



TRINKWASSERDIENST - DIENSTLEISTUNGSÜBERSICHT

Anhang B)

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 auf dem gesamten Gemeindegebiet von der Gemeindeverwaltung direkt gewährleistet.

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) 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 mitgeteilt werden. Falls eine große Anzahl von Kunden von der Unterbrechung betroffen wird, erfolgt zusätzlich eine Information über die Medien. Die Mitteilung erfolgt 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 24 Stunden ab Beginn der Aussetzung einen Ersatzdienst aktivieren. Um den regulären Dienst zu gewährleisten, werden je nach Bedarf mobile Trinkwasseraufbereitungsanlagen oder Tankwagen eingesetzt.

2) 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 Altrei zu den üblichen Öffnungszeiten wenden, Tel. 0471/882021.

Störfälle

Für die Meldung von Schäden an der Wasserversorgung können sich die Kunden ebenfalls an das Steueramt der Gemeinde (Tel. 0471/882021) wenden.

Außerhalb der Dienstzeiten und an den Feiertagen ist der Wasserwart der Gemeinde Altrei, Bürgermeister pro tempore oder 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 2 Stunden (während der regulären Arbeitszeit) und binnen 4 Stunden (außerhalb der regulären Arbeitszeit)
- Arbeitsbeginn ab Meldung (vorbehaltlich Materialverfügbarkeit und Witterungsbedingungen): binnen 3 Stunden (während der regulären Arbeitszeit) und binnen 5 Stunden (außerhalb der regulären Arbeitszeit).

Beschwerden

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

Nach Eingang der Beschwerde wird der Betreiber die notwendigen Erhebungen durchführen und schnellstmöglich, jedenfalls innerhalb 30 Kalendertagen, die Ergebnisse mitteilen.

3) 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 per E-Mail oder 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 ausgestellt, auf welcher zum Rechnungsbetrag die entstanden Spesen, Bearbeitungsgebühren und Verzugszinsen in Rechnung gestellt werden. Sollte der Abnehmer der zweiten Zahlungsaufforderung nicht nachkommen wird eine dritte und letzte Mahnung ausgestellt. Sollte auch nach dieser dritten Mahnung der Zahlungsaufforderung nicht nachkommen, kann die Trinkwasserlieferung innerhalb von 10 Tagen eingestellt werden. Die Mindestlieferung an Haushalte bleibt jedenfalls gewährleistet. Bei Nichtbezahlung der Gebühren wird die Zwangseintreibung gemäß D.P.R. Nr. 43 vom 28.01.1988 eingeleitet.

4) 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.