

ICS 03.080.30; 13.060.20; 13.060.30

**Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserver- und
Abwasserentsorgung –
Hinweise für die Bewertung und Verbesserung der Dienstleistungen für
Nutzer**

Activities relating to drinking water and wastewater services –
Guidelines for the assessment and for the improvement of the service to users

Activités relatives aux services de l'eau potable et de l'assainissement –
Lignes directrices pour l'évaluation et l'amélioration du service aux usagers

Zur Erstellung einer DIN SPEC können verschiedene Verfahrensweisen herangezogen werden:
Das vorliegende Dokument wurde nach den Verfahrensregeln eines Fachberichts erstellt.

Gesamtumfang 162 Seiten

Nationales Vorwort

Eine DIN SPEC nach dem Fachbericht-Verfahren ist ein Sachstandsbericht eines Normungsvorhabens, das der Information über den Stand der Normung dient. Sie dokumentiert die Arbeitsergebnisse der Normungsarbeit, die nicht als Norm herausgegeben werden sollen.

Zur vorliegenden DIN SPEC wurde kein Entwurf veröffentlicht.

Erfahrungen mit dieser DIN SPEC sind erbeten

— vorzugsweise als Datei per E-Mail an naw@din.de in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter <http://www.din.de/stellungnahme> abgerufen werden;

— oder in Papierform an den Normenausschuss Wasserwesen

Dieses Dokument wird 3spaltig veröffentlicht und enthält in der 1. Spalte die ISO 24510 in englischer Sprache, in der 2. Spalte eine nicht durch das DIN autorisierte Übersetzung und in der 3. Spalte eine Kommentierung durch den zuständigen Ausschuss NA 119-06-04 AA in Zusammenarbeit mit österreichischen Experten aus dem ISO/TC 224 „*Normung von Dienstleistungen in der Trinkwasserversorgung und der Abwasserentsorgung - Qualitätsmerkmale für die Dienstleistung und Leistungskennzahlen*“.

In Anhang A erfolgt eine Gegenüberstellung übereinstimmender Begriffe in Englisch und Deutsch. ISO 24510 enthält eine Tabelle in Anhang A zu englischen, französischen und spanischen Begriffen. Auf die Wiedergabe dieser wurde im vorliegenden Dokument verzichtet.

Die Anhänge A, B und C enthalten keine Kommentierung.

Die von der International Organization for Standardization (ISO) erstellte neue Normenreihe für Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasser- und Abwasserentsorgung dient dem Aufbau einer leistungsfähigen Wasserwirtschaft. Schwerpunkte der Normen sind Hinweise zum Aufbau, Durchführung und Bewertung des Managements der Daseinsvorsorge Wasser. ISO unterstützt mit den Normen das Ziel der Weltgesundheitsorganisation, die Gesundheit der Bevölkerung durch eine gute Trinkwasserqualität und eine ordnungsgemäße Abwasserreinigung ständig zu verbessern. Fakt ist, dass in Schwellen- und Entwicklungsländern immer noch Jahr für Jahr Millionen von Menschen an Krankheiten wegen fehlendem Zugang zu sauberem Trinkwasser und mangelnder Abwasserreinigung sterben. Hervorzuheben ist der Hinweis, dass in diesen Ländern für die Wasserver- und Abwasserentsorgung verbindliche Rahmenbedingungen und Verantwortlichkeiten festgelegt werden sollten.

Die ISO-Dienstleistungsnormen Wasser/Abwasser geben Hilfestellungen zur Festlegung von Rahmenbedingungen und Verantwortlichkeiten für die

- Information über Aufgaben der Ver- und Entsorgung
- Definition und Beschreibung der **Managementaufgaben**
- Einrichtung und Bewertung von Managementaufgaben und der
- Entwicklung bzw. Erleichterung des Dialogs mit den interessierten Kreisen

der Dienstleistung Wasserver- und Abwasserentsorgung auf internationaler Ebene.

Diese Rahmenbedingungen sind eine wichtige Grundlage zur Erreichung der Ziele des Johannesburg-Gipfels der Vereinten Nationen. Die deutsche Bundesregierung und die deutsche Wasserwirtschaft unterstützen die

Erklärung von Johannesburg über eine nachhaltige Entwicklung vom 04.09.2002 und die vereinbarten internationalen Ziele einmütig.

In ISO 24510, ISO 24511 und ISO 24512 spiegelt sich die Kompetenz von 159 Mitgliedstaaten wieder. Sie haben gemeinsam mit ihren Normungsorganisationen - wie dem Deutschen Institut für Normung (DIN), vertreten durch Mitarbeiter von Trinkwasser- und Abwasserentsorgungsunternehmen - diese ISO-Normen entwickelt.

Die Anforderungen an die Trinkwasserqualität und Abwasserreinigung sind in den Ländern unterschiedlich. In Deutschland gelten im Vergleich zur Europäischen Union zusätzlich verschärfte Anforderungen. Der hohe Leistungsstandard, die hohe Qualität sowie die Ver- und Entsorgungssicherheit der Wasserwirtschaft in Deutschland werden weltweit anerkannt.

Deutschland hat eine sehr komfortable Ressourcensituation. Für die Trinkwasserversorgung werden rund 3 % der Wasserressourcen und insgesamt für sämtliche Nutzungen 17 % gebraucht. Die gebrauchten Ressourcen werden nach Gebrauch wieder dem Wasserkreislauf zugeführt. Trinkwasser steht in Deutschland den Bürgern jederzeit in hervorragender Qualität und ausreichender Menge zur Verfügung. Dem hohen qualitativen Niveau der Wasserver- und Abwasserentsorgung liegt ein bewährter wasserrechtlicher Rahmen zugrunde. Dieser wird insbesondere durch das Wasserhaushaltsgesetz [16], die Landeswassergesetze, die Trinkwasserverordnung [17] und die Abwasserverordnung des Bundes [18] einschließlich ihrer branchenbezogenen Anhänge geprägt. Die strengen und über die europäischen Vorgaben hinausgehenden Anforderungen an die Trinkwasserqualität werden flächendeckend eingehalten.

Für die praktische Umsetzung wurde ein weitreichendes Regelwerk vom **DIN**, sowie für Trinkwasser vom **DVGW** (Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches e. V.) und für Abwasser von der **DWA** (Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e. V.) entwickelt.

Voraussetzung für die gute Ressourcensituation ist ein vorsorgender und flächendeckender Gewässerschutz. Gewässerschutz ist Staatsaufgabe. Hierbei wird dieser von der Wasserver- und Abwasserentsorgung unterstützt. Regelungen zur Überwachung, Kontrolle und Genehmigung von Entgelten, Qualität, Umweltauflagen und Wasserentnahmerechten ebenso wie Geschäftsbedingungen, Tarifen und Organisationsformen werden demokratisch entschieden. Eine Kontrolle erfolgt auf staatlicher, Länder- bzw. kommunaler Ebene.

Zentrales Votum der deutschen Politik wie auch der Wasserver- und Abwasserentsorgungswirtschaft ist die Beibehaltung der Souveränität der Mitgliedstaaten über die Entscheidung der Organisation der Wasserver- und Abwasserentsorgung. In Deutschland obliegt die Entscheidungshoheit den Kommunen. ISO 24510, ISO 24511 und ISO 24512 unterstützen explizit diese Ziele. Sie schreiben keine Festlegungen hinsichtlich der Gestaltungsoptionen für die Mitgliedstaaten vor.