



**MARKTGEMEINDE KALTERN AN DER  
WEINSTRASSE**

Autonome Provinz Bozen - Südtirol

**COMUNE DI CALDARO SULLA STRADA  
DEL VINO**

Provincia Autonoma Bolzano - Alto Adige

**VERORDNUNG**

**über den öffentlichen  
Trinkwasserversorgungsdienst**

**REGOLAMENTO**

**sul servizio idropotabile pubblico**

genehmigt mit Beschluss des  
Gemeinderates Nr. 37 vom 17.09.2018

approvato con deliberazione del  
Consiglio comunale n. 37 del 17.09.2018

## **Titel 1 - Allgemeine Bestimmungen**

- Artikel 1 - Gegenstand
- Artikel 2 - Führung
- Artikel 3 - Führung mittels Vereinbarung
- Artikel 4 - Tarife
- Artikel 4/bis – Berechnung des Tarifs
- Artikel 4/ter – Beginn und Ende der Zahlungspflicht
- Artikel 5 - Verwendung von Trinkwasser
- Artikel 6 - Wasserknappheit
- Artikel 7 - Pflichten der Betreiber
- Artikel 8 - Wasserwärter/in

## **Titel 2 - Lieferung**

- Artikel 9 - Dienstleistungsübersicht
- Artikel 10 - Lieferbedingungen
- Artikel 11 - Liefervertrag
- Artikel 12 - Zählerablesung
- Artikel 13 - Zahlungsbedingungen

## **Titel 3 - Anschlüsse**

- Artikel 14 - Kosten für den Anschluss
- Artikel 15 - Antrag
- Artikel 16 - Rechtsträgergrenze
- Artikel 17 - Provisorische Anschlüsse
- Artikel 18 - Anschlussleitung
- Artikel 19 - Wasserzähler
- Artikel 20 - Interne Anlagen des Kunden
- Artikel 21 - Zusätzliche Wasserversorgung

## **Titel 4 - Andere Wasserversorgungen**

- Artikel 22 - Öffentliche Brunnen
- Artikel 23 - Feuerlöschhydranten
- Artikel 24 - Schwimmbäder
- Artikel 25 - Spritzwasserlaufleger

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

- Artikel 26 - Kontrolle und Wartung des Betreibers
- Artikel 27 - Fernüberwachung- und Fernwirkanlagen

## **Titolo 1 - Disposizioni generali**

- Articolo 1 - Oggetto
- Articolo 2 - Gestione
- Articolo 3 - Gestione mediante convenzione
- Articolo 4 - Tariffe
- Articolo 4/bis – Calcolo della tariffa
- Articolo 4/ter – Decorrenza e termine dell'obbligo di pagamento
- Articolo 5 - Utilizzo dell'acqua potabile
- Articolo 6 - Scarsità d'acqua
- Articolo 7 - Obblighi del gestore
- Articolo 8 - Tecnico idropotabile

## **Titolo 2 - Fornitura**

- Articolo 9 - Carta dei servizi
- Articolo 10 - Condizioni di fornitura
- Articolo 11 - Contratto di fornitura
- Articolo 12 - Lettura dei contatori
- Articolo 13 - Condizioni di pagamento

## **Titolo 3 - Allacciamenti**

- Articolo 14 - Costi di allacciamento
- Articolo 15 - Domanda
- Articolo 16 - Punto di consegna
- Articolo 17 - Allacciamenti provvisori
- Articolo 18 - Allacciamento
- Articolo 19 - Contatori dell'acqua
- Articolo 20 - Impianto interno del cliente
- Articolo 21 - Fonti aggiuntive

## **Titolo 4 - Altri rifornimenti dell'acqua**

- Articolo 22 - Fontane pubbliche
- Articolo 23 - Idranti antincendio
- Articolo 24 - Piscine
- Articolo 25 - Caricatori d'acqua

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

- Articolo 26 - Controlli e manutenzione da parte del gestore
- Articolo 27 - Telecontrollo e telegestione

Artikel 28 - Interne Qualitätskontrollen

Articolo 28 - controlli interni di qualità

### **Titel 6 - Strafen**

Artikel 29 - Verwaltungsstrafen

### **Titolo 6 - Sanzioni**

Articolo 29 - Sanzioni amministrative

Artikel 30 - Übergangsregelung

Articolo 30 - Disposizioni transitorie

Artikel 31 - Inkrafttreten der Verordnung

Articolo 31 - Entrata in vigore del regolamento

### **Anhang**

A – Dienstleistungsübersicht

### **Allegato**

A- 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 Kaltern adW.

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 und Nr. 40/2017 verwiesen.

#### **Artikel 2**

##### **Führung**

1. Die Gemeinde ist für den öffentlichen Trinkwasserversorgungsdienst in ihrem Gebiet zuständig und verantwortlich.

#### **Artikel 3**

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

## **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 sull'intero territorio comunale di Caldaro ssdV.

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. nn. 29/2017 e 40/2017.

#### **Articolo 2**

##### **Gestione**

1. Il Comune è competente e responsabile per il servizio idropotabile pubblico sul proprio territorio comunale.

#### **Articolo 3**

##### **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 anche la concessione di derivazione d'acqua.

4. Al momento della risoluzione della convenzione, qualunque ne sia la causa, la concessione ritorna al Comune.

5. La riscossione delle tariffe e la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'acquedotto vengono disciplinate nella convenzione ai sensi del comma 1.

## **Artikel 4 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 Haushaltsvoranschlages 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 L.G. vom 18. Juni 2002, Nr. 8, i.g.F.

3. Althergebrachte Wasserrechte müssen von den Inhabern nachgewiesen werden und zwar aufgrund einer geltenden Wasserkonzession oder durch Eintragung in das Gewässerverzeichnis.

Die Wassermenge muss jedenfalls über einen Wasserzähler erfasst werden und die Abwassergebühr ist geschuldet.

## **Artikel 4/bis Berechnung des Tarifs**

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

- 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 „die Einsparung fördernder Tarif mit mehreren Tarifklassen“ an: bei geringerem oder gleichem Jahresvolumen von 84 m<sup>3</sup> pro Wohneinheit wird ein „begünstigter Haushaltstarif“ berechnet. Bei einem höheren Jahresvolumen als 84 m<sup>3</sup> 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

## **Articolo 4 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.

3. Eventuali vecchi diritti d'acqua devono essere comprovati dai proprietari e precisamente in base a valide concessioni d'acqua oppure perché iscritte nel registro delle acque pubbliche.

In ogni caso la quantità dell'acqua deve essere rilevata tramite un contatore ed è dovuta la relativa tassa per l'acqua di scarico.

## **Articolo 4/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 tariffario “tariffa incentivante il risparmio con più classi tariffarie”: con un volume annuo inferiore o pari a 84 m<sup>3</sup> per unità abitativa viene prevista la “tariffa domestica agevolata”. Con un volume annuo superiore a 84 m<sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup> per unità non dome-

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 das Tarifsysteem „die Einsparung fördernder Tarif mit mehreren Tarifklassen“ angewandt, wobei der begünstigte Haushaltsgrundtarif für die ersten 84 m<sup>3</sup> pro Wohneinheit angewandt wird; für das darauf folgende Volumen bis 120 m<sup>3</sup> pro Wohneinheit wird der Haushaltsgrundtarif angewandt; zudem findet pro Nicht-Haushalt (d.h. Baueinheit mit Wasserversorgung) für die ersten 200 m<sup>3</sup> 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.

#### **Artikel 4/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** **Verwendung von Trinkwasser**

1. Der Betreiber sorgt für die Lieferung von Trinkwasser

- für den Haushalt,
- für den öffentlichen Gebrauch,
- für die Landwirtschaft,
- Lieferung für Gewerbe und Industrie,
- für die öffentliche Löschwasserversorgung.

Er kann das Trinkwasser auch für andere Nutzungen liefern, sofern die Wasserverfügbarkeit und Speicherkapazität vorhanden ist.

2. Für landwirtschaftliche Betriebsgebäude,

stica (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 il sistema tariffario “tariffa incentivante il risparmio con più classi tariffarie”, precisamente applicando la tariffa domestica agevolata per i primi 84 m<sup>3</sup> per unità abitativa; per l’ulteriore volume fino a 120 m<sup>3</sup> per unità abitativa trova invece applicazione la tariffa domestica base; inoltre, trova applicazione la tariffa non domestica base per i primi 200 m<sup>3</sup> 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.

#### **Articolo 4/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** **Utilizzo dell’acqua potabile**

1. Il gestore provvede a fornire acqua potabile per

- la fornitura privata;
- la fornitura pubblica;
- la fornitura agricola;
- la fornitura commerciale ed industriale;
- la fornitura obbligatoria per l’approvvigionamento antincendio pubblico.

Egli può fornire l’acqua potabile anche per altri utilizzi, limitatamente in relazione alla disponibilità idrica ed alle capacità di immagazzinamento.

2. Per gli immobili agricoli strumentali

die sich unabhängig von Wohngebäuden außerhalb von Wohnbauzonen befinden, wird der Anschluss an die Trinkwasserversorgung unter genauer Angabe des Verwendungszweckes sowie mit der Möglichkeit zur zeitlichen Begrenzung der Zufuhr gewährt.

Bei missbräuchlicher Verwendung des Trinkwassers sowie bei missbräuchlicher Änderung der Zweckbestimmung der Gebäude wird der Trinkwasseranschluss widerrufen.

3. Die Bewässerung von Gärten für den ausschließlichen Familienbedarf ist gestattet.

4. Das Trinkwasser darf nicht für neue Beschneigungsanlagen, Kühl- oder Wärmegewinnungsanlagen verwendet werden. Anlagen mit geschlossenem Kreislauf sind von dieser Regelung ausgenommen.

5. Bei einer Feuerbrunst steht das gesamte Trinkwasser ausschließlich zu Löschzwecken zur Verfügung.

## **Artikel 6 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,
- c) Einschränkung des nicht wesentlichen Wasserverbrauchs (z.B. öffentliche Brunnen absperren, 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 7 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 von der Bürgermeisterin/vom Bürgermeister zu genehmigen ist.

independenti dagli edifici residenziali, che si trovano al di fuori delle zone residenziali, l'allacciamento alla rete idrica è concesso a seguito di accurata indicazione delle modalità di utilizzo nonché con la possibilità di temporanea limitazione della portata.

In caso di utilizzo abusivo dell'acqua potabile nonché di cambiamento abusivo della destinazione d'uso dell'edificio, l'allacciamento all'acqua potabile viene revocato.

3. È consentita l'irrigazione degli orti e dei giardini esclusivamente per il fabbisogno familiare.

4. Non può essere fornita acqua potabile per nuovi impianti d'innevamento, di refrigerazione o di produzione di calore. Questa regolamentazione non si applica ad impianti a circuito chiuso.

5. In caso di incendio, tutta l'acqua potabile può essere impiegata per i lavori di estinzione.

## **Articolo 6 Scarsità di acqua**

1. In caso di scarsità di acqua il gestore adotta i seguenti provvedimenti:

- a) invita il sindaco a rilasciare una specifica ordinanza;
- b) appella tramite i mass media al risparmio dell'acqua;
- c) limita i consumi d'acqua non essenziali (p.es. chiude le fontane pubbliche, vieta l'irrigazione degli orti e dei giardini; disciplina il riempimento di piscine);
- d) limita il consumo nelle attività produttive;
- e) limita il consumo presso determinati utenti pubblici;
- f) diminuisce la pressione in rete;
- g) predispone la distribuzione dell'acqua in modo alternato;
- h) garantisce l'approvvigionamento agli ospedali e case di cura.

## **Articolo 7 Obblighi del gestore**

1. Il gestore è responsabile del servizio idropotabile nel territorio affidatogli.

2. Egli deve adempiere a quanto richiesto dal presente regolamento sul territorio di sua competenza.

3. Egli redige un proprio regolamento di acquedotto che deve essere approvato dalla sindaca/dal sindaco.

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.
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 Rechtsträrgrenze; 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 8 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 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.

### **TITEL 2**

4. Egli predispose i seguenti piani:
- il piano di risparmio idrico con idonee misure e campagne informative;
  - il piano d'emergenza comprensivo del piano d'allarme e del piano d'intervento in caso di potenziale o effettivo inquinamento dell'acqua potabile fornita.
5. Egli tiene il quaderno di servizio e vi effettua le annotazioni mensili al fine di redigere la relazione annuale.
6. Il gestore stipula un'assicurazione a copertura dei danni a persone, animali, oggetti o all'ambiente che potrebbero essere causati durante lo svolgimento del servizio idropotabile.
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 interni non siano stati eseguiti a regola d'arte. Il gestore è responsabile dell'impianto fino al punto di consegna; oltre il punto di consegna la responsabilità è del cliente.
8. Il gestore ha l'obbligo di fornire acqua potabile nella migliore qualità possibile. Egli informa il cliente sul servizio di approvvigionamento dell'acqua, indicando i valori fisici e chimici e fornisce le informazioni concernenti la fornitura nonché la provenienza dell'acqua.

### **Articolo 8 Tecnico idropotabile**

1. Per il buon funzionamento degli impianti di approvvigionamento, il gestore incarica tecnici idropotabili idonei, anche esterni.
2. I tecnici idropotabili devono frequentare un corso della durata di almeno 30 ore di insegnamento, organizzato dalla Agenzia provinciale dell'ambiente, eventualmente in collaborazione con altri soggetti. Inoltre aggiornano regolarmente la loro conoscenza e competenza tecnica frequentando regolarmente corsi di formazione.
3. I tecnici idropotabili devono controllare e pulire le condotte ed i serbatoi, monitorare il consumo dell'acqua dei serbatoi ed eseguire le riparazioni. Inoltre effettuano i controlli e la puntuale lettura dei contatori dell'acqua ed informano il gestore sulla necessità delle misure da adottare a garanzia dell'approvvigionamento.

### **TITOLO 2**

## **Lieferung**

### **Artikel 9 Dienstleistungsübersicht**

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

### **Artikel 10 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.

4. Der 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.

Sollte der im Netz vorhandene Druck nicht ausreichen, die quotenmäßig höher liegenden Entnahmestellen zu versorgen, muss der Abnehmer auf eigene Kosten eine Pumpanlage beziehungsweise andere geeignete und den hygienisch-sanitären Vorschriften entsprechende technische Vorrichtung einsetzen.

Die Installation und der Betrieb diesbezüglicher Anlage muss vorher vom Betreiber bewilligt werden.

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, auch bei Schäden aufgrund von Druckschwankungen.

7. In geeigneter Form werden dem Kunden das Datum, die Uhrzeit und die Gesamtdauer der Unterbrechung mitgeteilt. Bei Unterbre-

## **Fornitura**

### **Articolo 9 Carta dei servizi**

1. La carta dei servizi secondo l'allegato A disciplina i diritti del cliente e gli obblighi del gestore del servizio idropotabile verso i clienti.

### **Articolo 10 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, né all'atto della richiesta, né durante l'approvvigionamento, erogazione di acqua potabile di qualità e pressione diverse rispetto a quelle disponibili al punto di consegna.

4. La pressione al punto di consegna è di regola compresa tra 4 e 8 bar. È compito del cliente ridurre la pressione. Il riduttore di pressione è collocato dietro il punto di consegna.

Nell'eventualità che la pressione dell'acquedotto non sia sufficiente ad alimentare le utenze site ai piani più alti di un fabbricato, l'utente è tenuto a provvedere a proprie spese all'installazione di un impianto di pompaggio rispettivamente altri dispositivi tecnici idonei e rispondenti alle norme igienico-sanitarie in vigore.

L'installazione e l'esercizio di tali impianti deve essere preventivamente autorizzata dal Servizio idropotabile.

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 lavori di manutenzione ordinaria o straordinaria e, senza preavviso, in casi imprevisti e per causa di forza maggiore. Il gestore non risponde degli eventuali danni subiti sia dai clienti sia da terzi in seguito alla interruzione dell'erogazione e nemmeno in caso di danni dovuti ad oscillazioni di pressione.

7. La data, l'ora e la durata dell'interruzione viene comunicata al cliente in modo adeguato. In caso di interruzione della durata com-

chungen von mehr als 12 Stunden wird der Betreiber nach Möglichkeit einen Ersatzdienst einrichten.

### **Artikel 11 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 Gemeinde von der zuständigen Beamtin oder vom zuständigen Beamten unterschrieben.

Die Verträge werden nur mit den Eigentümern, gesetzlichen Vertretern oder mit Personen, welche ein Realrecht auf die Immobilie haben, abgeschlossen.

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. Lediglich die gesetzliche Mindestlieferung für Haushalte bleibt gewährleistet.

### **Artikel 12 Zählerablesung**

1. Die Zählerablesung erfolgt mittels optischer Lesung oder Fernablesung mindestens einmal jährlich.

2. Einmal jährlich wird auch der Zustand der Zähler erhoben.

3. Der Betreiber hat das Recht, die Zähler und die internen Anlagen jederzeit kontrollieren zu lassen und allfällige Reparaturen vor-

zulegen. In der eventuellen Notfallsituation plessiva di oltre 12 ore, il gestore nell'ambito delle sue possibilità provvederà ad istituire un servizio sostitutivo di emergenza.

### **Articolo 11 Contratto di fornitura**

1. La fornitura di acqua potabile è subordinata alla stipulazione di un contratto di fornitura tra gestore e cliente. Il contratto è redatto nella forma di scrittura privata ed è sottoscritto dal gestore (legale rappresentante) oppure per la parte del Comune dalla dipendente adetta o dal dipendente addetto.

I contratti vengono stipulati solamente con i proprietari, i rappresentanti legali ovvero persone titolari di un diritto reale di godimento sull'immobile

2. Il gestore, in accordo con il cliente, può modificare o revocare il contratto, per motivi di interesse pubblico, per motivi tecnici o per causa di 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 ma ove non sono ancora stati stipulati i contratti di fornitura, il cliente provvede alla sottoscrizione del contratto entro 30 giorni dall'invito del gestore. In caso contrario il gestore può temporaneamente interrompere la fornitura. Resta comunque garantita la fornitura minima per l'uso domestico prevista dalla legge.

### **Articolo 12 Lettura dei contatori**

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

2. In occasione delle lettura annuale viene rilevato anche lo stato d'uso dei contatori.

3. Il gestore ha il diritto di controllare in qualsiasi momento sia gli impianti interni di distribuzione che i contatori e di prescrivere le

zuschreiben.

4. Der Kunde gewährt dem Beauftragten des Betreibers den Zutritt zur Kontrolle der internen Anlage. Bei Zuwiderhandlungen kann die Wasserversorgung eingestellt werden.

5. Wenn der Betreiber oder der Kunde glauben, dass ein Zähler über die normal erlaubte Toleranz hinaus den Wasserverbrauch nicht richtig anzeigt, haben beide das Recht einen Kontrollzähler einbauen zu lassen. Verlangt dies der Betreiber, so gehen die diesbezüglichen Kosten zu seinen Lasten. Wenn der Kunde eine unbegründete Überprüfung anordnet, so hat der Kunde die Spesen zu tragen.

6. Wird ein Fehler des Wasserzählers festgestellt, der über dem Toleranzwert liegt, so wird zur Verrechnung der Durchschnittswert der vorhergehenden drei Jahre herangezogen.

### **Artikel 13 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 90 Tagen ab Fälligkeit zugestellt. 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. Lediglich die gesetzliche Mindestlieferung für Haushalte bleibt gewährleistet.

### **TITEL 3 Anschlüsse**

#### **Artikel 14 Kosten für den Anschluss**

1. Die Möglichkeit, sich an die öffentliche Trinkwasserleitung anschließen zu können, wird über die primären Erschließungsbeiträge abgegolten.

2. Für bestehende Gebäude, die an das öffentliche Trinkwassernetz angeschlossen werden, ist der Teil der primären Erschlie-

eventuali riparazioni.

4. All'incaricato del gestore non può essere negato l'accesso per controllare l'impianto interno. In caso di trasgressione a questa disposizione l'approvvigionamento può essere sospeso.

5. Se il gestore o il cliente sono dell'avviso che il contatore non funzioni regolarmente, oltre la normale tolleranza consentita, sono entrambi autorizzati ad installare un contatore di controllo. Se viene richiesto dal gestore, le relative spese vanno a suo carico. Se a richiederlo è invece il cliente e la contestazione risulta poi ingiustificata, le spese sono a carico del cliente.

6. Se viene accertato un errore del contatore superiore al valore di tolleranza, per il calcolo si considera il dato medio del consumo degli ultimi tre anni.

### **Articolo 13 Condizioni di pagamento**

1. La fatturazione dell'acqua fornita avviene almeno una volta l'anno. Il pagamento delle bollette dovrà effettuarsi alla scadenza delle stesse anche in caso di contestazione.

2. In caso di mancato pagamento il primo sollecito è inviato entro 90 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. Resta comunque garantita la fornitura minima per l'uso domestico prevista dalla legge.

### **TITOLO 3 Allacciamento**

#### **Articolo 14 Costi per l'allacciamento**

1. La possibilità di allacciarsi alla rete idropotabile pubblica si sconta con il contributo di urbanizzazione primaria.

2. Per gli edifici esistenti, che vengono allacciati alla rete idropotabile, deve essere corrisposta quella parte del contributo di urbaniz-

ßungsbeiträge zu entrichten, der die Trinkwasserversorgung betrifft (Anschlussgebühr).

3. Den Betreibern, die Eigentümer der Anlage sind, steht der von der Gemeinde eingehobene Teil der primären Erschließungsbeiträge betreffend die Trinkwasserversorgung zu.

4. Alle anfallenden Kosten für die Errichtung des Anschlusses ab der Rechtsträgergrenze gehen zu Lasten des Kunden.

### **Artikel 15 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 und Adresse des Gebäudes, Orthofoto, Mappenauszug, Auszug Bauleitplan und Gefahrenzonenplan
- Lageplan samt Vermessung der bereits vorhandenen Infrastruktur und die Position für den geplanten Anschluss m 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. Bei Versetzung eines Anschlusses muss der bestehende Anschluss direkt bei der Rechtsträgergrenze abgetrennt werden.

4. Ohne Baukonzession errichteten Gebäuden wird der Anschluss an das Trinkwassernetz verweigert.

### **Artikel 16 Rechtsträgergrenze**

1. Die Anschlussleitung bis zum Rückschlagventil nach dem Wasserzähler bleibt im Eigentum des Betreibers.

### **Artikel 17 Provisorische Anschlüsse**

1. Das Ansuchen für einen provisorischen

zatione primaria relativa al servizio idropotabile (contributo per l'allacciamento).

3. Al gestore, che è anche proprietario dell'impianto, spetta la parte del contributo di urbanizzazione primaria relativa al servizio idropotabile riscosso dal Comune.

4. Tutte le spese per la realizzazione dell'allacciamento alla rete principale dal punto di consegna sono a carico del cliente.

### **Articolo 15 Domanda**

1. Per ottenere l'autorizzazione all'allacciamento alla rete idropotabile pubblica, il cliente presenta al gestore un'apposita domanda, la quale deve contenere i seguenti dati:

- domanda su modello del gestore con i dati personali del proprietario dell'immobile o del legale rappresentate;
- ubicazione ed indirizzo del fabbricato; ortofoto, estratto di mappa, estratto del piano urbanistico e piano delle zone di pericolo;
- planimetria con rilevamento delle infrastrutture già esistenti e ubicazione dell'allacciamento richiesto in scala 1:500 oppure 1:100;

- autorizzazione da parte di terzi se necessario.

Nel caso in cui una persona sia proprietaria di diversi fabbricati, per ciascuno di essi deve essere presentata una domanda separata.

2. Il gestore decide sulle richieste dei nuovi allacciamenti alla rete idropotabile pubblica. Può ricusare una richiesta solo in presenza di motivi fondati.

3. In caso di spostamento di un allacciamento, il collegamento esistente alla rete principale deve essere interrotto al punto di consegna.

4. Ai fabbricati privi di concessione edilizia viene negato l'allacciamento alla rete idropotabile.

### **Articolo 16 Punto di consegna**

1. La condotta d'allacciamento fino all'altezza della valvola di non-ritorno dopo il contatore rimane di proprietà del gestore.

### **Articolo 17 Allacciamenti provvisori**

1. La richiesta di allacciamento provvisorio

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.

Für die Lieferung von Bauwasser ist eine Kautions hinterlegen. Die Höhe der Kautions wird mit Beschluss des Gemeindeausschusses festgelegt.

2. Diese Anschlüsse sind zeitlich begrenzt und es ist ein Wasserzähler anzubringen.

3. Es wird die bezogene Wassermenge sowie die Grundgebühr für den Trinkwasserzähler verrechnet.

4. Alle anfallenden Kosten für die Errichtung des provisorischen Anschlusses ab der Rechtsträgergrenze gehen zu Lasten des Kunden.

### **Artikel 18 Anschlussleitung**

1. Die Anschlussleitung an die Hauptleitung wird bis zur Rechtsträgergrenze vom Betreiber errichtet und bleibt im Eigentum des Betreibers, der für die ordentliche und außerordentliche Instandhaltung sorgt.

2. Der Wasserzähler und das Rückschlagventil werden in einem Schacht direkt an der Hauptleitung eingebaut oder, falls dies aus technischen Gründen nicht möglich ist, in einem Schacht zwischen Hauptleitung und Grenze zum Privatgrundstück. Der Schacht wird vom Betreiber gesetzt und bleibt in dessen Eigentum.

3. Im Ausnahmefall darf ein geeigneter, jederzeit leicht zugänglicher Raum, der vom Abnehmer zur Verfügung gestellt wird, benutzt werden. Der Kunde gewährt dem vom Betreiber beauftragten Personal freien Zutritt.

4. Bei Ausnahmefällen aufgrund baurechtlicher oder architektonischer Gegebenheiten wird die Rechtsträgergrenze von Fall zu Fall bei Vertragsabschluss festgelegt.

5. Ab der Rechtsträgergrenze haftet nur der Abnehmer.

### **Artikel 19 Wasserzähler**

1. Der Wasserverbrauch wird mittels geeignetem, geeichtem und plombierten Wasserzähler ermittelt. Der Zähler sowie der Absperrschieber und das Rückschlagventil werden vom Betreiber geliefert. Der Einbau des

per lavori edili deve essere presentata congiuntamente alla richiesta di rilascio della concessione edilizia. Per gli allacciamenti provvisori il gestore si riserva il diritto di esaminare la necessità e la possibilità dell'allacciamento.

Per la fornitura dell'acqua per uso cantiere è da versare una cauzione. L'importo della cauzione viene fissato con deliberazione della giunta comunale.

2. Questi allacciamenti sono a tempo determinato e deve essere installato un contatore.

3. Viene addebitato il consumo idrico accertato nonché il canone di noleggio del contatore.

4. Tutte le spese per la realizzazione dell'allacciamento provvisorio alla rete principale dal punto di consegna in poi sono a carico del cliente.

### **Articolo 18 Condotta di allacciamento**

1. L' allacciamento alla rete principale fino al punto di consegna viene effettuato dal gestore e rimane di proprietà del gestore che ne assume le spese per la manutenzione ordinaria e straordinaria.

2. Il contatore dell'acqua e la valvola di ritegno vengono montati in un pozzetto posizionato direttamente alla rete principale o se tecnicamente non possibile, in un pozzetto tra la rete principale ed il confine al terreno privato. Il gestore esegue i lavori per il pozzetto che rimane di sua proprietà.

3. In casi particolari ci si può servire di un apposito locale messo a disposizione dall'utente e comunque sempre facilmente accessibile in qualsiasi momento. L'utente vi consente il libero accesso al personale incaricato dal gestore.

4. In casi particolari, per situazioni di fatto dovute a prescrizioni edilizie o architettoniche, il punto di consegna viene stabilito da caso a caso al momento della sottoscrizione del contratto.

5. Dal punto di consegna è responsabile esclusivamente l'utente.

### **Articolo 19 Contatori dell'acqua**

1. Il consumo dell'acqua viene misurato da apposito contatore, tarato e sigillato a cura del gestore. Il contatore, la saracinesca e la valvola di ritegno sono forniti dal gestore. L'installazione del contatore può essere ese-

Zählers kann entweder durch den Betreiber selbst oder durch einen vom Betreiber beauftragten Installateur erfolgen.

2. Der Austausch der Wasserzähler erfolgt durch den Betreiber laut den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

3. Der Zähler bleibt Eigentum des Betreibers.

4. Der Betreiber liefert und installiert keine Zweitzähler. Zweitzähler dienen nur zur Ermittlung des internen Verbrauches.

5. Grundsätzlich ist je Liegenschaft nur ein Wasserzähler vorgesehen, wobei das Wasser für Gärten ebenfalls inbegriffen ist. In begründeten technischen Fällen kann der Betreiber dem Gesuch um einen zweiten Wasserzähler stattgeben.

6. Für verschiedene Kategorien der Nutzergruppen im Sinne dieser Verordnung ist ein eigener Anschluss zu beantragen.

7. Der Kunde ist für jeden Schaden an den Verteilerleitungen, Schiebern, Ventilen und Wasserzählern verantwortlich und verpflichtet, jeden Defekt unverzüglich zu melden. Es ist verboten, die Mess- und Kontrollvorrichtungen zu manipulieren.

## **Artikel 20** **Interne Anlagen des Kunden**

1. Der Kunde hat nach 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 21** **Zusätzliche Wasserversorgung**

1. Sollte Wasser auch aus anderen Bezugsquellen wie Regenwasser, Quellen oder Grundwasser benützt werden, darf es nicht

guita dal gestore o da un installatore incaricato dal gestore.

2. La sostituzione dei contatori dell'acqua avviene tramite il gestore secondo le disposizioni di legge vigenti.

3. Il contatore rimane di proprietà del gestore.

4. Il Servizio idropotabile non fornisce e non installa subcontatori. I subcontatori servono esclusivamente per la rilevazione dei consumi interni.

5. In linea di massima è previsto un solo contatore per ogni immobile, ove è inclusa l'acqua per l'irrigazione degli orti e dei giardini privati. In presenza di fondati casi tecnici il gestore può accogliere la richiesta per un secondo contatore.

6. Per le diverse categorie dei gruppi di utenza di cui al detto Regolamento, è da richiedere un allacciamento separato.

7. Il cliente è responsabile di ogni danno arrecato alla diramazione, alle saracinesche, alle valvole ed ai contatori ed è obbligato a segnalare immediatamente qualsiasi difetto. È fatto divieto di manomettere i dispositivi di misura e controllo.

## **Articolo 20** **Impianto interno del cliente**

1. Dopo la valvola di ritegno il cliente deve installare un filtro ed una valvola di regolazione della pressione. La valvola deve essere dimensionata in modo tale da mantenere la pressione entro i limiti massimi sopportabili 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 fornire relativa una dichiarazione di 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 21** **Fonti aggiuntive**

1. In caso di utilizzo di acqua proveniente da altre fonti di approvvigionamento, quali acqua piovana, sorgenti oppure acqua sotterra-

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 beim Betreiber beantragen, welcher in Rechnung gestellt wird.

## **TITEL 4 Andere Wasserversorgungen**

### **Artikel 22 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 23 Feuerlöschhydranten**

1. Der Betreiber ist für die Errichtung der erforderlichen Feuerlöschhydranten für den Zivilschutz, auf eigene Kosten, zuständig und verantwortlich.
2. Die Wasserentnahme für den Zivilschutz ist gebührenfrei.
3. Hausinterne bzw. zum Haus gehörende Löschhydranten müssen nach einem Wasserzähler angebracht werden. Der Kunde baut Rückflussverhinderer in die Löschwasserleitung ein.
4. Das Benützen von Hydranten für Bewässerungs-, Reinigungs- und andere Zwecke ist strengstens untersagt. Dem Betreiber steht es zu, in besonderen Fällen, Ausnahmen zu gestatten. Die für andere Zwecke entnommene Wassermenge ist vom Betreiber zu genehmigen, zu erfassen und zu verrechnen.

### **Artikel 24 Schwimmbäder**

1. Die Schwimmbäder dürfen mit Trinkwasser gefüllt werden. Der Zeitpunkt der Füllung muss zuvor mit dem Betreiber vereinbart werden.

nea, l'acqua non deve essere destinata al consumo umano, né può entrare in contatto con l'acqua potabile. Ogni ulteriore approvvigionamento d'acqua deve essere comunicato al gestore.

2. Per la misurazione delle acque di scarico di questo approvvigionamento aggiuntivo, il cliente deve richiedere al gestore un contatore, che gli verrà addebitato.

## **TITOLO 4 Altri rifornimenti di acqua**

### **Articolo 22 Fontane pubbliche**

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

### **Articolo 23 Idranti antincendio**

1. Il gestore è responsabile e competente per l'installazione degli idranti antincendio necessari ai fini della protezione civile e se ne assume le relative spese.
2. Il prelievo dell'acqua per la protezione civile è gratuito.
3. Idranti alloggiati all'interno di edifici o comunque pertinenti all'edificio vanno allacciati dopo il contatore. Il cliente installa nelle condutture antincendio un sistema antiriflusso.
4. E' severamente vietato l'utilizzo degli idranti a scopo di irrigazione, pulizia o altri scopi. Eventualmente spetta al gestore concedere eccezioni in casi straordinari. La quantità d'acqua prelevata per altri scopi deve essere autorizzata dal gestore e viene rilevata tramite un contatore e fatturata.

### **Articolo 24 Piscine**

1. Le piscine possono essere riempite con acqua prelevata dall'acquedotto potabile comunale; le modalità ed i tempi del prelievo vanno previamente accordati col gestore.

## **Artikel 25**

### **Spritzwasseraufleger**

1. Die Spritzwasseraufleger dienen ausschließlich zur Entnahme von Spritzwasser.
2. Der Trinkwasserversorgungsdienst behält sich das Recht vor, bei Trinkwasserknappheit die Wasserzufuhr der Aufleger zu reduzieren.

## **TITEL 5**

### **Kontrollen und Wartung**

## **Artikel 26**

### **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 und der Umgebungsluft in Grad Celsius, die elektrische Leitfähigkeit in Mikrosiemens und eventuell der pHWert sind monatlich 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 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 zweimal jährlich mit geeigneten Reinigungsmitteln mechanisch und chemisch zu reinigen. Die Messwerte wie Einlauf, 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 Funktionsfähigkeit zu kontrollieren.

## **Articolo 25**

### **Caricatori d'acqua**

1. I caricatori d'acqua servono esclusivamente per l'erogazione di acqua a fini di irrorazione.
2. In caso di scarsità d'acqua il servizio idropotabile si riserva il diritto di ridurre o interrompere l'erogazione d'acqua ai caricatori.

## **TITOLO 5**

### **Controlli e manutenzione**

## **Articolo 26**

### **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. Mensilmente vanno misurate 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 o animali, la tenuta stagna ed il grado d'impermeabilità. Almeno ogni sei mesi vanno eseguiti lavori di pulizia e disinfezione.
2. Le zone di rispetto I e II devono venir controllate mensilmente e la zona III almeno annualmente, verificandone l'integrità. Vanno rilevate tutte le anomalie, come attività edilizie e di pascolo, immissioni estranee, depositi di vario genere ed opere di disinfestazione. Inoltre va 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 detergenti idonei. 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. Inoltre 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 alle drei Jahre auf Verluste zu prüfen und das Ergebnis im Jahresbericht anzugeben.

### **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 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 Zähler 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

4. Gli sfiati devono essere sottoposti a regolare manutenzione e se necessario sostituiti.
5. Ogni tre anni i gestori devono controllare le reti verificando eventuali perdite ed indicare il risultato nella relazione annuale.

### **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 in m<sup>3</sup> di acqua consumata nel corso di un anno;
  - b) il prezzo di vendita per ogni m<sup>3</sup>;
  - c) le quantità in m<sup>3</sup> di acqua prelevate ogni anno dai singoli serbatoi e misurate mediante appositi contatori installati allo scopo.

### **Articolo 28**

#### **Controlli interni di qualità**

1. Il gestore è tenuto ad effettuare controlli interni di qualità ai sensi della delibera della giunta provinciale del 04/02/2008, n. 333 e avvalendosi di laboratori propri oppure incaricati.

### **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

Abzweigungsleitung zwischen Hauptleitung und Wasserzähler oder im Falle eines Anschlusses ohne Zähler :

516,00 Euro;

b) bei Entnahme von Trinkwasser aus öffentlichen Brunnen mit Schläuchen oder bei nicht genehmigter Benützung von Feuerlöschhydranten für Bewässerungs- oder andere Zwecke:

300,00 Euro.

Neben der Verwaltungsstrafe ist die bezogene Wassermenge zu bezahlen;

c) im Falle von widerrechtlichem Weiterverkauf des Trinkwassers durch den Kunden: 516,00 Euro;

d) bei Verwendung von Trinkwasser für nicht bewilligte Zwecke oder Zeiträume:

300,00 Euro;

e) bei nicht gemeldeter zusätzlicher Wasserversorgung:

300,00 Euro;

f) 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.

g) 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 Übergangsregelung**

1. Anschlüsse, welche vor Inkrafttreten dieser Verordnung bereits in Betrieb waren, müssen bei Durchführung von Umbauarbeiten den neuen Bestimmungen angepasst werden.

Für diese Anschlüsse gilt als Rechtsträgergrenze die Anschlussstelle an die Hauptleitung. Die Haftung ab der Rechtsträgergrenze liegt beim Kunden.

Bei Wasserverlust zwischen Anschlussstelle und Wasserzähler muss der Kunde auf seine Kosten innerhalb der von Seiten der Gemeinde vorgegebenen Frist die Reparatur durchführen. Ansonsten beauftragt der Betreiber

privata alla tubazione fra condotta principale e contatore o in caso di allacciamento senza contatore:

516,00 Euro;

b) in caso di prelievo di acqua potabile dalle fontane pubbliche con tubi flessibili o in caso di utilizzo non autorizzato degli idranti antincendio a scopo di irrigazione o per altri scopi:

300,00 Euro.

Oltre alla sanzione amministrativa è da pagare l'acqua consumata;

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

516,00 Euro;

d) in caso di utilizzo dell'acqua potabile per scopi o in periodi non autorizzati:

300,00 Euro;

e) per approvvigionamento d'acqua aggiuntivo non comunicato:

300,00 Euro;

f) 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 manomissione di attrezzature di misura e controllo:

516,00 Euro.

Oltre alla sanzione sono da rimborsare le spese di riparazione.

g) in caso di noncuranza della manutenzione ordinaria e straordinaria delle condutture da parte del cliente:

516,00 Euro.

2. Le sanzioni amministrative vengono inflitte dal Comune anche sulle violazioni comunicate dal gestore.

3. E' vietato qualsiasi prelievo d'acqua senza contatore ovvero senza relativa autorizzazione del gestore e verrà denunciato ai sensi della legge.

### **Articolo 30 Disposizioni transitorie**

1. Gli allacciamenti già in funzione prima dell'entrata in vigore del presente regolamento, in occasione di lavori di ristrutturazione devono essere adeguati alle nuove disposizioni.

Per questi allacciamenti il punto di consegna corrisponde all'intersezione con la condotta principale. La responsabilità dal punto di consegna in poi è del cliente.

In caso di perdite idriche tra punto di consegna e contatore il cliente deve effettuare la riparazione a proprio spese e nei termini comunicati dal Comune. In caso contrario il ge-

auf Kosten des Kunden eine externe Firma mit der Durchführung der erforderlichen Reparaturarbeiten.

**Artikel 31**  
**Inkrafttreten der Verordnung**

1. Diese Verordnung tritt mit Wirkung 01.01.2019 in Kraft.

store incarica a spese del cliente una ditta esterna per l'esecuzione dei lavori di riparazione necessari.

**Articolo 31**  
**Entrata in vigore del regolamento**

1. Il presente regolamento entra in vigore a decorrere dal 01.01.2019.

# 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 BÜRGERMEISTERIN/DER BÜRGERMEISTER:

## ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE

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

### **Gleichheit und Unparteilichkeit**

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

### **Kontinuität**

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

### **Zugangsberechtigung zu den Diensten**

Der Kunde hat das Recht auf Zugang zu den ihn betreffenden Informationen. Zur Verbesserung des Dienstes kann er Vorschläge und Empfehlungen unterbreiten, Dokumente vorlegen sowie Beschwerden einbringen.

### **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.

x	
x	Neue Anschlüsse
	- Kostenvoranschlag ohne Ortsaugenschein: binnen 4 Arbeitstagen
	- Kostenvoranschlag mit Ortsaugenschein: binnen 7 Arbeitstagen
	- Arbeitsbeginn ab Ausstellen der Genehmigung: binnen 20 Kalendertagen
x	Kundenwechsel bzw. Wohnungsnachfolge
	- Freigabe der eingestellten Lieferung: binnen 2 Arbeitstagen (nur bei gleichbleibender Größe der Wasseruhr)
x	Einstellung der Wasserversorgung
	- Bei Vertragskündigung: binnen 2 Arbeitstagen
x	Wasserzähler
	- Beginn der Zählerprüfung: binnen 5 Arbeitstagen
	- Austausch schadhafter Zähler: binnen 2 Arbeitstagen
	- Zählerschließungen: binnen 2 Arbeitstagen
x	Reparaturen an den Leitungen
	- Arbeitsbeginn bei Reparaturen ohne Grabung: binnen 5 Kalendertagen
	- Arbeitsbeginn bei Reparaturen mit Grabung: binnen 10 Kalendertagen
x	Druckprüfung
	- Beginn der Druckprüfung auf Antrag des Kunden: binnen 5 Arbeitstagen
x	

**Für den Fristenablauf werden Samstage und Feiertage nicht gezählt.**

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

## 2) UNTERBRECHUNG DES DIENSTES

### Instandhaltungsarbeiten

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

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

### Ersatzdienst

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

## 3) BEZIEHUNGEN ZU DEN KUNDEN

### Verträge

Für den Abschluss und die Auflösung der Wasserlieferverträge sowie für andere Auskünfte können sich die Kunden zu folgenden Öffnungszeiten an das Steueramt der Gemeinde Kaltern adW, Marktplatz 2, Tel. Nr. 0471 968840 wenden: Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr.

### Störfälle

Für die Meldung von Schäden an der Wasserversorgung können sich die Kunden an den Bauhof der Gemeinde, Tel. 0471 962561 wenden.

### 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 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 binnen 45 Kalendertagen ausgestellt.

### **Verspätungen bei den Zahlungen**

Bei Zahlungsverzug wird die erste Aufforderung nach 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) AUSKÜNFTEN 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 SINDACA/IL SINDACO

### PRINCIPI FONDAMENTALI

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

#### **Eguaglianza e imparzialità del trattamento**

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

#### **Continuità**

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

#### **Accesso ai servizi**

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

#### **Cortesia**

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

#### **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 è di terzi come per esempio:

- tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi (privati, Anas, Provincia etc)
- tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte del cliente
- ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al gestore del servizio.

- x Nuovi allacciamenti
  - preventivo senza sopralluogo: entro 4 giorni lavorativi
  - preventivo con sopralluogo: entro 7 giorni lavorativi
  - inizio lavori dal pagamento dell'acconto: entro 20 giorni solari
  
- x Subentri
  - riattivazione della fornitura interrotta: 2 giorni lavorativi (subentro che non comporti la modifica della portata del contatore)
  
- x Cessazione della fornitura d'acqua
  - in caso di disdetta del contratto: entro 2 giorni lavorativi
  
- x Contatori
  - inizio verifica contatore :entro 5 giorni lavorativi
  - sostituzione contatori in avaria:entro 2 giorni lavorativi
  - chiusura contatori: entro 2 giorni lavorativi
  
- x Riparazioni alle condotte
  - inizio lavori riparazione senza scavo: entro 5 giorni solari
  - inizio lavori riparazione con scavo:entro 10 giorni solari
  
- x Verifica pressione:
  - inizio della prova di pressione su richiesta del cliente: entro 5 giorni lavorativi

**Per la decorrenza dei termini sono esclusi i sabati ed i festivi.**

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 è anche diffusa attraverso i mass-media.

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

### **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 all'ufficio tributi del Comune, Piazza Principale 2, Tel. n. 0471 968840 da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

### **Guasti**

Per la segnalazione di guasti nell'approvvigionamento idrico è necessario rivolgersi al Cantiere comunale, Tel. n. 0471 962561.

### **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) GLI INDENNIZZI FORFETTARI**

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

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

## **5) FATTURAZIONE E PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI**

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

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

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

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 è normalmente effettuata entro 45 giorni solari.

### **Morosità nei pagamenti**

In caso di mancato pagamento il primo sollecito viene notificato dopo 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 è disponibile a chiunque ne faccia richiesta, una nota informativa che riassume i valori fisici e chimici nonché la provenienza dell'acqua.