

**GEMEINDE EPPAN
an der Weinstraße**

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTI-
ROL



*Dienststelle 4.2 - Umwelt und Infrastruk-
turen*

**COMUNE DI APPIANO
sulla Strada del Vino**

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO -
ALTO ADIGE

*Area di servizio 4.2 - Ambiente ed infra-
strutture*

**DIENSTLEISTUNGSÜBERSICHT
TRINKWASSERDIENST**

**CARTA DEI SERVIZI IDROPOTABILI
SERVIZIO ACQUEDOTTO**



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.

Der Trink- und Löschwasserversorgungsdienst wird im Gemeindegebiet Eppan a.d.W. von folgenden Betreibern gewährleistet:

- für das Versorgungsgebiet Montiggl: Gemeinde Eppan a.d.W. (Verwalter)
- für das Versorgungsgebiet Frangart: Gemeinde Eppan a.d.W. (Verwalter)
- für das Versorgungsgebiet St. Michael/Gand/Maderneid: Trinkwassergenossenschaft St. Michael-Eppan (Verwalter)
- für das Versorgungsgebiet St. Pauls/Berg: Trinkwassergenossenschaft St. Pauls-Berg (Verwalter)
- für das Versorgungsgebiet Girlan/Schreckbichl: Trinkwassergenossenschaft Girlan (Verwalter)
- für das Versorgungsgebiet Missian/Unterrain/Unterhausen: Trinkwassergenossenschaft Missian-Unterrain (Verwalter)
- für das Versorgungsgebiet Perdonig/Gaid: Trinkwassergenossenschaft St. Pauls-Berg (Verwalter)

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 dei servizi è stata redatta in conformità ai principi generali stabiliti dal Decreto del Presidente della Provincia n. 12 del 20 marzo 2006.

Gli standard di qualità indicati nella presente carta dei servizi si applicano alle normali condizioni operative, vale a dire non a situazioni straordinarie quali forza maggiore, eventi causati da terzi, scioperi e misure adottate dalle autorità pubbliche.

Il servizio di fornitura dell'acqua potabile ed antincendio nel territorio comunale di Appiano s.S.d.V. è eseguito dai seguenti gestori:

- per la zona di approvvigionamento di Monticolo: Comune di Appiano s.S.d.V. (gestore)
- per la zona di approvvigionamento di Frangarto: Comune di Appiano s.S.d.V. (gestore)
- per la zona di approvvigionamento di S. Michele/Ganda/Madernedo: cooperativa per l'acqua potabile S. Michele-Appiano (gestore)
- per la zona di approvvigionamento S. Paolo/Monte: cooperativa per l'acqua potabile S. Paolo-Monte (gestore)
- per la zona di approvvigionamento di Cornaiano/Colterenzio: cooperativa per l'acqua potabile Cornaiano (gestore)
- per la zona di approvvigionamento di Missiano/Riva di Sotto/Unterhausen: cooperativa per l'acqua potabile Missiano-Riva di Sotto (gestore)
- per la zona di approvvigionamento di



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

Der Bürgermeister

Allgemeine Grundsätze

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

Gleichheit und Unparteilichkeit

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

Kontinuität

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

Zugangsberechtigung zu den Diensten

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

Kundenfreundliches Verhalten

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

Wirksamkeit und Effizienz

Der Betreiber verfolgt als strategisches Ziel die fortlaufende Verbesserung von Effizienz und Wirksamkeit des Dienstes. Zu diesem

Pradonico/Gaido: cooperativa per l'acqua potabile S. Paolo-Monte (gestore)

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

Il sindaco

Principi fondamentali

Il gestore svolge l'attività di erogazione dell'acqua potabile in conformità ai seguenti principi fondamentali, a cui ogni servizio pubblico deve attenersi.

Uguaglianza e imparzialità

Il servizio è offerto allo stesso modo a tutti i clienti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politici.

Continuità

La fornitura del servizio ha carattere continuo e regolare. Il gestore si impegna a ridurre al minimo le interruzioni del servizio in caso di malfunzionamenti o interventi di manutenzione

Autorizzazione ad accedere ai servizi

Il cliente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano. Può formulare suggerimenti e raccomandazioni per migliorare il servizio, presentare documenti e inoltrare reclami. I dipendenti che visitano il cliente sono dotati di un tesserino di riconoscimento. I dipendenti che si recano presso il domicilio del cliente sono dotati di un tesserino di riconoscimento.

Cortesia

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



Zweck werden die geeignetsten techni-
schen, organisatorischen und verfahren-
smäßigen Lösungen angewendet.

Klarheit und Verständlichkeit der Mittei- lungen

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 einzuhal-
ten. In diesen Terminen sind jedoch nicht
jene Zeiten enthalten, welche für die Aus-
führung von Arbeiten oder bürokratische
Angelegenheiten benötigt werden, wofür
Dritte verantwortlich sind, wie beispielswei-
se:

- Zeiten, welche für den Erlass einer Ge-
nehmigung notwendig sind (Private,
ANAS, Provinz usw.).
- Zeiten für die Fertigstellung von Bau-
werken oder Anlagen von Seiten des
Kunden.
- Etwaige Verspätungen, deren Ursache
nicht beim Betreiber liegen.

a) Neue Anschlüsse:

- Kostenvoranschlag ohne Ortsaugen-
schein: binnen 5 Arbeitstagen
- Kostenvoranschlag mit Ortsaugen-
schein: binnen 10 Arbeitstagen
- Arbeitsbeginn ab Eingang der Anzah-
lung: binnen 14 Kalendertagen

b) Kundenwechsel bzw. Wohnungsna- chfolge:

le Lösungen technologische, organisative e proce-
durali 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 garan-
tito il bilinguismo (italiano/tedesco).

1) Limiti temporali per l'esecuzione dei lavori

Il gestore si impegna ad eseguire i lavori richie-
sti 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 co-
me per esempio:

- Tempi occorrenti per il rilascio di autorizza-
zioni e permessi (privati, Anas, Provincia
ecc.).
- 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.

a) Nuovi allacciamenti:

- preventivo senza sopralluogo: entro 5
giorni lavorativi
- preventivo con sopralluogo: entro 10
giorni lavorativi
- inizio lavori dal pagamento dell'acconto:
entro 14 giorni solari

b) Subentri o riattivazione della fornitura in- terrotta:

- 2 giorni lavorativi (subentro che non



- Freigabe der eingestellten Liefere-
rung: binnen 2 Arbeitstagen (nur
bei gleichbleibender Größe der
Wasseruhr)
 - c) Einstellung der Wasserversorgung:
Bei Vertragskündigung: binnen 2 Ar-
beitstagen
 - d) Wasserzähler:
 - Beginn der Zählerprüfung: binnen 5
Arbeitstagen
 - Austausch schadhafter Zähler: bin-
nen 5 Arbeitstagen
 - Zählerschließungen: binnen 2 Arbei-
tstagen
 - e) Reparaturen an den Leitungen:
 - Arbeitsbeginn bei Reparaturen ohne
Grabung: binnen 5 Kalendertagen
 - Arbeitsbeginn bei Reparaturen mit
Grabung: binnen 10 Kalendertagen
 - f) Druckprüfung: Beginn der Druckprü-
fung auf Antrag des Kunden: binnen
5 Arbeitstagen
- comporti la modifica della portata del
contatore)
 - c) Cessazione della fornitura d'acqua in
caso di disdetta del contratto: entro 2
giorni lavorativi
 - d) Contatori inizio verifica contatore:
 - entro 5 giorni lavorativi
 - sostituzione contatori in avaria: entro 5
giorni lavorativi
 - chiusura contatori: entro 2 giorni lavora-
tivi
 - e) Riparazioni alle condotte:
 - inizio lavori riparazione senza scavo:
entro 5 giorni solari
 - inizio lavori riparazione con scavo: entro
10 giorni solari
 - f) Verifica pressione: inizio della prova di
pressione su richiesta del cliente: entro
5 giorni lavorativi

Falls der Kunde mit dem Betreiber, in Ab-
weichung 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 Instand-
haltungsarbeiten 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 wer-
den. Diese Mitteilung wird in den Briefka-
sten geworfen oder an der Haustür aufge-
hängt. Falls eine große Anzahl von Kunden
von der Unterbrechung betroffen wird, er-
folgt zusätzlich eine Information über die
Medien.

Se il cliente concorda con l'operatore altre date
per l'esecuzione del lavoro, in deroga alle date
precedenti, si applicano tali date.

2) Interruzione del servizio

Lavori di manutenzione

Se l'erogazione dell'acqua deve essere interrot-
ta a causa di lavori di manutenzione agli im-
pianti o alle reti di distribuzione, il gestore infor-
merà il cliente per iscritto del giorno, dell'ora e
della durata complessiva dell'interruzione. Que-
sto avviso viene inserito nella cassetta delle let-
tere o affisso alla porta di casa. Se l'interruzio-
ne interessa un numero elevato di clienti, ven-
gono fornite ulteriori informazioni attraverso i
media.

La comunicazione di interruzione viene fatta al-
meno 24 ore prima.



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 folgende Ämter wenden:

- **Für Frangart und Montiggl:**
Gemeinde Eppan a.d.W.
Dienststelle 4.2 - Umwelt und Infrastrukturen
Handwerkerstraße 1
39057 St. Michael/Eppan
Öffnungszeiten: siehe Amtszeiten
E-Mail: umwelt.infrastrukturen@eppan.eu
- **Für St. Michael/Gand/Maderneid:**
Trinkwassergenossenschaft St. Michael-Eppan
Handwerkerstrasse 3
39057 Eppan
Öffnungszeiten: Montag und Freitag von 8:30 bis 12:00 Uhr
E-Mail: twgstmichael@outlook.com
Telefon: 0471/662128
- **Für St. Pauls/Berg:**

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 la stipulazione e la cessazione dei contratti di fornitura dell'acqua e per informazioni ulteriori inerenti al servizio i clienti possono rivolgersi ai seguenti uffici:

- **Per Frangarto e Monticolo:**
Comune di Appiano s.S.d.V.
Area di servizio 4.2 - Ambiente e infrastrutture
Via Artigiani 1
39057 S. Michele/Appiano
Orari di apertura: vedasi orari di ufficio
E-Mail: umwelt.infrastrukturen@eppan.eu
- **Per S. Michele/Ganda/Madernedo:**
Cooperativa per l'acqua potabile S. Michele-Appiano
Via Artigiani 3
39057 Appiano
Orari di apertura: Lunedì e venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:00
E-Mail: twgstmichael@outlook.com
Tel. 0471/662128
- **Per S. Paolo/Monte:**

GEMEINDE EPPAN an der Weinstraße

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTI-
ROL



*Dienststelle 4.2 - Umwelt und Infrastruk-
turen*

COMUNE DI APPIANO sulla Strada del Vino

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO -
ALTO ADIGE

*Area di servizio 4.2 - Ambiente ed infra-
strutture*

Trinkwassergenossenschaft St. Pauls-
Berg
Aichweg 18
39057 Eppan
Öffnungszeiten: Montag – Freitag: von
8:00 (Uhr) bis 12:00 (Uhr)
E-Mail: twgpaulsberg@rolmail.net
Telefon: 340 2316172

- **Für Girlan/Schreckbichl:**
Trinkwassergenossenschaft Girlan-
Schreckbichl
Am Eichamt 9
39057 Eppan
Öffnungszeiten: Montag von 18:00
(Uhr) bis 19:00 (Uhr)
E-Mail: info@trinkwasser.it
Telefon: 338 9210350

- **Für Missian/Unterrain/Unterhausen:**
Trinkwassergenossenschaft Missian-
Unterrain
Missianerweg 31/A
39057 Eppan
Öffnungszeiten: Montag – Freitag: von
8:00 (Uhr) bis 12:00 (Uhr)
E-Mail: twg.missian@konmail.net
Telefon: 0471/636110

- **Für Perdonig/Gaid:**
Trinkwassergenossenschaft St. Pauls-
Berg
Aichweg 18
39057 Eppan
Öffnungszeiten: Montag – Freitag: von
8:00 (Uhr) bis 12:00 (Uhr)
E-Mail: twgpaulsberg@rolmail.net
Telefon: 340 2316172

Cooperativa acqua potabile S. Paolo-Monte
Strada Aica 18
39057 Appiano
Orari di apertura: Lunedì – venerdì dalle ore
8:00 alle ore 12:00
E-Mail: twgpaulsberg@rolmail.net
Tel. 340 2316172

- **Per Cornaiano/Colterenzio:**
Cooperativa acqua potabile Cornaiano-Col-
terenzio
Via Eichamt 9
39057 Appiano
Orari di apertura: Lunedì 18:00 alle ore
19:00
E-Mail: info@trinkwasser.it
Telefono: 338 9210350

- **Per Missiano/Riva di Sotto/Unterhausen:**
Cooperativa acqua potabile Missiano-Riva
di Sotto
Via Missiano 31/A
39057 Appiano
Orari di apertura: Lunedì – venerdì dalle ore
8:00 alle ore 12:00
E-Mail: twg.missian@konmail.net
Telefono: 0471/636110

- **Per Pradonico/Gaido:**
Cooperativa acqua potabile S. Paolo-Monte
Strada Aica 18
39057 Appiano
Orari di apertura: Lunedì – venerdì dalle ore
8:00 alle ore 12:00
E-Mail: twgpaulsberg@rolmail.net
Telefono: 340 2316172

Störfälle

Für die Meldung von Schäden an der Was-
serversorgung können sich die Kunden an
folgende Ämter wenden:

- **Für Frangart und Montiggl:**
Gemeinde Eppan a.d.W.
Dienststelle 4.2 - Umwelt und Infra-
strukturen
Handwerkerstraße 1
39057 Eppan

Guasti

I clienti possono contattare i seguenti uffici per
segnalare danni alla rete idrica:

- **Per Frangarto e Monticolo:**
Comune di Appiano s.S.d.V.
Area di servio 4.2 Ambiente e infrastrutture
Via Artigiani 1
39057 Appiano
E-Mail: umwelt.infrastrutturen@eppan.eu

GEMEINDE EPPAN an der Weinstraße

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTI-
ROL



*Dienststelle 4.2 - Umwelt und Infrastruk-
turen*

COMUNE DI APPIANO sulla Strada del Vino

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO -
ALTO ADIGE

*Area di servizio 4.2 - Ambiente ed infra-
strutture*

E-Mail: umwelt.infrastrukturen@ep-pan.eu

Telefonnr. des Bereitschaftsdienstes:
366/5813505

- **Für St. Michael/Gand/Maderneid:**
Trinkwassergenossenschaft St. Michael-Eppan
Handwerkerstrasse 3
39057 St. Eppan
E-Mail: twgstmichael@outlook.com
Telefonnr. des Bereitschaftsdienstes:
335 6241518

- **Für St. Pauls/Berg:**
Trinkwassergenossenschaft St. Pauls-Berg
Aichweg 18
39057 Eppan
E-Mail: twgpaulsberg@rolmail.net
Telefonnr. des Bereitschaftsdienstes:
333 4862710
334 3340029
3402316172

- **Für Girlan/Schreckbichl:**
Trinkwassergenossenschaft Girlan
Am Eichamt 9
39057 Girlan
E-Mail: info@trinkwasser.it
Telefonnr. des Bereitschaftsdienstes:
338 9210350

- **Für Missian/Unterrain/Unterhausen:**
Trinkwassergenossenschaft Missian-Unterrain
Missianerweg 31/A
39057 Missiano/Eppan
E-Mail: twg.missian@konmail.net
Telefonnr. des Bereitschaftsdienstes:
335 6174635 (Missian)
333 5243253 (Unterrain)

- **Für Perdonig/Gaid:**
Trinkwassergenossenschaft St. Pauls-Berg
Aichweg 18
39057 Eppan
E-Mail: twgpaulsberg@rolmail.net
Telefonnr. des Bereitschaftsdienstes:
351 6160434

Numero telefonico del servizio di reperibilità:
366/5813505

- **Per S. Michele/Ganda/Madernedo:**
Cooperativa per l'acqua potabile S. Michele-Appiano
Via Artigiani 3
39057 S. Appiano
E-Mail: twgstmichael@outlook.com
Numero telefonico del servizio di reperibilità:
335 6241518

- **Per S. Paolo/Monte:**
Cooperativa per l'acqua potabile S. Paolo-Monte
Strada Aica 18
39057 Appiano
E-Mail: twgpaulsberg@rolmail.net
Numero telefonico del servizio di reperibilità: 333 4862710
334 3340029
3402316172

- **Per Cornaiano/Colterenzio:**
Cooperativa per l'acqua potabile Cornaiano
Via Eichamt 9
39057 Cornaiano
E-Mail: info@trinkwasser.it
Numero telefonico del servizio di reperibilità: 338 9210350

- **Per Missiano/Riva di Sotto/Unterhausen:**
Cooperativa per l'acqua potabile Missiano-Riva di Sotto
Via Missiano 31/A
39057 Missiano/Appiano
E-Mail: twg.missian@konmail.net
Numero telefonico del servizio di reperibilità: 335 6174635 (Missiano)
333 5243253 (Riva di Sotto)

- **Per Pradonico/Gaido:**
Cooperativa per l'acqua potabile S. Paolo-Monte
Strada Aica 18
39057 Appiano
E-Mail: twgpaulsberg@rolmail.net
Numero telefonico del servizio di reperibilità: 351 6160434



Außerhalb der Dienstzeiten und an den Feiertagen sind die obgenannten Nummern 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: binnen 12 Stunden
- Arbeitsbeginn ab Meldung: binnen 24 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 Kalendertagen¹, die Ergebnisse mitteilen.

4) Pauschaler Schadenersatz

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

Diese Entschädigung wird auf schriftlichen Antrag geleistet, dem Informationen und eine Dokumentation über die Sachlage beigefügt sein müssen, damit der Betreiber die Sachlage nachvollziehen und feststellen kann. Dieser Antrag muss dem Betreiber innerhalb von 30 Tagen nach der ursprüng-

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

Se l'intervento d'emergenza richiede una riparazione di guasti ordinari a impianti e tubazioni, i tempi di ripristino del servizio di erogazione dell'acqua potabile sono garantiti nei seguenti limiti temporali:

- Tempo di intervento a partire dalla comunicazione per il sopralluogo in caso di avaria: entro 12 ore
- Inizio lavori a partire dalla comunicazione in caso di avarie: entro 24 ore

Reclami

I reclami relativi a un servizio difettoso o alla violazione dei principi elencati nella presente panoramica del servizio possono essere indirizzati al gestore del servizio per iscritto o per telefono.

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

4) Gli indennizzi forfettari

Il mancato rispetto dei termini di cui ai precedenti punti 1, 2, 3 l'operatore è tenuto a corrispondere l'importo di 100,00 euro a titolo di risarcimento per il disagio arrecato.

L'indennizzo viene concesso previa richiesta scritta, corredata da informazioni e documentazione sulla situazione, in modo che il gestore possa comprendere e stabilire la situazione. La richiesta deve pervenire al gestore entro 30 giorni dalla scadenza originaria. qualora la richiesta venga accettata, l'importo verrà accreditato sul conto corrente indicato dall'inte-

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

²
DPG nr. 12/2006, allegato A, valori guida, lettera p)
Seite 9 von 11



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

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

ressato.

5) Fatturazione e pagamento delle prestazioni

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

Il cliente é autorizzato ad eseguire l'autolettura ed a comunicare 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 di una notifica da parte del cliente, il gestore effettua una stima del consumo medio delle ultime letture del contatore.

Almeno una volta all'anno, in conformità al contratto di fornitura, viene emessa una fattura per il consumo di acqua raccolto o stimato.

La fattura per i lavori effettuati per un singolo cliente viene solitamente emessa entro 45 giorni di calendario.

Morosità nei pagamenti

In caso di ritardo nel pagamento, il primo sollecito é notificato entro 30 giorni dalla data di scadenza. Se il pagamento non viene ancora effettuato, verrà emesso un secondo sollecito, al quale il gestore applicherá una commissione per la riscossione delle spese e degli interessi. Laddovè il cliente non ottempera al secondo sollecito di pagamento, la fornitura di acqua potabile viene interrotta entro 10 giorni.

Rimane garantita in ogni caso la fornitura minima per gli usi domestici.

GEMEINDE EPPAN an der Weinstraße

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTI-
ROL



*Dienststelle 4.2 - Umwelt und Infrastruk-
turen*

COMUNE DI APPIANO sulla Strada del Vino

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO -
ALTO ADIGE

*Area di servizio 4.2 - Ambiente ed infra-
strutture*

6) Auskünfte über die Qualität des gelieferten Trinkwassers

Beim Betreiber kann jedermann nähere Auskünfte über die chemischen und die mikrobiologischen Werte sowie die Herkunft des Wassers erhalten.

6) Nota informativa sulla qualità dell'acqua potabile distribuita

Chiunque può ottenere dall'operatore informazioni più dettagliate sui valori chimici e microbiologici e sulla provenienza dell'acqua.