



Gemeinde Ulten

Comune di Ultimo

Autonome Provinz Bozen Südtirol

Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige

TRINKWASSERVERSORGUNGSDIENST

DIENSTLEISTUNGSÜBERSICHT

VORWORT

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

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

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

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

Die Versorgung mit Trinkwasser wird in unserer Gemeinde zum Zeitpunkt der Genehmigung der vorliegenden Trinkwasserverordnung in Eigenregie in folgenden Ortschaften gewährleistet, und zwar:

- Hauptort: St. Walburg
- Fraktionen: St. Nikolaus + St. Gertraud
- Weiler: Kuppelwies

BÜRGERMEISTERIN
Dr. BEATRIX MAIRHOFER

ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE

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

Gleichheit und Unparteilichkeit

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

Kontinuität

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

Zugangsberechtigung zu den Diensten

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

Kundenfreundliches Verhalten

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

Wirksamkeit und Effizienz

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

Klarheit und Verständlichkeit der Mitteilungen

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

Zweisprachigkeit

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

1) TERMINE FÜR DURCHZUFÜHRENDE ARBEITEN

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

- Zeiten, welche für den Erlass einer Genehmigung notwendig sind (Private, ANAS, Land u.s.w.)
- Zeiten für die Fertigstellung von Bauwerken oder Anlagen von Seiten des Kunden

- etwaige Verspätungen, deren Ursache nicht beim Betreiber liegen.

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Neue Anschlüsse : <ul style="list-style-type: none"> - Behandlung des Ansuchens: binnen 14 Kalendertagen • Kundenwechsel bzw. Wohnungsnachfolge <ul style="list-style-type: none"> - Freigabe der eingestellten Lieferung: binnen 5 Arbeitstagen (nur bei gleichbleibender Größe der Wasseruhr) • Einstellung der Wasserversorgung <ul style="list-style-type: none"> - Bei Vertragskündigung: binnen 5 Arbeitstagen • Wasserzähler <ul style="list-style-type: none"> - Beginn der Zählerprüfung: binnen 5 Arbeitstagen - Austausch schadhafter Zähler: binnen 5 Arbeitstagen - Zählerschließungen: binnen 5 Arbeitstagen • Reparaturen an den Leitungen <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsbeginn bei Reparaturen ohne Grabung: binnen 5 Kalendertagen - Arbeitsbeginn bei Reparaturen mit Grabung: binnen 10 Kalendertagen • Druckprüfung <ul style="list-style-type: none"> - Beginn der Druckprüfung auf Antrag des Kunden: binnen 5 Arbeitstagen |
|---|

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

2) UNTERBRECHUNG DES DIENSTES

Instandhaltungsarbeiten

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

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Die Mitteilung erfolgt mindestens 24 Stunden im voraus. • Die Unterbrechung der Wasserversorgung bei ordentlichen oder außerordentlichen Arbeiten darf höchstens 24 Stunden betragen. |
|--|

Ersatzdienst

Falls eine zeitweilige Aussetzung der Lieferung unvermeidbar ist, wird der Betreiber, unter Berücksichtigung der von den Sanitätsbehörden erteilten Anweisungen, zeitgerecht und auf alle Fälle binnen 48 Stunden ab Beginn der Aussetzung einen

Ersatzdienst aktivieren. Um den regulären Dienst zu gewährleisten, werden je nach Bedarf mobile Trinkwasseraufbereitungsanlagen oder Tankwagen eingesetzt.

3) BEZIEHUNGEN ZU DEN KUNDEN

Verträge

Für den Abschluss und die Auflösung der Wasserlieferverträge sowie für andere Auskünfte können sich die Kunden an das Steueramt der Gemeinde wenden, welches folgende Öffnungszeiten hat:

Montag – Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr und Mittwochs von 14:00 bis 18:00 Uhr,
Telefon: 0473/796412

Störfälle

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

Montag – Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr und Mittwochs von 14:00 bis 18:00 Uhr,
Telefon: 0473/796412

Ansonsten ist die Feuerwehr unter der Telefonnummer Nr. 112 zu kontaktieren.

- Falls aufgrund der Schadensmeldung eine Reparatur von Lecks an Anlagen und Leitungen vorzunehmen ist, verpflichtet sich der Betreiber folgende Termine einzuhalten:
 - Einsatzzeit ab Meldung für den Ortsaugenschein: binnen 30 Minuten
 - Arbeitsbeginn ab Meldung: binnen 3 Stunden

Beschwerden

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

Nach Eingang der Beschwerde wird der Betreiber die notwendigen Erhebungen durchführen und schnellstmöglich, jedenfalls innerhalb von 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 innerhalb 90 Tagen ab Fälligkeit zugestellt. Erfolgt noch keine Zahlung so wird eine zweite Zahlungsaufforderung ausgestellt, auf welcher der Betreiber eine Gebühr für das Eintreiben der Ausgaben und die Zinsen im gesetzlichen Ausmaß anwendet.

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

6) AUSKÜNFTE ÜBER DIE QUALITÄT DES GELIEFERTEN TRINKWASSERS

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