



STADTGEMEINDE MERAN
COMUNE DI MERANO

**Abteilung 1 – Allgemeine Verwaltung
Generalsekretariat**

**Ripartizione 1 – Affari Generali
Segreteria generale**

**REGOLAMENTO PER LA FORNITURA DI
ACQUA POTABILE
e gli standard di qualità al servizio di
rifornimento acqua potabile**

**TRINKWASSERLEITUNGSORDNUNG
und die Qualitätsstandards des
Trinkwasserversorgungsdienstes**

approvato con deliberazione n. 1/Cons. dd.
20.01.2010

Genehmigt mit Beschluss Nr. 1/GR vom
20.01.2010

modificato con deliberazione n. 77/Cons. dd.
13.12.2017

abgeändert mit Beschluss Nr. 77/GR vom
13.12.2017



Lauben 192 . I-39012 Meran

info@gemeinde.meran.bz.it . www.gemeinde.meran.bz.it
Tel. +39 0473 250 111 . Fax +39 0473 237 690
Steuernr./MwSt.-Nr. 00394920219

Portici 192 . I-39012 Merano

info@comune.merano.bz.it . www.comune.merano.bz.it
tel. +39 0473 250 111 . fax +39 0473 237 690
cod. fisc./part. IVA 00394920219

REGOLAMENTO AZIENDALE

PER IL SERVIZIO DI FORNITURA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA POTABILE

(approvato con delibera del Consiglio di amministrazione
dell'ASM n. 58 del 15 ottobre 2009)

INDICE

TITOLO I - CONDIZIONI GENERALI

Articolo 1	Finalità
Articolo 2	Soggetto gestore del servizio
Articolo 3	Distribuzione dell'acqua potabile
Articolo 4	Usi dell'acqua potabile
Articolo 5	Prelievi abusivi
Articolo 6	Divieto di rivendita

TITOLO II - FORNITURA

CAPO I **Fornitura**

Articolo 7	Diritto alla fornitura
Articolo 8	Categorie di fornitura e tariffe
Articolo 9	Forniture per usi temporanei
Articolo 10	Forniture per usi promiscui
Articolo 11	Fonti aggiuntive di approvvigionamento
Articolo 12	Interruzione della fornitura

CAPO II **Contratto di fornitura**

Articolo 13	Stipula del contratto
Articolo 14	Cauzione per forniture temporanee
Articolo 15	Durata del contratto
Articolo 16	Recesso dal contratto
Articolo 17	Successione nella fornitura
Articolo 18	Risoluzione del contratto
Articolo 19	Misurazione dell'acqua
Articolo 20	Lettura dei contatori
Articolo 21	Blocco del contatore
Articolo 22	Verifica del contatore su richiesta del Cliente
Articolo 23	Fatturazione
Articolo 24	Pagamenti

BETRIEBSORDNUNG

FÜR DIE TRINKWASSERVERSORGUNG UND -VERTEILUNG

(genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates der
Stadtwerke Nr. 58 vom 15. Oktober 2009)

INHALTSVERZEICHNIS

TEIL 1 - ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

Artikel 1	Gegenstand
Artikel 2	Betreiber der Wasserversorgung
Artikel 3	Trinkwasserverteilung
Artikel 4	Bedarfsarten
Artikel 5	Unberechtigter Wasserbezug
Artikel 6	Verbot des Weiterverkaufes

TEIL 2 - VERSORGUNG

ABSCHNITT 1 **Versorgung**

Artikel 7	Anrecht auf Versorgung
Artikel 8	Versorgungsarten und Tarife
Artikel 9	Kurzzeitversorgung
Artikel 10	Mehrzweckversorgung
Artikel 11	Eigengewinnungsanlagen
Artikel 12	Einstellung der Versorgung

ABSCHNITT 2 **Versorgungsvertrag**

Artikel 13	Vertragsabschluss
Artikel 14	Kaution für Kurzzeitversorgung
Artikel 15	Vertragslaufzeit
Artikel 16	Vertragskündigung
Artikel 17	Eintritt in den Versorgungsvertrag
Artikel 18	Vertragsauflösung
Artikel 19	Messung
Artikel 20	Zählerablesung
Artikel 21	Zählerstillstand
Artikel 22	Überprüfung des Zählers auf Antrag des Kunden
Artikel 23	Rechnungsstellung
Artikel 24	Zahlung

**TITOLO III - ALLACCIAMENTO ALLA RETE
IDRICA**

**TEIL 3 - ANSCHLUSS AN DAS
WASSERVERTEILUNGSNETZ**

Articolo 25	Domanda di allacciamento	Artikel 25	Antrag auf Herstellung des Netzanschlusses
Articolo 26	Condotta di allacciamento	Artikel 26	Anschlussleitung
Articolo 27	Proprietà dell'allacciamento	Artikel 27	Eigentum des Anschlusses
Articolo 28	Manutenzione dell'allacciamento	Artikel 28	Wartung des Anschlusses
Articolo 29	Contatori	Artikel 29	Zähler
Articolo 30	Sostituzione contatori	Artikel 30	Austausch der Zähler
Articolo 31	Impianto interno privato	Artikel 31	Kundenanlage

TITOLO I
CONDIZIONI GENERALI

Articolo 1 - Finalità

Il presente Regolamento rispetta le disposizioni del regolamento d'esecuzione relativo alle tariffe per l'acqua potabile secondo il Decreto del Presidente della Provincia 16 agosto 2017, n. 29. Il presente Regolamento disciplina il servizio di fornitura e distribuzione dell'acqua potabile e del sistema antincendio nel Comune di Merano.

Il rapporto con il Cliente, per quanto non previsto dal presente Regolamento, è stabilito nella "Carta dei servizi", adottata dall'Azienda Servizi Municipalizzati di Merano Spa sulla base degli "standard di qualità" approvati dal Comune di Merano.

Articolo 2 - Soggetto gestore del servizio

Il servizio di fornitura e distribuzione dell'acqua potabile e del sistema antincendio pubblico nel territorio comunale è affidato all'Azienda Servizi Municipalizzati di Merano S.p.A. L'Azienda lo gestisce in conformità alla normativa in materia ed al contratto per il servizio idrico stipulato con il Comune di Merano con atto di repertorio n. 21297 del 27 maggio 2009, approvato dal Consiglio comunale con deliberazione n. 13 del 4 febbraio 2009.

Tale servizio può essere esteso anche ad altri comuni, secondo accordi pattuiti con gli stessi previo assenso del Comune di Merano.

Articolo 3 - Distribuzione dell'acqua potabile

L'Azienda ha l'obbligo di fornire acqua potabile ai sensi della normativa vigente e della migliore qualità possibile.

Il punto di consegna della fornitura è individuato dalla valvola di non ritorno posta a valle del contatore. In mancanza della valvola di non ritorno, il punto di consegna coincide con il contatore. Il punto di consegna rappresenta l'intersezione tecnica e giuridica tra gestore e Cliente.

La fornitura d'acqua potabile è effettuata a deflusso libero, misurato dal contatore.

L'acqua viene fornita alla pressione esistente in rete, in corrispondenza del punto di presa.

TEIL I
ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

Artikel 1 - Gegenstand

Diese Betriebsordnung entspricht den Bestimmungen der Verordnung zur Regelung des Trinkwassertarifs laut Dekret des Landeshauptmanns vom 16. August 2017, Nr. 29. Mit dieser Betriebsordnung wird die Lieferung und Verteilung von Trink- und Löschwasser in der Stadtgemeinde Meran geregelt.

Die Beziehung zum Kunden wird, wo nicht bereits in vorliegender Betriebsordnung vorgesehen, durch die "Dienstleistungscharta" der Stadtwerke Meran AG geregelt und zwar auf Grund der von der Gemeinde Meran genehmigten "Qualitätsstandards".

Artikel 2 - Betreiber der Wasserversorgung

Mit der Trinkwasserversorgung und -verteilung sowie mit der Versorgung des öffentlichen Hydranten-netzes auf dem Gemeindegebiet ist die Stadtwerke Meran AG beauftragt. Diese handelt im Sinne der einschlägigen Rechtsvorschriften und des mit der Stadtgemeinde Meran am 27. Mai 2009 abgeschlossenen Wasserversorgungsvertrages (Urkundenregister-Nr. 21297), den der Gemeinderat mit Beschluss Nr. 13 vom 4. Februar 2009 genehmigt hat.

Nach besonderen Vereinbarungen mit anderen Gemeinden kann die Versorgung auch auf deren Gebiete ausgedehnt werden. Dazu bedarf es der vorherigen Zustimmung der Stadtgemeinde Meran.

Artikel 3 - Trinkwasserverteilung

Die Stadtwerke müssen die Kunden im Sinne der geltenden Rechtsvorschriften mit Trinkwasser der bestmöglichen Qualität versorgen.

Die Übergabestelle entspricht dem Rückschlagventil, der sich (in Fließrichtung) hinter dem Zähler befindet. Ist kein Rückschlagventil vorhanden, ist die Übergabestelle identisch mit dem Zähler. Die Übergabestelle ist die Rechtsträgergrenze und der technische Schnittpunkt zwischen den Stadtwerken und dem Kunden.

Die Trinkwasserversorgung erfolgt mittels freiem Abfluss. Der Verbrauch wird durch den Zähler gemessen.

Das Wasser wird unter dem Druck geliefert, der an der Entnahmestelle im Verteilnetz gemessen wird.

In casi eccezionali, quali ad esempio diritti esistenti e per impieghi particolari, l'approvvigionamento può essere regolato con deflusso costante e determinato.

Non sono ammesse forniture senza contatore, esclusi gli idranti antincendio, allacciati direttamente alla rete di distribuzione pubblica.

Il Cliente non può richiedere acqua di qualità e pressione diverse da quelle disponibili nel punto di presa, né al momento della richiesta né durante il corso della fornitura.

In caso di necessità, dovendosi ridurre o aumentare la pressione disponibile nel punto di presa, spetta al Cliente installare, a propria cura e spese, a valle del punto di consegna, le apparecchiature idonee, quali riduttori di pressione o dispositivi di sollevamento adeguatamente dimensionati.

È parimenti a cura e spese del Cliente l'eventuale installazione di filtri a valle del punto di consegna.

Il Cliente che intende installare le succitate apparecchiature deve preventivamente informare l'Azienda.

L'Azienda può prescrivere l'installazione di appositi dispositivi di sicurezza, volti a tutelare la rete idrica.

In ogni caso il Cliente deve garantire il non ritorno dell'acqua dall'impianto interno alla rete idrica.

Il Cliente è responsabile della manutenzione di tutte le apparecchiature da lui installate e dei danni provocati dalle stesse.

Articolo 4 - Usi dell'acqua potabile

È vietato il consumo dell'acqua per usi o luoghi diversi da quelli indicati nel contratto di fornitura.

Il Cliente è responsabile verso l'Azienda dell'effettivo impiego dell'acqua secondo l'uso dichiarato. L'Azienda può effettuare accertamenti in qualsiasi momento.

Per quanto riguarda le piscine, qualora l'Azienda lo ritenga opportuno, inviterà i clienti, tramite idonee forme di comunicazione, a concordare la data di riempimento.

In Ausnahmefällen - etwa bei vorbestehenden Rechten und für besondere Bedarfsarten - kann die Versorgung nach einem bestimmten, konstanten Durchfluss geregelt werden.

Der Wasserbezug ohne Zähler ist nicht gestattet. Einzige Ausnahme sind Feuerlöschhydranten, die direkt an das öffentliche Verteilnetz angeschlossen sind.

Der Kunde kann weder zum Zeitpunkt der Antragstellung noch während des Versorgungszeitraumes Anforderungen an Qualität und Druck des Wassers stellen, die über den an der Entnahmestelle verfügbaren Standard hinausgehen.

Falls der an der Entnahmestelle vorhandene Druck reduziert oder erhöht werden muss, muss der Kunde auf eigene Kosten eine geeignete, entsprechend bemessene Vorrichtung, wie etwa einen Druckregler oder eine Druckerhöhungspumpe, hinter der Übergabestelle installieren lassen.

Gleichfalls kann der Kunde auf eigene Kosten einen Filter hinter der Übergabestelle anbringen lassen.

Wenn der Kunde beabsichtigt, solche Vorrichtungen zu installieren, muss er die Stadtwerke im Vorhinein darüber benachrichtigen.

Die Stadtwerke können die Installation geeigneter Sicherheitsvorrichtungen zum Schutz des Versorgungsnetzes verlangen.

Der Kunde muss auf jeden Fall sicherstellen, dass das Wasser von der Kundenanlage nicht in das Versorgungsnetz zurückfließen kann.

Der Kunde ist für die Wartung aller von ihm installierten Geräte verantwortlich und haftet für Schäden, die durch sie verursacht werden.

Artikel 4 - Bedarfsarten

Das Trinkwasser darf ausschließlich zum Zweck und am Ort, die im Versorgungsvertrag angegeben sind, bezogen werden.

Der Kunde haftet bei den Stadtwerken dafür, dass das Wasser tatsächlich zum erklärten Verbrauchszweck bezogen wird. Die Stadtwerke können diesen Umstand jederzeit überprüfen.

Falls sie es für nötig halten, können die Stadtwerke Kunden, die ein Schwimmbecken besitzen, dazu auffordern, sich in einer geeigneten Form mit ihnen in Verbindung zu setzen, um ein Auffülldatum zu

vereinbaren.

Il Cliente che utilizza l'acqua in modo diverso da quello contrattualmente stabilito è tenuto al pagamento delle eventuali maggiori tariffe, dalla data di inizio della fornitura e secondo quanto previsto dalla normativa in materia e risponde dei danni causati dall'utilizzo non conforme.

L'acqua potabile non può essere impiegata per nuovi impianti d'innervamento, di refrigerazione o di produzione di calore. Ciò non vale per gli impianti a circuito chiuso.

Articolo 5 - Prelievi abusivi

È fatto divieto:

- a) di prelevare acqua dalle fontane pubbliche per usi diversi dagli ordinari impieghi domestici e comunque applicando alla bocca delle fontane cannelle di gomma o di altro materiale con funzione equivalente;
- b) di prelevare acqua dagli impianti di innaffiamento dei pubblici giardini nonché di lavaggio delle fognature, se non previa autorizzazione e per gli usi cui gli impianti sono destinati;
- c) di prelevare acqua dagli idranti antincendio se non per spegnimento d'incendi, per esercitazioni dei Vigili del fuoco o per altri usi autorizzati dall'Azienda.

Sono considerati abusivi tutti i prelievi effettuati a monte del punto di consegna.

Sono parimenti considerati abusivi i prelievi di acqua senza contatore, esclusi i casi di incendio o di esercitazione dei Vigili del fuoco.

Il prelievo per uso antincendio è consentito anche dagli impianti di cui alle precedenti lettere a) e b).

Eventuali esercitazioni dei Vigili del fuoco dovranno essere preventivamente comunicate all'Azienda. Nel caso di incendio tale comunicazione dovrà essere tempestivamente inoltrata dai Vigili del fuoco all'Azienda stessa o al servizio di reperibilità.

In caso di prelievo abusivo, l'Azienda procederà ai sensi di legge e come da art. 12, comma 2, lettera c del presente Regolamento.

Articolo 6 - Divieto di rivendita

È fatto assoluto divieto di rivendita dell'acqua potabile.

Für andere als die vertraglich vereinbarten Bedarfsarten kann im Sinne der einschlägigen Rechtsvorschriften ein Preiszuschlag ab Beginndatum der Lieferung berechnet werden. Der Kunde haftet für Schäden, die im Zusammenhang mit einem nicht vertragskonformen Wasserverbrauch entstehen.

Trinkwasser darf nicht in neue Beschneiungs-, Kühl- oder Wärmeerzeugungsanlagen eingespeist werden. Hiervon ausgenommen sind Anlagen mit geschlossenem Kreislauf.

Artikel 5 - Unberechtigter Wasserbezug

Es ist untersagt,

- a) Wasser aus öffentlichen Brunnen zu beziehen, es sei denn, für den üblichen Haushaltsbedarf. Auf jeden Fall dürfen am Brunnenrohr keine Schläuche aus Gummi oder anderem Material zwecks Wasserentnahme angebracht werden.
- b) Wasser aus den Bewässerungsanlagen öffentlicher Grünanlagen und aus den Kanalreinigungsanlagen ohne vorherige Genehmigung zu entnehmen. Das Wasser aus diesen Anlagen darf auf jeden Fall nur für die vorgesehenen Zwecke bezogen werden.
- c) Wasser aus den Feuerlöschhydranten zu entnehmen, es sei denn für Löschzwecke oder für Feuerwehrrübungen oder für andere von den Stadtwerken genehmigte Verbrauchszwecke.

Es ist auf jeden Fall illegal, Wasser vor der Übergabestelle zu beziehen.

Ebenfalls illegal ist der Wasserbezug ohne Zähler, es sei denn im Brandfalle oder anlässlich von Feuerwehrrübungen.

Löschwasser darf auch aus den unter a) und b) genannten Anlagen entnommen werden.

Feuerwehrrübungen müssen bei den Stadtwerken in Voraus gemeldet werden. Im Brandfall muss die Feuerwehr die Stadtwerke oder die Störungsmeldenzentrale unverzüglich verständigen.

Illegaler Wasserbezug wird gesetzlich geahndet und berechtigt die Stadtwerke zur Einstellung der Versorgung im Sinne von Artikel 12 Absatz 2 Buchstabe c) dieser Betriebsordnung.

Artikel 6 - Verbot des Weiterverkaufes

Es ist verboten, Trinkwasser an Dritte weiterzuverkaufen.

In caso di violazione del divieto, l'Azienda potrà ridurre o interrompere la fornitura, come previsto dall'art. 11 del presente Regolamento.

TITOLO II FORNITURA

CAPO I

Articolo 7 - Diritto alla fornitura

L'Azienda deve fornire acqua per uso domestico, entro i limiti del quantitativo disponibile, tenendo conto delle più recenti normative tecniche, compatibilmente con una gestione accurata della risorsa idrica e sempre che condizioni tecniche non vi si oppongano.

L'Azienda ha inoltre facoltà di accogliere le richieste per altri usi, sempre nel rispetto dei criteri suddetti.

Articolo 8 - Categorie di fornitura e tariffe

Le categorie di fornitura e le relative tariffe sono determinate dal Comune di Merano nel rispetto delle disposizioni del regolamento d'esecuzione relativo alle tariffe per l'acqua potabile secondo il Decreto del Presidente della Provincia 16 agosto 2017, n. 29 e degli articoli 7 e 7/bis della legge provinciale 18 giugno 2002, n. 8, e successive modifiche come segue:

(1) I costi complessivi da coprire con la tariffa dell'acqua potabile devono essere ripartiti almeno tra le seguenti due categorie di utilizzo idrico:

1. Uso domestico
2. uso non domestico

Le seconde abitazioni appartengono alla categoria uso domestico.

(2) La tariffa dell'acqua potabile è composta dai seguenti elementi:

1. tariffa fissa annuale;
2. tariffa basata sul consumo.

(3) La tariffa fissa annuale copre fino al 30% dei costi complessivi e viene definita in base alla dimensione del contatore e alla presenza di bocche antincendio e/o sprinkler (vedere tabella in allegato "Tariffa Fissa annuale, punti A, B, C, D, E").

(4) La tariffa basata sul consumo viene determinata rispettando la condizione che la tariffa "non domestico base" (c) non è inferiore alla "tariffa domestica base" (b) di cui al comma 5.

(5) Tariffa basata sul consumo per uso domestico: si adotta il sistema della "tariffa incentivante il risparmio

Verstöße gegen dieses Verbot berechtigen die Stadtwerke zur Beschränkung oder Einstellung der Versorgung im Sinne von Artikel 11 dieser Betriebsordnung.

TEIL 2 VERSORGUNG

ABSCHNITT 1

Artikel 7 - Anrecht auf Versorgung

Die Stadtwerke sind - im Rahmen der verfügbaren Wassermenge und des technisch Vertretbaren - zur Lieferung von Trinkwasser nach den neuesten technischen Vorschriften verpflichtet. Dabei ist auf einen bewussten Umgang mit den Wasserressourcen zu achten.

Es liegt im Ermessen der Stadtwerke, Anträgen auf Wasserversorgung zu anderen Zwecken unter Berücksichtigung der vorhin genannten Kriterien stattzugeben.

Artikel 8 - Versorgungsarten und Tarife

Die Lieferungsarten und die entsprechenden Tarife legt die Stadtgemeinde Meran, unter Berücksichtigung der Bestimmungen der Verordnung zur Regelung des Trinkwassertarifs laut Dekret des Landeshauptmanns vom 16. August 2017, Nr. 29 und des Artikel 7 und 7/bis des Landesgesetzes vom 18. Juni 2002, Nr. 8 und folgende Änderungen, wie folgt fest:

(1) Die mit dem Trinkwassertarif abzudeckenden Gesamtkosten müssen zumindest in folgende zwei Kategorien der Wassernutzung gegliedert werden:

1. Nutzung in Haushalten
2. Nutzung in Nicht-Haushalten

Die Zweitwohnungen gehören zur Kategorie Nutzung in Haushalten.

(2) Der Trinkwassertarif setzt sich aus folgenden Elementen zusammen:

1. jährlicher Fixtarif;
2. verbrauchsabhängiger Tarif.

(3) Der jährliche Fixtarif deckt bis zu 30% der Gesamtkosten und wird auf der Grundlage der Zählergröße und des Vorhandenseins von Feuerlöschhydranten und/oder Sprinklern definiert. (siehe Tabelle im Anhang „Jährlicher Fixtarif, Punkte A, B, C, D, E“).

(4) Der verbrauchsabhängige Tarif wird unter der Bedingung bestimmt, dass der Tarif „Grundtarif für Nicht-Haushalte“ (c) nicht geringer bemessen sein darf als der „Haushaltsgrundtarif“ (b) laut Absatz 5.

(5) verbrauchsabhängiger Tarif „Nutzung Haushalt“: es wird ein „die Einsparung fördernder Tarif

con più classi tariffarie”: con un volume annuo inferiore o pari a 84 m³ per unità abitativa viene prevista la “tariffa domestica agevolata” (a) (€/m³/unità abitativa). Con un volume annuo superiore a 84 m³ viene calcolata la “tariffa domestica base” (b), che ammonta almeno al 150% della “tariffa domestica agevolata”. Possono essere utilizzate anche altre classi di tariffe ancora più alte.

(6) Tariffa basata sul consumo per uso non domestico: con un volume annuo inferiore o pari a 200 m³ per unità non domestica viene calcolata la “tariffa non domestica base” (c). Con un volume annuo superiore a 200 m³ viene calcolata la “tariffa non domestica maggiorata” (d), che ammonta almeno al 130% della “tariffa non domestica base”. Possono anche essere utilizzate altre classi di tariffe ancora più alte.

(7) Per allacciamenti con utilizzi idrici misti, che tramite un unico contatore forniscono acqua sia per uso domestico che per uso non domestico valgono i seguenti limiti massimi per l’applicazione delle relative tariffe della categoria uso domestico (comma 5): per i primi 120 m³ per unità abitativa. Per il restante consumo viene adottata la tariffa di cui al comma 6.

(8) Il Comune può tenere conto dei casi di particolare rilevanza sociale e prevedere i criteri per l’esonero o per la riduzione della tariffa. In tali casi la tariffa esentata o l’importo della riduzione vengono versati al gestore direttamente dal Comune, secondo le modalità disciplinate nel regolamento tariffario.

(9) Le mancate entrate dovute all’esonero o alla riduzione della tariffa non devono essere compensate dai canoni corrisposti dagli altri utenti obbligati al pagamento.

(10) Qualora il gestore abbia definito un piano triennale degli investimenti da realizzare per il servizio idrico negli anni “a” “a+1” e “a+2”, può caricare in tariffa una ulteriore componente tariffaria a titolo di fondo nuovi investimenti (FNI) secondo i sensi del Decreto del Presidente della Provincia 16 agosto 2017, n. 29.

Articolo 9 - Forniture per usi temporanei

Per usi temporanei si intendono forniture di acqua effettuate per periodi di tempo limitati, quali ad esempio cantieri edili o ad altre attività occasionali, quali feste e mercati.

Articolo 10 - Forniture per usi promiscui

Quando l’acqua serve per diversi usi, soggetti a differenti tariffe e quando si tratta di forniture per edifici esistenti e non soggetti a ristrutturazione, può essere stipulato un unico contratto ad uso promiscuo.

mit mehreren Tarifklassen“ angewendet: Bei geringerem oder gleichem Jahresvolumen von 84 m³ pro Wohneinheit wird ein „begünstigter Haushaltstarif“ (a) (€/m³/Wohneinheit) berechnet. Bei einem höheren Jahresvolumen als 84 m³ wird der „Haushaltsgrundtarif“ (b) berechnet, der mindestens 150% des „begünstigten Haushaltstarifs“ entspricht. Es können auch höhere Tarifklassen zur Anwendung kommen.

(6) Verbrauchsabhängiger Tarif für Nicht- Haushalte: Bei geringerem oder gleichem Jahresvolumen von 200 m³ pro Nicht-Haushalt wird der „Grundtarif für Nicht-Haushalte“ (c) berechnet. Bei einem Jahresvolumen von mehr als 200 m³ wird der „erhöhte Tarif für Nicht-Haushalte“ (d) berechnet, der mindestens 130% des „Grundtarifs für Nicht-Haushalte“ ausmacht. Es können auch andere noch höhere Tarifklassen angewandt werden.

(7) Für Anschlüsse mit gemischten Wassernutzungen, die über einen einzigen Zähler Wasser sowohl für die Nutzung Haushalt als auch für die Nutzung Nicht-Haushalte liefern, gelten folgende Höchstgrenzen für die Anwendung der entsprechenden Tarife der Kategorie Haushalte (Absatz 5): erste 120 m³ pro Wohneinheit. Für das darüber liegende Volumen wird der Tarif laut Absatz 6 verwendet.

(8) Die Gemeinde kann in Fällen besonderer sozialer Relevanz in ihrer Tarifverordnung die Kriterien für die Befreiung oder Herabsetzung des Tarifs festlegen. In diesen Fällen wird der befreite oder reduzierte Tarifanteil von der Gemeinde direkt dem Betreiber gemäß den in der Tarifverordnung festgesetzten Modalitäten überwiesen.

(9) Die aufgrund der Befreiung oder Herabsetzung fehlenden Tariferträge dürfen nicht mit den Gebühren der anderen zur Zahlung verpflichteten Abnehmer beglichen werden.

(10) Verfügt der Betreiber über einen Dreijahresplan für die Jahre „a“, „a+1“ und „a+2“ mit den im Bereich der Wasserdienstleistungen umzusetzenden Investitionen, kann er, im Sinne des Dekrets des Landeshauptmanns Nr. 29 vom 16. August 2017, einen Tarifizuschlag als Fonds für neue Investitionen (FNI) einrechnen.

Artikel 9 - Kurzzeitversorgung

Unter Kurzzeitversorgung versteht sich die zeitlich begrenzte Wasserversorgung - etwa für Baustellen, Veranstaltungen, Märkte und ähnliche zeitlich begrenzte Anlässe.

Artikel 10 - Mehrzweckversorgung

Bestehende, nicht umstrukturierte Gebäude können mit Wasser für verschiedene Bedarfsarten nach einem differenzierten Tarif versorgt werden. Zu diesem Zweck kann ein einziger Vertrag zur Mehrzweckversorgung

abgeschlossen werden.

Negli edifici di nuova costruzione o soggetti a ristrutturazione, deve essere prevista la misurazione separata per ciascuna tipologia di fornitura.

Bei neuen oder umstrukturierten Gebäuden muss der Wasserverbrauch für jede Bedarfsart getrennt gemessen werden.

Articolo 11 – Fonti aggiuntive di approvvigionamento

L'acqua derivante da eventuali approvvigionamenti aggiuntivi, quali acqua piovana, sorgenti e acqua sotterranea, non può essere destinata al consumo umano né può entrare in contatto con l'acqua potabile fornita dall'Azienda.

Ogni approvvigionamento d'acqua aggiuntivo rispetto a quello fornito dall'Azienda deve essere comunicato alla stessa, in conformità a quanto stabilito dal Regolamento sul servizio idropotabile, emanato con decreto del Presidente della Provincia 20 marzo 2006, n. 12.

Artikel 11 - Eigengewinnungsanlagen

Wasser aus eventuell vorhandenen Eigengewinnungsanlagen, wie etwa Regenwasserspeicher, Quellen und Tiefbrunnen, darf nicht als Trinkwasser verwendet werden und darf nicht mit dem Trinkwasser aus dem Verteilnetz der Stadtwerke in Berührung kommen.

Laut Verordnung über den Trinkwasserversorgungsdienst (Dekret des Landeshauptmannes Nr. 12 vom 20. März 2006) muss jede Eigengewinnung als Ergänzung der öffentlichen Wasserversorgung beim Wasserversorgungsunternehmen gemeldet werden.

Articolo 12 - Interruzione della fornitura

(1) L'Azienda può ridurre o interrompere la fornitura d'acqua quando:

- a) a causa di carenza d'acqua o di pericolo per la salute o per ogni altro pericolo imminente, non può essere garantito il fabbisogno idrico per il consumo umano;
- b) si verificano danni alle installazioni pubbliche o private per l'approvvigionamento idrico o in caso di pericolo per dette installazioni o per il servizio di fornitura;
- c) devono essere eseguiti lavori sugli impianti di approvvigionamento idrico o nei pressi degli stessi;
- d) il suo impiego diventa necessario per domare un incendio.

(2) Inoltre l'Azienda può ridurre o interrompere la fornitura d'acqua quando:

- a) rileva che il contatore o i piombi sono stati manomessi;
- b) rileva che gli impianti interni non sono stati eseguiti secondo le prescrizioni oppure che i difetti non sono stati eliminati nei tempi prescritti;
- c) viene prelevata acqua in violazione delle prescrizioni di legge, del presente regolamento, oppure oltre la quantità autorizzata;
- d) il Cliente, nonostante sollecito scritto, non paghi le fatture nei tempi stabiliti.

e) il Cliente rivende l'acqua.

(3) Ove possibile, le riduzioni o le interruzioni della fornitura, di cui ai punti precedenti, devono essere rese note da parte dell'Azienda. Le comunicazioni avverranno mediante affissione alla porta, lettera raccomandata o altre forme adeguate.

Artikel 12 - Einstellung der Versorgung

1. Die Stadtwerke dürfen die Versorgung in folgenden Fällen beschränken oder einstellen:

- a) wenn der Trinkwasserbedarf wegen Wasserknappheit, drohendem Gesundheitsrisiko oder sonstiger Gefahr nicht gedeckt werden kann;
- b) bei Beschädigung öffentlicher oder privater Wasserversorgungsanlagen oder bei drohender Gefahr für dieselben oder für die Versorgung;
- c) zwecks Durchführung betriebsnotwendiger Arbeiten an Wasserversorgungsanlagen oder im Bereich derselben;
- d) wenn es im Zuge einer Brandbekämpfung erforderlich wird.

2. Die Stadtwerke dürfen ferner die Versorgung beschränken oder einstellen, wenn:

- a) festgestellt wird, dass am Zähler oder an den Plombenverschlüssen manipuliert wurde;
- b) die Eigenanlage des Kunden nicht vorschriftgemäß installiert ist oder etwaige Fehler nicht fristgerecht behoben wurden;
- c) Wasser unter Missachtung der Gesetze bzw. dieser Betriebsordnung oder über die erlaubte Menge hinaus bezogen wird;
- d) der Kunde trotz schriftlicher Aufforderung die Rechnungen nicht zum vereinbarten Zahlungsziel begleicht;
- e) der Kunde das Wasser weiterverkauft.

3. Die Stadtwerke müssen nach Möglichkeit den Kunden über die Beschränkung oder Einstellung der Versorgung benachrichtigen. Die Benachrichtigung erfolgt durch Anschlag an der Haustür, per Einschreiben oder in anderer geeigneter Form.

- | | |
|---|--|
| <p>(4) Quando possibile, viene garantita la fornitura minima per gli usi domestici.</p> <p>(5) L'Azienda si impegna a rimuovere sollecitamente le limitazioni alla fornitura o le interruzioni, allorché cessino i motivi per cui si sono verificate.</p> <p>(6) L'Azienda non assume responsabilità alcuna per danni derivanti dalle riduzioni o interruzioni della fornitura di cui ai casi elencati nei commi precedenti;</p> <p>(7) Le utenze che per loro natura richiedono una assoluta continuità di servizio devono provvedere, a proprie spese, all'installazione di un adeguato impianto di riserva.</p> <p>(8) Le spese di cessazione e di riattivazione della fornitura, nei casi indicati al comma (2) del presente articolo, sono a carico del Cliente.</p> | <p>4. Wenn möglich, wird die Mindestversorgung für den Haushaltsbedarf gewährleistet.</p> <p>5. Die Stadtwerke verpflichten sich, die Versorgung unverzüglich wieder aufzunehmen, sobald die Gründe für deren Beschränkung oder Einstellung entfallen sind.</p> <p>6. Die Stadtwerke haften nicht für Schäden, die durch eine Beschränkung oder Einstellung der Wasserversorgung aus den oben aufgezählten Gründen entstehen.</p> <p>7. Kunden, die auf eine absolut nahtlose Versorgung angewiesen sind, müssen auf eigene Kosten eine geeignete Ersatzversorgungsanlage installieren lassen.</p> <p>8. In den Fällen nach Absatz 2 trägt der Kunde die Kosten für die Einstellung und für die Wiederaufnahme der Versorgung.</p> |
|---|--|

CAPO II
Contratto di fornitura

Articolo 13 - Stipula del contratto

La fornitura dell'acqua avviene dopo la stipulazione del contratto. In esso viene indicato l'uso al quale è destinata la fornitura e vengono precisati gli obblighi ed i diritti delle parti. L'impegno reciproco decorre dal giorno dell'apertura del contatore.

Ad ogni punto di prelievo deve corrispondere almeno un contatore, installato secondo le modalità definite nel presente Regolamento.

Si distingue tra fornitura per usi domestici e usi non domestici e per ciascuna tipologia deve essere installato un contatore separato. Per ogni contatore deve essere stipulato un separato contratto di fornitura. In caso di fornitura temporanea con più contatori intestati ad un unico Cliente, questo può richiedere la stipula di un unico contratto di fornitura.

Il contratto di fornitura può essere stipulato dai seguenti soggetti o da persona delegata dagli stessi:

- a) proprietario/a dell'immobile;
- b) titolare di un diritto reale o personale di godimento, quali l'affittuario/a e l'usufruttuario/a;
- c) amministratore/trice in caso di condominio;
- d) legale rappresentante se trattasi di società.

ABSCHNITT 2
Versorgungsvertrag

Artikel 13 - Vertragsabschluss

Die Wasserversorgung beginnt nach Vertragsabschluss. Im Vertrag werden die Bedarfsart sowie die Rechte und Pflichten beider Teile festgehalten. Das Vertragsverhältnis läuft ab dem Tag, an dem der Wasserzähler in Betrieb gesetzt wird.

Jedem Entnahmepunkt muss mindestens ein Zähler entsprechen, der gemäß den Vorgaben dieser Betriebsordnung installiert wurde.

Für den Haushaltsbedarf und für den Betriebsbedarf müssen getrennte Wasserzähler installiert werden. Für jeden Zähler muss ein getrennter Versorgungsvertrag abgeschlossen werden. Bei Kurzzeitversorgung mit mehreren Zählern, die auf denselben Kunden lauten, kann der Abschluss eines einzigen Versorgungsvertrages beantragt werden.

Einen Versorgungsvertrag dürfen folgende Personen oder deren Bevollmächtigte abschließen:

- a) der/die Grundstückseigentümer/in;
- b) der/die Inhaber/in eines Sachenrechtes oder eines persönlichen Nutzungsrechtes, wie etwa der/die Mieter/in und der/die Nießbraucher/in;
- c) die Hausverwaltung bei Eigentumsgemeinschaften;
- d) der/die rechtliche Vertreter/in bei Gesellschaften.

Colui che stipula il contratto è responsabile nei confronti dell'azienda.

Nel caso di stabili di più proprietari, per i quali non è prescritta la costituzione dell'amministrazione in condominio, il contratto riferibile ad un unico contatore può essere stipulato da uno/a solo/a dei proprietari/delle proprietarie, che all'atto della sottoscrizione dovrà fornire i nominativi degli altri fruitori e fruitrici.

Chi sottoscrive il contratto è responsabile dei rapporti con il gestore, ferma restando la responsabilità solidale nei confronti dell'Azienda, di ognuno dei fruitori.

Articolo 14 – Cauzione per forniture temporanee

All'atto della stipula del contratto di fornitura temporanea (cantieri, mercati, fiere, feste campestri, giostre e simili) il Cliente deve versare una cauzione infruttifera, il cui importo viene definito con delibera del Consiglio d'Amministrazione dell'Azienda.

Qualora nel corso della fornitura la cauzione dovesse risultare inadeguata, l'Azienda potrà chiedere l'adeguamento della stessa.

La cauzione viene restituita al Cliente al termine del contratto, previo pagamento di ogni debito nei confronti dell'Azienda.

L'Azienda potrà incamerare tale cauzione fino alla concorrenza dei propri crediti, senza pregiudizio per ogni altra azione.

Articolo 15 - Durata del contratto

Il contratto di fornitura decorre dalla data di stipula dello stesso e scade il 31 dicembre dello stesso anno, rinnovandosi tacitamente di anno in anno.

È fatta salva la possibilità di disdetta scritta in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 giorni.

Articolo 16 - Recesso dal contratto

Nel rispetto dei termini di cui al precedente articolo, il contratto può essere disdetto:

- dall'intestatario/a;
- da un/a suo/a delegato/a;
- dall'erede;
- dal tutore/dalla tutrice.

In caso di recesso dal contratto, l'Azienda provvederà alla lettura ed alla chiusura del contatore.

Wer den Vertrag abschließt, haftet gegenüber den Stadtwerken.

Bei Gebäuden mit mehreren Eigentümern, für die keine Hausverwaltung gesetzlich vorgeschrieben ist, kann eine/r der EigentümerInnen den Vertrag für einen einzigen Zähler abschließen. Bei der Unterzeichnung muss diese/r die Namen der anderen BezieherInnen angeben.

Wer den Vertrag unterschreibt, ist für alle Rechtsgeschäfte mit dem Betreiber verantwortlich. Die gesamtschuldnerische Haftung aller BezieherInnen gegenüber den Stadtwerken bleibt hiervon unberührt.

Artikel 14 - Kautio für Kurzzeitversorgung

Beim Abschluss eines Kurzzeitversorgungsvertrages (Baustellen, Märkte, Messen, Wiesenfeste, Vergnügungsparks und Ähnliches) muss der Kunde eine unverzinsliche Kautio leisten, deren Höhe mit Beschluss des Verwaltungsrates der Stadtwerke festgelegt wird.

Erweist sich die Kautio im Laufe des Versorgungszeitraumes als unangemessen, können die Stadtwerke nachträglich eine Anpassung derselben anfordern.

Die Kautio wird dem Kunden nach Vertragsende rückerstattet, sobald er alle Schulden bei den Stadtwerken beglichen hat.

Die Stadtwerke können - unbeschadet weiterer Rechtsschritte - die Kautio bis zur Abdeckung ihres Guthabens einziehen.

Artikel 15 - Vertragslaufzeit

Der Versorgungsvertrag läuft ab dem Abschlussdatum und endet am 31. Dezember desselben Jahres. Er verlängert sich stillschweigend Jahr für Jahr.

Der Vertrag kann jederzeit mit mindestens 30 Tagen Vorbescheid schriftlich gekündigt werden.

Artikel 16 - Vertragskündigung

Den Vertrag können folgende Personen unter Einhaltung der im vorangehenden Artikel genannten Fristen kündigen:

- die Person, auf deren Namen der Vertrag lautet;
- eine von ihr bevollmächtigte Person;
- ihr Erbe/ihre Erbin;
- ihr Vormund.

Wird der Vertrag gekündigt, lassen die Stadtwerke den Zähler ablesen und absperren.

Il Cliente è tenuto a garantire l'accesso al contatore ed a comunicare all'Azienda il recapito al quale inviare la bolletta di chiusura contabile dell'utenza.

In caso di impossibilità di recuperare il contatore, per cause imputabili al Cliente, questi dovrà rimborsare il costo dello stesso e degli accessori, oltre ad un importo relativo al consumo di acqua stimato secondo i criteri di cui all'art. 21.

Articolo 17 - Successione nella fornitura

In caso di successione nella titolarità della proprietà o di diritto reale o personale di godimento dell'immobile servito, si procede come segue:

- disdetta del contratto da parte del Cliente uscente e contestualmente
- stipula di nuovo contratto da parte del Cliente entrante.

In mancanza, il Cliente resta solidalmente responsabile con il subentrante, del pagamento dei corrispettivi per consumi e accessori. Resta inoltre responsabile di qualsiasi eventuale danno al contatore ed agli impianti dell'Azienda.

In caso di successione mortis causa gli/le eredi sono tenuti/e al pagamento in solido dei crediti dell'azienda, fino al momento della disdetta e della stipula del nuovo contratto.

Disdetta e stipula possono essere effettuate anche da uno solo degli eredi.

Articolo 18 – Risoluzione del contratto

Il contratto si intende risolto di diritto, senza intervento di alcun atto formale da parte dell'Azienda e senza necessità di preavviso:

- a) in caso di riduzione o interruzione dell'erogazione di acqua da oltre un mese per una delle cause di cui all'art. 12, comma 2, escl. lettera d), senza che il Cliente abbia provveduto a regolarizzare la propria situazione facendo venir meno la causa della sospensione;
- b) in caso di fallimento dell'intestatario del contratto.

Articolo 19 - Misurazione dell'acqua

Il consumo dell'acqua viene misurato mediante contatore.

Per gli impianti antincendio ad uso pubblico l'erogazione avviene senza contatore.

Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass der Zähler stets zugänglich ist. Er muss ferner den Stadtwerken die Adresse mitteilen, an welche die letzte Rechnung zu schicken ist.

Kann der Zähler aus Gründen, die dem Kunden zuzuschreiben sind, nicht abgeholt werden, muss der Kunde den Stadtwerken den Wert des Zählers und des Zubehörs rückerstatten und darüber hinaus eine Verbrauchspauschale bezahlen, die aufgrund des nach Artikel 21 geschätzten Wasserverbrauchs berechnet wird.

Artikel 17 - Eintritt in den Versorgungsvertrag

Geht das Eigentum oder das Sachenrecht oder das persönliche Nutzungsrecht am versorgten Grundstück an einen Rechtsnachfolger über, wird wie folgt vorgegangen:

- Der aus dem Vertrag aussteigende Kunde kündigt den Vertrag.
- Gleichzeitig wird mit dem neuen Kunden ein neuer Vertrag abgeschlossen.

Bis dahin haftet der Kunde gesamtschuldnerisch mit dem Rechtsnachfolger für die Bezahlung der Verbrauchskosten und Nebenkosten sowie für etwaige Beschädigungen des Zählers und der stadtwerkseigenen Anlagen.

Bei Rechtsnachfolge wegen Todes haften die Erben und Erbinnen gesamtschuldnerisch für die Begleichung der Forderungen der Stadtwerke bis zur Kündigung und zum Abschluss eines neuen Vertrages.

Ein jeder Erbe oder eine jede Erbin ist zur Kündigung des Vertrages und zum Abschluss eines neuen Vertrages berechtigt.

Artikel 18 - Vertragsauflösung

In folgenden Fällen ist der Vertrag ohne Bedarf eines Vorbescheides oder weiterer Formalitäten von Seiten der Stadtwerke von Rechts wegen aufgelöst:

- a) wenn die Wasserversorgung seit über einem Monat aus einem der Gründe nach Artikel 12 Absatz 2 - mit Ausnahme von d) - beschränkt oder eingestellt wurde und der Kunde seitdem die Ursachen dafür nicht behoben hat;
- b) bei Konkurs des Vertragsinhabers.

Artikel 19 - Messung

Der Wasserverbrauch wird durch den Zähler gemessen.

Öffentliche Feuerlöschanlagen werden ohne Zähler versorgt.

Articolo 20 - Lettura dei contatori

La lettura dei contatori viene effettuata almeno una volta all'anno ed è eseguita da addetti/e dell'Azienda o da personale incaricato dalla stessa e dotato di documento di riconoscimento.

In occasione della lettura del contatore, il personale rileva anche lo stato d'uso del contatore e delle valvole.

Quando non è possibile eseguire la lettura, il personale lascia nella cassetta della posta apposta cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per facilitare il Cliente nella lettura del consumo. L'autolettura può essere comunicata dal Cliente all'Azienda anche telefonicamente o per via telematica.

Qualora non pervenga l'autolettura, l'Azienda invia una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, con indicazione del termine ultimo per la comunicazione dell'autolettura. Nel caso di mancato rispetto di detto termine, l'Azienda procede ai conteggi ai sensi e con le modalità di cui al successivo art. 21 comma 1, maggiorando l'importo del 10%, salvo il diritto al conguaglio, nel momento in cui sarà possibile effettuare la lettura.

Articolo 21 - Blocco del contatore

In caso di blocco del contatore, il consumo dell'acqua per tutto il tempo per il quale possa ritenersi dubbia la misurazione è valutato in misura eguale a quello del corrispondente periodo dell'anno precedente oppure, in mancanza di dati, sulla base della media dei consumi dei periodi più prossimi a quelli di dubbio funzionamento ed in cui il contatore ha funzionato regolarmente.

Nel caso in cui manchi ogni elemento di riferimento al consumo precedente, il consumo è determinato dall'Azienda sulla base di quello dei periodi successivi.

In caso di mancanza di tali dati, per le forniture temporanee dovrà essere corrisposto un importo pari ad un consumo giornaliero di 10 m³, calcolato a partire dalla data dell'ultima lettura fino alla data di accertamento.

Articolo 22 - Verifica del contatore su richiesta del Cliente

Il Cliente che ritenga errata la misurazione del contatore, può fare una richiesta scritta all'azienda affinché vengano disposte le opportune verifiche.

La tolleranza d'errore ammessa del contatore è del $\pm 5\%$. Se dalla prova risulta che le indicazioni del contatore rientrano nei limiti della tolleranza, il rimborso

Artikel 20 - Zählerablesung

Mit einem Ausweis versehene MitarbeiterInnen oder Beauftragte der Stadtwerke lesen die Zähler mindestens einmal im Jahr ab.

Anlässlich der Ablesung prüft das Personal auch den Zustand des Zählers und der Ventile.

Kann der Zähler nicht abgelesen werden, hinterlässt das Personal einen Bescheid im Briefkasten. Darin findet der Kunde alle nötigen Anweisungen, um den Zähler selbst abzulesen, und kann anschließend den Stadtwerken den abgelesenen Verbrauch auch telefonisch, per Fax oder E-Mail mitteilen.

Erhalten die Stadtwerke keine Mitteilung des vom Kunden selbst abgelesenen Verbrauchs, teilen sie ihm per Einschreiben mit Empfangsbestätigung den letzten Termin für die Mitteilung des Verbrauchs mit. Verstreicht dieser Termin ergebnislos, ermitteln die Stadtwerke den Verbrauch durch Schätzung nach dem Verfahren gemäß Artikel 21 Absatz 1 mit einem Zuschlag von 10 %. Die etwaige Differenz wird verrechnet, sobald der Zähler abgelesen werden kann.

Artikel 21 - Zählerstillstand

Bei Zählerstillstand wird für den Zeitraum, in dem eine Fehlmessung vermutet wird, nach dem Verbrauch im gleichen Zeitraum des Vorjahres nachverrechnet. Fehlt diese Angabe, wird nach dem Durchschnittsverbrauch in den nächstliegenden Ableseperioden vor dem Zeitraum, in dem eine Fehlmessung vermutet wird, nachverrechnet.

Fehlt jede Angabe über den Verbrauch im vorhergehenden Zeitraum, ermitteln die Stadtwerke den Verbrauch aus dem Durchschnitt der nachfolgenden Ablesezeiträume.

Bei Kurzzeitversorgung wird für den Zeitraum von der letzten Ablesung bis zur Feststellung der Zählerstörung ein Tagesverbrauch von 10 m³ Wasser pauschal nachverrechnet.

Artikel 22 - Überprüfung des Zählers auf Antrag des Kunden

Vermutet der Kunde eine Fehlmessung, kann er bei den Stadtwerken eine Überprüfung des Wasserzählers schriftlich beantragen.

Die Verkehrsfehlergrenze für Wasserzähler beträgt $\pm 5\%$. Ergibt die Nachprüfung, dass diese Verkehrsfehlergrenze nicht überschritten wird, trägt der Kunde

di tutte le spese relative alle verifiche effettuate rimane a carico del Cliente.

Se tale limite risulta invece superato, la spesa è a carico dell'Azienda, che disporrà la rettifica del consumo sulla base dei dati risultanti dalla verifica, limitatamente al periodo intercorrente tra le ultime due letture.

Articolo 23 - Fatturazione

La fattura di consumo dell'acqua viene emessa in acconto o a saldo, a seguito della lettura annuale. In caso di fattura in acconto i consumi vengono calcolati mediante stima sulla base dei consumi medi degli ultimi due anni.

Eventuali conguagli vengono accreditati/addebitati sulla fattura a saldo.

Art. 24 - Pagamenti

Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza e secondo le modalità indicate nella fattura.

Il Cliente che effettua il pagamento oltre la data di scadenza indicata in fattura, deve versare l'importo dovuto, maggiorato degli interessi legali, calcolati dal giorno della scadenza.

Trascorsi 20 giorni dalla scadenza senza che sia avvenuto il pagamento, l'Azienda invia al Cliente un primo sollecito, che equivale a formale messa in mora.

In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza del primo sollecito, l'Azienda provvede ad inviare al Cliente un secondo sollecito.

Il Cliente in mora deve versare:

- l'importo dovuto;
- gli interessi legali, calcolati dalla data di scadenza della bolletta;
- gli interessi di mora, calcolati al tasso BCE aumentato di 3,5 punti percentuali, dalla data di emissione del primo sollecito;
- le spese postali per l'invio dei solleciti;
- le spese per le azioni svolte dall'Azienda a tutela dei propri diritti.

In caso di ulteriore mancato pagamento a seguito del secondo sollecito, la fornitura viene ridotta o interrotta.

In questo caso, il Cliente è tenuto a pagare anche le spese di sospensione della fornitura e quelle per la sua eventuale riattivazione.

sämtliche Kosten der Prüfung.

Wird die Verkehrsfehlergrenze überschritten, tragen die Stadtwerke die Kosten der Prüfung und werden die Verbrauchserfassung für den letzten Ableszeitraum anhand der Ergebnisse der Nachprüfung richtig stellen.

Artikel 23 - Rechnungsstellung

Der Wasserverbrauch wird auf Abschlag oder zum Ausgleich nach der jährlichen Ablesung in Rechnung gestellt. Bei Abschlagszahlung wird der Verbrauch nach dem Durchschnitt der letzten zwei Jahre geschätzt.

Zu viel oder zu wenig bezahlte Abschläge werden mit der Ausgleichsrechnung verrechnet.

Artikel 24 - Zahlung

Zahlungstermin und -formen sind in der Rechnung angegeben.

Wer die Rechnung nach der darin angeführten Fälligkeit bezahlt, muss den geschuldeten Rechnungsbetrag zuzüglich der gesetzlichen Zinsen ab Fälligkeitsdatum bezahlen.

Wurde die Rechnung 20 Tage nach der Fälligkeit noch nicht bezahlt, schicken die Stadtwerke dem Kunden einen ersten Mahnbrief. Damit wird er formell in Verzug gesetzt.

Wurde die Rechnung nach der Fälligkeit der ersten Mahnung immer noch nicht bezahlt, schicken die Stadtwerke dem Kunden einen zweiten Mahnbrief.

Ist der Kunde in Verzug geraten, muss er folgende Beträge bezahlen:

- den geschuldeten Rechnungsbetrag;
- die gesetzlichen Zinsen ab Fälligkeit der Rechnung;
- die Verzugszinsen ab Fälligkeit der ersten Mahnung; diese werden nach dem um 3,5 Prozentpunkte angehobenen Zinssatz der Europäischen Zentralbank berechnet;
- das Porto für die Mahnbriefe;
- alle Kosten, die die Stadtwerke zur Eintreibung ihrer Forderung bestritten haben.

Wenn der Kunde auch nach dem zweiten Mahnbrief nicht bezahlt, wird die Wasserversorgung beschränkt oder eingestellt.

In diesem Fall trägt der Kunde auch die Kosten für die Einstellung und eventuell für die Wiederaufnahme der Versorgung.

TITOLO III
ALLACCIAMENTO ALLA RETE IDRICA

Articolo 25 - Domanda di allacciamento

La domanda di allacciamento deve essere redatta su apposito modulo predisposto dall'Azienda e deve essere sottoscritta dal richiedente.

Sulla base della domanda di allacciamento, l'Azienda redige un preventivo tecnico-economico, nel quale sono definiti i lavori da eseguire e il corrispettivo che il Cliente deve pagare.

Il preventivo si intende accettato con la consegna della copia di avvenuto pagamento della quota di anticipo.

I costi relativi al nuovo allacciamento, compresi gli oneri accessori per scavi, pozzetti, opere murarie e quanto necessario, sono a carico del Cliente.

Il Cliente ha diritto di richiedere un allacciamento per ogni stabile.

È facoltà dell'Azienda concedere, su richiesta, più di un allacciamento per ogni stabile.

Nel caso in cui per uno stesso fabbricato sia concessa l'erogazione mediante due o più allacciamenti, ad ognuno di essi deve corrispondere una propria rete di condotte interne, distinte e non collegate tra loro.

Il Cliente non può servirsi dell'allacciamento per fornire stabili o locali diversi da quelli per cui è stato concesso, anche se di sua proprietà, salva l'autorizzazione dell'Azienda.

Articolo 26 – Condotta di allacciamento

La condotta di allacciamento parte dalla rete di distribuzione e arriva fino alla saracinesca con valvola di non ritorno a valle del contatore. Comprende i tubi, con i rispettivi accessori, e serve per l'alimentazione dell'impianto interno del Cliente.

L'Azienda determina il punto di presa, il diametro e l'ubicazione della derivazione fino alla valvola di non ritorno o, in mancanza, fino al contatore, in funzione delle specifiche di portata concessa, tenendo conto delle richieste dal Cliente.

TEIL 3
ANSCHLUSS AN DAS
WASSERVERTEILUNGSNETZ

Artikel 25 - Antrag auf Herstellung des Netzanschlusses

Neukunden beantragen einen Anschluss an die Wasserversorgung, indem sie den Vordruck, der ihnen von den Stadtwerken ausgehändigt wurde, ausfüllen und unterschreiben.

Anhand dieses Antrages erstellen die Stadtwerke einen detaillierten Kostenvoranschlag unter Angabe der erforderlichen Arbeiten und der Kosten zu Lasten des Kunden.

Mit der Übergabe der Quittungskopie für die Anzahlung nimmt der Kunde den Kostenvoranschlag an.

Der Kunde trägt die Kosten für die Herstellung des neuen Anschlusses einschließlich aller weiteren anfallenden Nebenkosten für Aushubarbeiten, Schächte, Maurerarbeiten usw.

Der Kunde hat das Recht, für jedes Gebäude einen getrennten Anschluss zu beantragen.

Die Stadtwerke können auf Antrag des Kunden mehr als einen Anschluss für jedes Gebäude herstellen.

Erhält ein Gebäude mehrere Anschlüsse, muss jedem Anschluss eine eigene Kundenanlage entsprechen, die nicht mit den anderen Kundenanlagen verbunden sein darf.

Der Kunde darf den Anschluss nur zur Versorgung des Gebäudes, für das er vorgesehen wurde, benutzen. Die Überleitung von Wasser an andere Gebäude oder Räume im Eigentum des Kunden oder Dritter ist nur mit Zustimmung der Stadtwerke gestattet.

Artikel 26 - Anschlussleitung

Die Anschlussleitung beginnt am Verteilungsnetz und endet mit dem Rückschlagventil, der sich (in Fließrichtung) hinter dem Zähler befindet. Sie besteht aus den Leitungen samt Zubehör und dient der Versorgung der Kundenanlage.

Die Stadtwerke bestimmen auf Grund der genehmigten Liefermenge und unter Berücksichtigung der Kundenwünsche die Entnahmestelle, den Durchmesser und den Verlauf des Anschlusses bis zum Rückschlagventil bzw. bis zum Zähler, falls kein Ventil vorhanden ist.

La fornitura e la messa in opera di tutti i materiali fino alla valvola di non ritorno posta immediatamente a valle del contatore compete esclusivamente all'Azienda. L'Azienda ha facoltà di concedere al Cliente l'esecuzione dei lavori di scavo e di ripristino, qualora egli lo richieda.

La valvola di non ritorno, che corrisponde al punto di consegna, non potrà essere installata su aree pubbliche o adibite ad uso pubblico. La valvola di non ritorno viene posizionata a non oltre 15 metri dal punto di presa. Qualora ciò comporti che il punto di installazione venga a trovarsi su area pubblica o adibita ad uso pubblico, la condotta di allacciamento verrà prolungata fino alla proprietà privata non adibita ad uso pubblico. La valvola di non ritorno potrà essere installata su aree pubbliche o adibite ad uso pubblico soltanto nel caso in cui non sia tecnicamente possibile installarla su proprietà privata. Qualora per motivi tecnici si renda necessario installare la valvola di non ritorno su area pubblica o adibita ad uso pubblico, il relativo pozzetto sarà di proprietà dell'Azienda, che ne sarà responsabile.

Oltre il punto di consegna, l'allacciamento fa parte dell'impianto interno del Cliente, che deve provvedere all'esecuzione ed alla manutenzione, sostenendone i costi.

L'allacciamento può essere impiegato solo per l'uso autorizzato.

Articolo 27 - Proprietà dell'allacciamento

Gli allacciamenti nel tratto a monte del punto di consegna, corrispondente alla valvola di non ritorno o, in mancanza, al contatore, rimangono di proprietà dell'Azienda. L'impianto posto a valle della valvola di non ritorno è invece di proprietà del Cliente.

L'Azienda si riserva il diritto di collegare altri clienti agli allacciamenti esistenti.

L'azienda può apporre targhette segnalatrici di saracinesche, idranti o simili su impianti, recinzioni o edifici di proprietà del Cliente, senza che gli spettino rimborsi o pagamenti di alcun tipo.

Articolo 28 - Manutenzione dell'allacciamento

L'Azienda provvede alla manutenzione dell'allacciamento di sua proprietà e ne sostiene i costi.

Sono a carico del Cliente gli oneri relativi a

Das Liefern und Verlegen sämtlichen Materials bis zum Rückschlagventil nach dem Zähler obliegt ausschließlich den Stadtwerken. Die Stadtwerke haben die Möglichkeit, dem Kunden auf dessen Ansuchen hin zu erlauben, die Grabungs- und Wiederherstellungsarbeiten selbst durchzuführen.

Das Rückschlagventil, welches der Übergabestelle entspricht, darf nicht auf öffentlichem oder auf öffentlich genutztem Grund installiert werden. Das Rückschlagventil wird nicht weiter als 15 Meter von der Entnahmestelle entfernt installiert. Sollte der Installationspunkt dadurch auf öffentlichem oder auf öffentlich genutztem Grund zu liegen kommen, wird die Anschlussleitung entsprechend bis in das nicht öffentlich genutzte Privateigentum verlängert. Das Rückschlagventil kann nur dann auf öffentlichem oder auf öffentlich genutztem Grund installiert werden, wenn die Installation aus technischen Gründen nicht auf Privateigentum erfolgen kann. Für den Fall, dass das Rückschlagventil aus technischen Gründen auf öffentlichem oder öffentlich genutztem Grund installiert werden muss, ist der entsprechende Schacht Eigentum der Stadtwerke, die dafür verantwortlich ist.

Die Verbrauchsleitung, die sich hinter der Übergabestelle befindet, ist ein Bestandteil der Kundenanlage und muss vom Kunden auf eigene Kosten verlegt und unterhalten werden.

Der Anschluss darf nur zum vereinbarten Zweck verwendet werden.

Art. 27 - Eigentum des Anschlusses

Die Anschlussleitungen bis zur Übergabestelle (Rückschlagventil bzw. Zähler, falls kein Rückschlagventil vorhanden ist) sind und bleiben Eigentum der Stadtwerke. Die Anlage, die sich (in Fließrichtung) hinter dem Rückschlagventil befindet, ist hingegen Eigentum des Kunden.

Die Stadtwerke haben das Recht, andere Kunden an die bestehenden Anschlussleitungen anzuschließen.

Die Stadtwerke dürfen auf dem Eigentum des Kunden - Anlagen, Zäune oder Gebäude - Hinweisschilder für Schieber, Hydranten oder Ähnliches anbringen. Hierfür steht dem Kunden keine Entschädigung oder sonstige Vergütung zu.

Artikel 28 - Wartung des Anschlusses

Die Stadtwerke sorgen auf eigene Kosten für die Wartung der stadtwerkseigenen Anschlussleitung.

Der Kunde trägt die Kosten für die von ihm

modifiche, sostituzioni e spostamenti, eseguiti su sua specifica richiesta, così come qualsiasi altro intervento sugli impianti per ragioni imputabili ad esigenze del Cliente stesso.

Il Cliente deve garantire l'accessibilità agli allacciamenti in qualsiasi momento, al fine di consentire all'Azienda di svolgere i necessari interventi di manutenzione, anche con mezzi meccanici.

A tal fine, lungo il tracciato dell'allacciamento è vietato eseguire qualsiasi opera che comprometta l'accessibilità o l'utilizzo dell'allacciamento, così come piantare alberi ed arbusti ed erigere costruzioni di qualsiasi tipo, comprese le modifiche alla pavimentazione non concordate con l'Azienda.

I maggiori costi per la manutenzione derivanti dal mancato o difficile accesso agli allacciamenti, sono a carico del Cliente.

In caso di perdita o situazione di pericolo, l'Azienda può eseguire interventi di manutenzione, senza preavviso al Cliente.

È fatto divieto a qualsiasi soggetto estraneo all'Azienda o non autorizzato, di manomettere, spostare, modificare gli allacciamenti o parti di essi.

In caso di modifiche o rifacimenti di allacciamenti di lunghezza superiore a 15 metri, l'Azienda provvede a riposizionare il punto di consegna entro tale distanza.

Il Cliente è responsabile dell'integrità delle tubazioni, delle valvole e dei contatori collocati all'interno della proprietà privata ed è tenuto a prendere adeguate misure per proteggere gli stessi dal gelo, da danneggiamenti, manomissioni e insudiciamenti.

Nel caso di danneggiamenti o manomissioni, il Cliente ha l'obbligo di darne immediata comunicazione all'Azienda affinché possa provvedere alle relative riparazioni o sostituzioni, che sono a carico del Cliente. Egli è responsabile di qualsiasi danno nei confronti dell'Azienda o di terzi derivante dalla mancata comunicazione.

Articolo 29 - Contatori

I contatori sono di proprietà dell'Azienda, che ne definisce l'ubicazione, ne stabilisce la tipologia ed il calibro in relazione alla categoria di fornitura e tenendo conto delle richieste del Cliente.

Il contatore viene posizionato all'interno dell'edificio, poco oltre l'ingresso della condotta di allaccia-

mentale, espressamente richiesta, Ersetzung oder Verlegung des Anschlusses sowie für alle sonstigen Arbeiten an den Anlagen, die vom Kunden veranlasst oder verursacht werden.

Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die Anschlüsse jederzeit auch mit mechanischen Geräten zwecks Unterhaltung durch die Stadtwerke zugänglich sind.

In diesem Sinne ist es untersagt, am Verlauf der Anschlussleitung entlang Bäume und Sträucher zu pflanzen, Bauwerke jeglicher Art zu errichten, den Bodenbelag ohne Absprache mit den Stadtwerken zu verändern oder sonstige Arbeiten durchzuführen, die den Zugang zum Anschluss behindern oder dessen Betrieb beeinträchtigen können.

Mehrkosten für die Unterhaltung, die den Stadtwerken daraus entstehen, dass der Anschluss nicht oder nur schwer zugänglich ist, fallen dem Kunden zur Last.

Bei undichten Leitungen oder bei bestehender Gefahr können die Stadtwerke Arbeiten durchführen, ohne den Kunden im Voraus zu benachrichtigen.

Nur die MitarbeiterInnen oder Beauftragte der Stadtwerke sind befugt, die Anschlüsse oder Teile davon zu öffnen, zu verlegen oder zu verändern.

Bei der Änderung oder Erneuerung von Anschlussleitungen, die länger als 15 Meter sind, verlegen die Stadtwerke die neue Übergabestelle so, dass dieser Maximalabstand eingehalten wird.

Der Kunde haftet für die Unversehrtheit der Leitungen, Ventile und Zähler, die sich auf seinem Grundstück befinden, und muss geeignete Maßnahmen treffen, um sie vor Frost, Beschädigung, Einbruch und Schmutz zu schützen.

Der Kunde muss den Stadtwerken jede Beschädigung oder Veränderung der Anlagen unverzüglich mitteilen. Für die Reparatur oder den Austausch sorgen die Stadtwerke auf Kosten des Kunden. Der Kunde haftet für alle Schäden, die den Stadtwerken oder Dritten aus der versäumten Mitteilung entstehen.

Artikel 29 - Zähler

Wasserzähler sind Eigentum der Stadtwerke. Diese bestimmen Anbringungsort, Art und Größe des Zählers je nach Bedarfsart unter Berücksichtigung der Kundenwünsche.

Der Zähler wird im Gebäude knapp hinter dem Eintritt der Anschlussleitung in das Gebäude installiert.

mento nello stabile.

Va data preferenza ai vani comuni, facilmente accessibili, in posizione protetta dal gelo, da danneggiamenti, insudiciamenti o manomissioni.

Qualora ciò non sia possibile o la lunghezza dell'allacciamento superi la distanza di 15 metri dal punto di presa, il contatore viene posizionato in un pozzetto o in una nicchia idonei, che il Cliente è tenuto a mettere a disposizione in conformità alle prescrizioni fornite dall'Azienda e di cui è tenuto a curare la manutenzione.

Il manufatto non può essere collocato su percorsi carrabili e deve essere chiuso con un coperchio leggero e facilmente apribile per consentire le operazioni di lettura.

Il contatore deve essere facilmente accessibile all'Azienda in qualsiasi momento.

Il Cliente è tenuto a comunicare anticipatamente ogni modifica dello stato dei luoghi che può influire sull'accessibilità, per consentire all'Azienda di effettuare eventuali spostamenti dell'impianto. Le spese relative allo spostamento dell'impianto sono a carico del Cliente.

Articolo 30 – Sostituzione dei contatori

L'Azienda sostituisce i contatori ogni otto anni e comunque ogniqualvolta lo ritenga necessario per il corretto funzionamento del sistema di misurazione dell'acqua.

Ogni contatore è munito di piombi.

Esclusivamente il personale dell'Azienda è autorizzato ad allontanare i piombi, smontare il contatore o mettere mano allo stesso.

Articolo 31 – Impianto interno privato

L'impianto interno comprende tutte le installazioni posizionate a valle della valvola di non ritorno, è eseguito a cura e spese del proprietario o del Cliente, che ne ha la piena responsabilità.

L'impianto non può avere alcun punto di contatto con tubazioni di altri sistemi di approvvigionamento idrico, deve essere compatibile con la qualità dell'acqua e, nel caso di condutture metalliche, deve essere separato elettricamente dalla condotta di allacciamento.

Allo scopo di evitare inquinamenti o alterazioni della qualità dell'acqua potabile, l'Azienda può

Der Zähler sollte vorzugsweise in einem leicht zugänglichen Gemeinschaftsraum untergebracht werden, wo er vor Frost, Beschädigung, Einbruch und Schmutz geschützt ist.

Falls dies nicht möglich ist oder falls die Anschlussleitung - gemessen von der Entnahmestelle - länger als 15 Meter ist, wird der Wasserzähler in einen geeigneten Schacht oder in eine geeignete Nische eingebaut. Der Schacht oder die Nische muss vom Kunden nach den Vorgaben der Stadtwerke ausgeführt und instandgehalten werden.

Wasserzählerschächte dürfen nicht auf Fahrwegen gebaut werden. Der Deckel darf nicht zu schwer sein und muss leicht aufklappbar sein, um die Ablesung zu ermöglichen.

Der Zähler muss für die Stadtwerke jederzeit zugänglich sein.

Der Kunde muss den Stadtwerken jede Änderung der Verhältnisse vor Ort, die den Zugang zum Zähler erschweren kann, im Voraus mitteilen, damit die Stadtwerke die Messeinrichtung eventuell verlegen lassen können. Die Kosten der Verlegung trägt der Kunde.

Artikel 30 - Austausch der Zähler

Die Stadtwerke ersetzen die Zähler alle acht Jahre und immer dann, wenn es nach ihrem Gutdünken für eine einwandfreie Messung erforderlich ist.

Jeder Zähler ist plombiert.

Nur das Personal der Stadtwerke ist befugt, die Plombenverschlüsse zu entfernen, den Zähler auszubauen oder wie auch immer an ihm zu arbeiten.

Artikel 31 - Kundenanlage

Die Kundenanlage umfasst alle Installationen hinter dem Rückschlagventil (in Fließrichtung). Sie wird vom Hauseigentümer oder vom Kunden auf eigene Kosten und unter eigener Verantwortung errichtet.

Die Kundenanlage darf an keiner Stelle mit Leitungen anderer Wasserversorgungssysteme in Berührung kommen und muss mit der Wasserqualität verträglich sein. Metallleitungen müssen von der Anschlussleitung elektrisch getrennt sein.

Die Stadtwerke sind berechtigt, besondere technische Anforderungen zu stellen, um Verunreini-

formulare particolari prescrizioni.

Ogni installazione interna privata, comprese le valvole e i filtri di cui all'art. 3 del presente regolamento, deve essere eseguita da installatori regolarmente abilitati.

Il Cliente è tenuto ad accertare periodicamente l'efficienza dell'impianto interno ed a segnalare all'Azienda eventuali disfunzioni, anche relative all'allacciamento di proprietà dell'Azienda.

In caso di inadempienza a una delle prescrizioni suddette, l'Azienda può ridurre o interrompere l'erogazione. Quest'ultima verrà ripristinata solo dopo che il Cliente avrà provveduto all'esecuzione di quanto prescrittogli.

gungen oder Rückwirkungen auf die Güte des Trinkwassers zu vermeiden.

Jede kundeneigene Installation einschließlich der im Artikel 3 genannten Ventile und Filter muss durch ein ordnungsgemäß befähigtes Installationsunternehmen ausgeführt werden.

Der Kunde muss die eigene Anlage regelmäßig überprüfen lassen und den Stadtwerken etwaige Störungen der Kundenanlage oder des stadtwerkseigenen Netzanschlusses mitteilen.

Bei Nichterfüllung von auch nur einer der oben angeführten Auflagen sind die Stadtwerke berechtigt, die Wasserversorgung bis zur Erfüllung der Auflagen zu beschränken oder einzustellen.

Allegato 2

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ACQUA POTABILE

(approvati con delibera del Consiglio di amministrazione n. 65 dell'1 agosto 2007 ai sensi dell'allegato A al Regolamento sul servizio idropotabile, emanato con d.p.g.p. n. 12 del 20 marzo 2006)

STANDARD DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD GARANTITI DA ASM MERANO	TIPO DI STANDARD	VALORI INDICATIVI DEL D.P.G.P. 20/3/2006, n. 12
Apertura degli sportelli nei giorni feriali		3,5 ore di lun., mar., gio. e ven. 5,75 ore di mer. media = 3,95 ore al giorno	GENERALE	minimo 4 ore dalle ore 8.00 alle 18.00
Informazione telefonica nei giorni feriali		5,5 ore di lun., mar. e gio. 7,75 ore di mer. e 3,5 di ven. media = 5,55 ore al giorno	GENERALE	minimo 7 ore
Gestione telefonica delle richieste		non disponibile		= alle richieste scritte
Tempi di disattivazione della fornitura (chiusura contatori) in caso di disdetta del contratto	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta di disdetta da parte del Cliente e la disattivazione della fornitura	entro 3 giorni lavorativi	SPECIFICO	entro 2 gg lav
Tempi di riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del Cliente	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta di fornitura del Cliente e l'attivazione della fornitura	entro 3 giorni lavorativi (senza modifica della potenzialità del contatore)	SPECIFICO	entro 2 gg lav
Tempi di redazione del preventivo	Periodo di tempo massimo che intercorre dalla data del sopralluogo e la data di redazione del preventivo	entro 20 giorni lavorativi fino ad un diametro della tubazione di 50 mm	SPECIFICO	entro 7 gg lav
Inizio lavori in caso di allacciamenti nuovi	Periodo di tempo massimo che intercorre dal pagamento dell'acconto (in caso di preventivo) o dal sopralluogo (se non c'è il preventivo) e l'inizio dei lavori.	entro 15 giorni lavorativi	SPECIFICO	entro 10 gg solari
Inizio lavori di riparazione senza scavo	Periodo di tempo che intercorre tra la comunicazione del Cliente e l'inizio dei lavori senza scavo	entro 5 giorni lavorativi	SPECIFICO	entro 5 gg solari

Inizio lavori di riparazione con scavo	Periodo di tempo che intercorre tra la comunicazione del Cliente e l'inizio dei lavori con scavo	entro 10 giorni lavorativi	SPECIFICO	entro 10 gg solari
Inizio verifica del contatore	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta del Cliente e la sostituzione del contatore	entro 5 giorni lavorativi	SPECIFICO	entro 5 gg lav
Inizio verifica della pressione di fornitura	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta del Cliente e l'inizio della verifica della pressione di fornitura	entro 5 giorni lavorativi	SPECIFICO	entro 5 gg lav
Tempi di intervento in caso di pericolo	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta del Cliente o la segnalazione di pericolo e il sopralluogo del tecnico	max 1 ora	GENERALE	entro 30 min
Inizio lavori in caso di pericolo	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta del Cliente o la segnalazione di pericolo e l'inizio dei lavori	entro 5 ore	GENERALE	entro 3 ore
Tempi di risposta ai reclami scritti	Periodo di tempo massimo che intercorre tra la richiesta del Cliente e la risposta del gestore	entro 20 giorni lavorativi (escl. verifica metrologica)	SPECIFICO	entro 30 gg solari
Tempi di preavviso per la comunicazione di interruzione al Cliente	Periodo di tempo minimo che intercorre tra la comunicazione di interruzione e l'effettiva interruzione della fornitura	almeno 24 ore prima	GENERALE	almeno 24 ore prima
Tempi di interruzione del servizio in caso di lavori ordinari e straordinari	Periodo di tempo massimo di interruzione programmata del servizio di fornitura	max 24 ore	SPECIFICO	max 24 ore
Lettura contatori nell'arco di un anno		almeno 1	GENERALE	almeno 1
Fatturazione per il consumo annuale		almeno 1	GENERALE	almeno 1
Fatturazione per altri lavori eseguiti		entro 60 giorni lavorativi	GENERALE	entro 45 gg solari
Indennizzo	Per il mancato rispetto di uno standard specifico	50 €		100 €

Legenda:

STANDARD GENERALE = non soggetto a richiesta di rimborso per il singolo utente

STANDARD SPECIFICO = soggetto a richiesta di rimborso per il singolo utente

Anhang 2

QUALITÄTSSTANDARDS DES TRINKWASSERVERSORGUNGSDIENSTES

(genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 65 vom 1. August 2007 gemäß Anhang A zur mit Dekret des Landeshauptmanns Nr. 12 vom 20. März 2006 erlassenen Verordnung über den Trinkwasserversorgungsdienst)

QUALITÄTSSTANDARDS	BESCHREIBUNG	QUALITÄTSSTANDARDS DER STADTWERKE MERAN	ART DES STANDARDS	RICHTWERTE NACH DEM D.LH. NR. 12 VOM 20. MÄRZ 2006
Schalteröffnungszeiten an Werktagen		3,5 Std. Mo, Di, Do und Fr 5,75 Std. Mi Durchschnitt = 3,95 Std. pro Tag	ALLGEMEIN	mindestens 4 Stunden von 8.00 bis 18.00 Uhr
Telefonischer Informationsdienst an Werktagen		5,5 Std. Mo, Di und Do 7,75 Std. Mi u. 3,5 Std. Fr Durchschnitt = 5,55 Std. pro Tag	ALLGEMEIN	mindestens 7 Stunden
Telefonische Bearbeitung der Anfragen		nicht verfügbar		gleich wie bei schriftlichen Anfragen
Einstellung der Lieferung (Schließen des Zählers) bei Vertragskündigung	Maximaler Zeitraum zwischen dem Abmeldegesuch des Kunden und der Unterbrechung der Lieferung	binnen 3 Arbeitstagen	SPEZIFISCH	binnen 2 Arbeitstagen
Wiederherstellung der eingestellten Lieferung bei Kundenwechsel	Maximaler Zeitraum zwischen dem Antrag auf Lieferung durch den Kunden und der Aktivierung der Lieferung	binnen 3 Arbeitstagen (ohne Änderung der Zählergröße)	SPEZIFISCH	binnen 2 Arbeitstagen
Erstellen des Kostenvoranschlags	Maximaler Zeitraum zwischen dem Datum des Lokalausweisens und dem Datum des Kostenvoranschlags	binnen 20 Arbeitstagen bei einem Rohrdurchmesser bis 50 mm	SPEZIFISCH	binnen 7 Arbeitstagen
Arbeitsbeginn bei Neuanschlüssen	Maximaler Zeitraum zwischen der Bezahlung der Anzahlung (im Falle eines Kostenvoranschlags) oder dem Lokalausweisenschein (ohne Kostenvoranschlag) und dem Beginn der Arbeiten	binnen 15 Arbeitstagen	SPEZIFISCH	binnen 10 Kalendertagen

Arbeitsbeginn bei Reparaturen ohne Aushub	Maximaler Zeitraum zwischen der Verständigung durch den Kunden und dem Beginn der Arbeiten ohne Aushub	innen 5 Arbeitstagen	SPEZIFISCH	innen 5 Kalendertagen
Arbeitsbeginn bei Reparaturen mit Aushub	Maximaler Zeitraum zwischen der Verständigung durch den Kunden und dem Beginn der Arbeiten mit Aushub	innen 10 Arbeitstagen	SPEZIFISCH	innen 10 Kalendertagen
Beginn der Zählerprüfung	Maximaler Zeitraum zwischen dem Antrag des Kunden und dem Austausch des Zählers	innen 5 Arbeitstagen	SPEZIFISCH	innen 5 Arbeitstagen
Beginn der Druckprüfung	Maximaler Zeitraum zwischen dem Antrag des Kunden und dem Beginn der Überprüfung des Lieferdruckes	innen 5 Arbeitstagen	SPEZIFISCH	innen 5 Arbeitstagen
Einsatzzeiten bei Gefahrensituationen	Maximaler Zeitraum zwischen dem Antrag des Kunden oder der Gefahrenmeldung und dem Lokalausgang durch einen Techniker	innen 1 Stunde	ALLGEMEIN	innen 30 Minuten
Arbeitsbeginn bei Gefahrensituationen	Maximaler Zeitraum zwischen dem Antrag des Kunden oder der Gefahrenmeldung und dem Arbeitsbeginn	innen 5 Stunden	ALLGEMEIN	innen 3 Stunden
Antwortzeiten bei schriftlichen Beanstandungen	Maximaler Zeitraum zwischen dem Antrag des Kunden und der Antwort des Betreibers	innen 20 Arbeitstagen (Überprüfung der Eichung ausgenommen)	SPEZIFISCH	innen 30 Kalendertagen
Mitteilung einer Unterbrechung	Mindestzeit zwischen der Mitteilung der Unterbrechung und der effektiven Unterbrechung der Lieferung	mindestens 24 Stunden vorher	ALLGEMEIN	mindestens 24 Stunden vorher
Unterbrechungszeit bei ordentlichen und außerordentlichen Arbeiten	Maximale geplante Unterbrechungszeit der Lieferung	maximal 24 Stunden	SPEZIFISCH	maximal 24 Stunden
Zählerablesung im Laufe eines Jahres		mindestens eine	ALLGEMEIN	mindestens eine
Rechnungslegung für den Jahresverbrauch		mindestens eine	ALLGEMEIN	mindestens eine
Rechnungslegung für sonstige durchgeführte Arbeiten		innen 60 Arbeitstagen	ALLGEMEIN	innen 45 Kalendertagen

Entschädigung	Bei Nichterfüllung eines spezifischen Standards	50 €	
---------------	---	------	--

100 €

Legende:

ALLGEMEINER STANDARD = Bei Nichterfüllung steht dem Kunden keine Entschädigung zu.

SPEZIFISCHER STANDARD = Bei Nichterfüllung steht dem Kunden auf Ansuchen eine Entschädigung zu.