb von 10 Tagen eingestellt.
4. Für die Kategorie „Nutzung Haushalte“ kommt der Art. 5/quater dieser Verordnung zur Anwendung.

## **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

## **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 30 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.
3. Dopo due solleciti la fornitura dell'acqua viene interrotta entro 10 giorni.
4. Per la categoria di utilizzo "uso domestico" si applica l'art. 5/quater di questo regolamento.

## **Titolo 3 - Allacciamento**

### **Articolo 15 - Costi per l'allacciamento**

1. La possibilità di allacciarsi alla rete idropotabile pubblico è compensato con il contributo di urbanizzazione primaria.
2. Edifici esistenti, che vengono allacciati alla rete idropotabile, devono corrispondere la parte del contributo di urbanizzazione relativo al servizio idropotabile.
3. Al gestore, proprietario dell'impianto, spetta la parte del contributo di

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**

1. 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 persönlichen 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.

3. Jedem Gebäude können bis zu 4 Wasserzähler genehmigt werden, wobei diese sich im selben Ort befinden müssen. Bei Condominien mit mehr als 4 Miteigentümern darf nur ein Zähler

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**

1. 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 è proprietario 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 ricusare una richiesta solo in presenza di motivi fondati.

3. Per ogni edificio possono essere installati fino a 4 contatori, che si devono trovare nello stesso posto. Nei condomini con più di 4 condonimi viene installato un unico contatore

eingebaut werden, wobei die interne Aufteilung durch die Kondominiumsverwaltung erfolgen muss.

### **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. Der Kunde gewährt dem vom Betreiber beauftragten Personal freien Zutritt.

prescrivendo che alla ripartizione interna deve provvedere l'amministrazione del condominio.

### **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 che ne assume le spese per la manutenzione ordinaria del vano e consente il libero accesso al personale incaricato del gestore.



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 Betreiber plombiert. Er bleibt Eigentum des Betreibers und ist alle 8 Jahre auszuwechseln. Für die Unversehrtheit der Plombe haftet der Kunde.

2. Der Zähler sowie der Absperrschieber und das Rückschlagventil werden vom Betreiber geliefert und müssen den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen. Der Einbau des Zählers kann entweder durch den Betreiber selbst oder durch einen vom Kunden beauftragten Installateur erfolgen. Die Kosten für den Einbau gehen zu Lasten des Kunden.

3. Der Kunde ist verpflichtet einen geeigneten Platz zur Unterbringung des Zählers unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. 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**

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 sigillato a cura del gestore e deve essere sostituito ogni 8 anni. Il contatore rimane di proprietà del gestore. Il cliente è responsabile dell'integrità del sigillo.

2. Il contatore, la saracinesca e la valvola di non ritorno sono forniti dal gestore e devono rispettare la normativa vigente. L'installazione del contatore viene eseguita dal gestore o da un installatore incaricato dal cliente. Le spese per l'installazione sono a carico del cliente.

3. Il cliente deve mettere a disposizione gratuitamente un posto adatto per l'installazione del contatore. Il contatore viene installato in un posto facilmente accessibile in posizione protetto 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. Der Kunde hat hinter dem Rückschlagventil 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 Abwasserverbrauchs dieser zusätzlichen Wasserversorgung einen Wasserzähler installieren.

#### **Titel 4 - Andere Wasserversorgungen**

1. Il cliente deve installare oltre il punto di consegna 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, quale 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.

#### **Titolo 4 - Altri rifornimenti di acqua**

### **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.
4. Die Hydranten dürfen nur von einer vom Bürgermeister oder vom zuständigen Referenten ermächtigten Person sowie von der Feuerwehr in Brandfällen oder für Übungszwecke geöffnet werden.

## **Titel 5 - Kontrollen und Wartung**

### **Artikel 25 - Kontrolle und Wartung**

### **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 dev' essere autorizzato 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.
3. Gli idranti possono essere aperto solo da una persona delegata dal Sindaco o dall'assessore competente e dal corpo dei vigili del fuoco in caso di incendio o a scopo d'esercitazioni.

## **Titolo 5 - Controlli e manutenzione**

### **Articolo 25 - Controlli e**

## **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 und der Umgebungsluft in Grad Celsius, die elektrische Leitfähigkeit in Mikrosiemens und eventuell der pHWert sind regelmäßig zu messen. Die Bauwerke sind regelmäßig auf ihren Zustand, auf Risse, Öffnungen, Dichtheit und Vorhandensein von Lebewesen zu prüfen. Die Reinigung und Desinfektion ist mindestens halbjährlich durchzuführen.

2. Die Schutzzonen sind regelmäßig 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 zweimal jährlich mit geeigneten Reinigungsmitteln mechanisch und chemisch zu reinigen. Die Messwerte wie Einfluss, Abfluss, Wasserstand, Temperatur des Wassers und der Umgebungsluft, elektrische Leitfähigkeit und eventuell der pHWert sind monatlich zu ermitteln und protokollarisch 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.

## **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 regolarmente le portate delle sorgenti in l/s, la temperatura dell'acqua e la temperatura atmosferica in gradi centigradi, la conducibilità in microsiemens ed eventualmente il valore pH. 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 semestralmente.

2. Le zone di rispetto devono venir controllate regolarmente, verificandone l'integrità. Tutte le anomalie, come attività edilizie e di pascolo, introduzioni estranee, depositi di vario genere ed opere di disinfestazione 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 e chimicamente due volte 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 ed atmosferica, conducibilità elettrica, eventualmente il valore pH. 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. 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.

4. Gli sfiati devono essere sottoposti a regolare manutenzione e sostituiti, se necessario.

5. I gestori devono controllare le reti una volta all'anno verificando l'eventuale presenza di perdite ed indicare il risultato nella relazione annuale.

### **Artikel 26 - Verluste**

1. Alle Einrichtungen des Versorgungssystems sind einmal jährlich vom Betreiber auf Dichtheit zu prüfen. Dies gilt nicht nur für Quellfassungen, Sammelschächte, Speicher, Tiefbrunnenanlagen, 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.

2. Über ein Mehrjahresprogramm sind die Leitungssysteme auszutauschen.

### **Articolo 26 - Perdite**

1. La tenuta di tutti i dispositivi del sistema d'approvvigionamento va controllata da parte del gestore una volta all'anno. Ciò vale non solo per le opere di captazione, i pozzetti di raccolta, i serbatoi, gli impianti di pozzi, 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. 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

### **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

für Gewässernutzung jährlich folgende Betriebsdaten übermitteln:

- a) die Angabe der jährlich verbrauchten Wassermenge in m<sup>3</sup>;
- b) die Angabe des Verkaufspreises pro m<sup>3</sup>;
- c) die von den einzelnen Speicherbecken jährlich entnommenen und mittels eigens dafür angebrachten Zählern gemessene Wassermenge in m<sup>3</sup>.

### **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.

## **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

annualmente all'Ufficio provinciale Gestione risorse i seguenti dati di esercizio:

- a) la quantità d'acqua in m<sup>3</sup>, consumata nel corso di un anno;
- b) il prezzo di vendita per ogni m<sup>3</sup>;
- c) le quantità d'acqua in m<sup>3</sup> 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.

## **Titolo 6 - Sanzioni**

### **Articolo 29 - Sanzioni amministrative**

1. Salvo altri provvedimenti in ambito penale, vengono applicati 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: 516,00 Euro  
Oltre alla sanzione amministrativa è da pagare l'acqua consumata.

b) in caso di rivendita abusiva dell'acqua potabile da parte del cliente:

den Kunden: 516,00 Euro

516,00 Euro

c) bei Verwendung von Trinkwasser für nicht bewilligte Zwecke oder Zeiträume: 516,00 Euro

c) in caso di utilizzo dell'acqua per scopi o periodi non autorizzati: 516,00 Euro

d) bei nicht gemeldeter zusätzlicher Wasserversorgung: 516,00 Euro

d) per approvvigionamento d'acqua non comunicato: 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.

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: 516,00 Euro

Neben der Verwaltungsstrafe sind die Reparaturen zu bezahlen.

Oltre alla sanzione sono da rimborsare le spese di riparazione.

f) im Falle von Vernachlässigung der ordentlichen und außerordentlichen Instandhaltung der Anschlussleitungen durch den Kunden: 516,00 Euro

f) in caso di manutenzione ordinaria e straordinaria trascurata delle condutture da parte del cliente: 516,00 Euro

2. Die Verwaltungsstrafen werden von der Gemeinde auch aufgrund der vom Betreiber gemeldeten Übertretungen verhängt.

2. Le sanzioni amministrative vengono applicate dal comune anche su violazioni comunicate dal gestore.

3. Jede Wasserentnahme ohne Wasserzähler bzw. ohne entsprechende Ermächtigung des Betreibers ist untersagt und wird im Sinne des Gesetzes angezeigt.

3. Ogni prelievo d'acqua senza contatore ovvero senza autorizzazione del gestore è vietato e viene denunciato ai sensi della legge.

### **Artikel 30 - Inkrafttreten der Verordnung**

### **Articolo 30 - entrata in vigore del regolamento**

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

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 Welschnofen gewährleistet:

**DER BÜRGERMEISTER**  
Markus Dejori



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

- × Kundenwechsel bzw. Wohnungsnachfolge
  - Freigabe der eingestellten Lieferung: **innen 2 Arbeitstagen** (nur bei gleichbleibender Größe der Wasseruhr)
- × Einstellung der Wasserversorgung
  - Bei Vertragskündigung: **innen 2 Arbeitstagen**
- × Wasserzähler
  - Austausch schadhafter Zähler: **innen 2 Arbeitstagen**
  - Zählerschließungen: **innen 2 Arbeitstagen**
- × Reparaturen an den Leitungen
  - Arbeitsbeginn bei Reparaturen ohne Grabung: **innen 5 Kalendertagen**
  - Arbeitsbeginn bei Reparaturen mit Grabung: **innen 10 Kalendertagen**
- × Druckprüfung
  - Beginn der Druckprüfung auf Antrag des Kunden: **innen 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 telefonisch oder 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.

- × 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 Welschnofen, Rathaus, Romstraße 57, 39056 Welschnofen wenden, welches folgende Öffnungszeiten hat:

Montag – Freitag: von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr, Telefon Nr. 0471/614211.

#### Störfälle

Für die Meldung von Schäden an der Wasserversorgung können sich die Kunden an den Bauhof (Pardeller Wilhelm, Tel.Nr.340/0967942) wenden.

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

- \* 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: **innen 30 Minuten**
  - Arbeitsbeginn ab Meldung: **innen 3 Stunden**

#### 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) 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.

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 im Sinne des Liefervertrages eine Rechnung ausgestellt.

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

### **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 ausgestellt. In beiden Aufforderungen werden auch die Zinsen im gesetzlichen Ausmaß berechnet und angewandt. Nach zweimaliger Mahnung wird die Zwangseintreibung in die Wege geleitet und die Trinkwasserlieferung innerhalb von 10 Tagen eingestellt. Die Mindestlieferung an Haushalte bleibt jedenfalls gewährleistet.

### **5) 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.

## 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 fornita dal Comune di Nova Levante.

IL SINDACO  
Markus Dejori

# 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.

## **Cortesìa**

Il rapporto con il cliente è 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, 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.

- × Subentri
  - riattivazione della fornitura interrotta: **2 giorni lavorativi** (subentro che non comporti la modifica della portata del contatore)
- × Cessazione della fornitura d'acqua
  - in caso di disdetta del contratto: **entro 2 giorni lavorativi**
- × Contatori
  - sostituzione contatori in avaria: **entro 2 giorni lavorativi**
  - chiusura contatori: **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**
- × 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 telefonicamente oppure 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 è anche 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**.

### 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 al Comune di Nova Levante, municipio, Via Roma 57, 39056 Nova Levante nei seguenti orari

Lunedì – venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:00, Tel. n. 0471/614211.

#### Guasti

Per la segnalazione di guasti nell'approvvigionamento idrico é necessario rivolgersi al cantiere comunale (Pardeller Wilhelm, n. tel. 340/0967942.

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

- \* 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 30 minuti**
  - inizio lavori a partire dalla comunicazione in caso di avarie: **entro 3 ore**

#### 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) 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 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.

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. Ad entrambi i solleciti si applicano gli interessi nella misura di legge. Dopo due solleciti viene dato corso alla procedura di esecuzione forzata e interrotta la fornitura dell'acqua entro 10 giorni. Resta comunque garantita la fornitura minima per gli usi domestici.

**5) 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.