

# Trinkwasserdienst

## Qualitätsstandards

(Art. 24 der Verordnung der Verordnung über den Gebrauch und die Verteilung von Trinkwasser, genehmigt mit Beschluss des Gemeinderats Nr. 87 vom 07.12.2017)

a)	Öffnung der Schalter an Werktagen:	20 Std./Woche
b)	telefonische Auskunft an Werktagen:	30 Std./Woche
c)	Unterbrechung der Lieferung bei Kündigung des Vertrags:	< 3 Arbeitstage.
d)	Wiederinbetriebnahme der Lieferung bei Eintritt eines neuen Kunden:	< 3 Arbeitstage.
e)	Ersatz defekter Zähler:	< 2 Arbeitstage ausgenommen die für den Hinweis notwendigen Zeiten
f)	Erstellung des Kostenvoranschlags ohne Lokalaugenschein:	< 4 Arbeitstage
g)	Erstellung des Kostenvoranschlags mit Lokalaugenschein:	< 15 Tage
h)	Beginn der Arbeiten ab der Akontozahlung zur Bestätigung des Auftrags und bei Vorliegen der Genehmigung für Grabungsarbeiten bei Neuanschlüssen:	< 10 Arbeitstage
i)	Beginn der Reparaturarbeiten ohne Grabungsarbeiten an Anlagen und Verteilernetzen:	< 5 Kalendertage
j)	Beginn der Reparaturarbeiten mit Grabungsarbeiten an Anlagen und Verteilernetzen:	< 10 Kalendertage
k)	Beginn der Überprüfung des Zählers	< 5 Arbeitstage
l)	Beginn der Druckprüfung:	< 3 Arbeitstage
m)	Zeit für den Eingriff ab der Mitteilung für den Lokalaugenschein bei Havarien:	< 60 Minuten
n)	Beginn der Arbeiten ab der Mitteilung bei Havarien:	< 3 Std.
o)	Antwort des Betreibers ab dem Empfang von Reklamationen:	< 30 Kalendertage
p)	Mitteilung der Unterbrechung:	> 24 Std.
q)	Unterbrechungszeiten bei ordentlichen und außerordentlichen Arbeiten:	max. 24 Std.
r)	Schließung von Zählern:	< 3 Arbeitstage
s)	Ablesung zugänglicher Zähler im Kalenderjahr:	wenigstens 1
t)	Rechnung für den Jahresverbrauch:	wenigstens 1
u)	Rechnung für sonstige durchgeführte Arbeiten:	< 45 Tage
v)	Wiederinbetriebnahme der Lieferung nach einer Unterbrechung wegen Säumigkeit	< 2 Werktage

Die für die Qualitätsstandards festgelegten Fristen laufen ab dem Tag, der auf das Protokolldatum des Betreibers folgt. Als Tag gilt der Kalendertag, ausgenommen Sonn- und Feiertage. Samstage und Vorgefeiertage sind den Sonn- und Feiertagen gleichgestellt.

Bei Nichteinhaltung eines der vom Betreiber festgelegten Standards zahlt dieser auf schriftlichen Antrag des Kunden diesem eine Entschädigung von 100,00 €.

Die Entschädigung ist nicht zu zahlen, wenn die Nichteinhaltung der festgelegten Standards auf Umständen beruht, die nicht dem Betreiber anzulasten sind, sowie in Fällen von höherer Gewalt/Notstand.

Die Arbeiten für den Kunden müssen rechtzeitig durchgeführt werden und dürfen nicht unterbrochen werden, außer in Fällen, die nicht dem Betreiber anzurechnen sind, sowie in Fällen von höherer Gewalt/Notstand.