

DRIKKEVATN

Tenestedeclarasjon

Felles mål

Både du som abonnent og me som leverer drikkevatnet ditt ønskjer det samme: Best mogeleg teneste for lågast mogeleg pris. Men for å få dette til må me begge halda oss til visse reglar.

I dette dokumentet vil du finna kva reglar som gjeld og kva du kan gjere når du meiner tenestene ikkje er slik dei bør vera.

Kommunen sine plikter

1. Leverer drikkevatn som næringsmiddel

Vasskvalitet

Kommunen skal arbeida for å levera eit trygt og godt drikkevatn.

Trykk

Ved ein normal driftssituasjon skal vasstrykket ved tilknytningspunktet til kommunal leidning vera mellom 2,5 og 8 bar. (Trykk over 6 bar kan øydeleggje husinstallasjonar, sjå Abonnenten sine plikter).

Sikker levering

Me forsyner deg med tilstrekkeleg mengde drikkevatn til eige forbruk. Vatnet vert levert kontinuerleg 24 timar i døgeret. Det kan imidlertid oppstå situasjonar med korte avbrot i leveringa. I slike tilfelle gjeld fyljande:

- Ingen planlagte avbrot i vassforsyninga skal vare lenger enn 8 timar.
- Ved uforutsette stopp i vassforsyninga, f.eks. leidningsbrot, skal kommunen tilstreba å gjenoppretta vassforsyninga innan 8 timar.
- Dersom vassforsyninga uteblir i meir enn 6 timar, vil du få tilkjørt vatn til hushaldningsforbruk.
- Ved fleire enn 5 brot på same ledningsstrek i same det året skal kommunen vurderer å utbetra ledningsstrekninga.
- Ved leidningsbrot eller storbrann kan kommunen stengje vasstilføringa utan førevarsel.

2. Informera, varsla og halda kontakt med abonnentane

- Alle planlagde stopp i leveringa (f.eks. ved reparasjonar) eller inngrep som medfører avvik i vasskvalitet av betydning for deg (f.eks. ved spyling av leidningsnett) vert varsla.
- Kommunen skal varsla deg umiddelbart, ved akutt forureining, som kan påverke drikkevatnet i ei grad som gjer at det ikkje lenger er hygienisk trygt.
- Det vert årleg offentleggjort i dagspressa om endringar i prisar før du mottar første faktura.
- Nye abonnentar får tilsendt kommunal forskrift om vass- og avlaupsgebyr, gjeldande prisliste, dette dokumentet og eventuelt annan informasjon om kommunen si vassforsyning.
- Me ynskjer å driva informasjonsarbeid gjennom media, ved direkte kontakt og via skriftleg materiale for å auka din kunnskap, og dermed utvikla/vedlikehalde eit positivt forhold til oss i kommunen.

- Dine henvendingar vedkomande driftsproblem (både skriftlege og muntlege) vert besvart raskast mogeleg og seinast innan 3 veker frå mottakstidspunktet.

3. Kontrollera og vedlikehalde kommunen sine vassmålarar

- Vassmålarane eigde av kommunen skal kontrollerast og vedlikehaldast (evt. skiftast) etter fastsett vedlikehaldsprogram der frekvensen avheng av målaratype, storleik, forbruk m.m.

Abonnten sine plikter

Dine plikter er fastsett i kommunen si forskrift om vass- og avlaupsgebyr og i kommunen sine tekniske og administrative vedtak og inneber i hovudsak at du skal:

- Betale vassgebyr i samsvar med motteke faktura.
- Sikre at private stikkleidningar vert lagt slik kommunen bestemmer.
- Sikre at innvendige installasjonar (husapparat og sanitæranlegg) blir dimensjonert og valgt basert på vasskvalitet, driftstrykk og trykkvariasjonar som er på kommunen sin vassleidning. Dersom det er fare for at trykket er større enn 6 bar må du sikra dine innvendige installasjonar ved bruk av reduksjonsventil.
- Dersom du driv verksemd som stiller spesielle krav til levering av drikkevatt er du sjølv ansvarleg for å få informasjon om vatnet sin kvalitet, driftstryggleik m.m. og eventuelt tegne nødvendige forsikringar.
- Vedlikehalde dine private anlegg i hht. kommunen sine vedtak (sanitæranlegg, stikkleidningar og felleseigde private leidningsnett t.o.m. anboringskammeret på kommunen si hovudleidning).
- Søkje å utbetra lekkasjar på dine private anlegg snarast, evt. innan gitte fristar.
- Kjenne til plassering av reduksjonsventil/sikkerheitsventil og utvendig stoppekran.
- Tilretteleggje for at kommunen sjølv kan utføra inspeksjonar av dine installasjonar ved behov.
- For deg med vassmålar: Foreta avlesing og innmelding innan gitt tidsfrist, samt overhalda andre vilkår i tekniske vedtak for bruk av vassmålar.
- Varsle kommunen ved uregelmessigheit i vassforsyninga.
- For øvrig innretta deg etter anvisningar og informasjon frå kommunen.

Andre tilbod knytt til drikkevattnet

- Der vassleidningsnett er dimensjonert og utstyrt til dette kan vatnet frå kommunalt leidningsnett nyttast til brannsløkking og ved andre naudsituasjonar.
- Du kan, under vanlege driftsforhold, nytta drikkevatt til hagevatning. I tørkeperioder, eller i andre periodar med kapasitetsproblem, kan kommunen innføra restriksjonar mot hagevatning. Du vil bli varsla minst 24 timar før innføringa.
- Der kapasiteten tillet dette, og etter avtale med kommunen, kan du nytta drikkevatt til eige sprinkleranlegg, landbruksvatning og andre formar for vassuttak.

Pris og betalingsbetingelsar

Prisen for vassleveringa er fastsett i samhald med kommunen si forskrift om vass- og avlaupsgebyr, og går i sin heilskap til dekning av kommunen sine kostnader knytt til vassforsyninga. Størrelsen på gebyret vert fastsett (vert revidert) årleg av kommunestyret og framkjem av gebyrregulativet.

Årsgebyret vert fordelt på to terminar i året. Dersom forbruket ditt vert stipulert etter areal betalar du lik sum to gonger årleg. Dersom du har vassmålar betaler du fastbeløp på første termin, forbruksgebyr vert avrekna på andre termin. Målarleiga vert belasta på andre termin.

Både du som abonnent og kommunen kan krevje installering av vassmålar. Installasjonen vert bekosta av abonnenten. Abonnentar med vassmålar betaler i tillegg årleg leige for bruk av vassmålar. Gebyret vert belasta på andre termin.

Ved forseinka betaling tilkjem renter etter Morarenteloven. Ved uteblitt betaling av årsgebyr har kommunen rett til å ta pant i eigedommen etter Panteloven § 6-1.

Klage, prisavslag og erstatning

Dersom du meiner at det har oppstått mangel ved vassleveringa i forhold til det som er beskrive framføre, kan du sende klage til kommunen. Klagen bør sendast så raskt som mogeleg etter at mangelen er oppdaga. Kommunen vil då sjekka forholda så snart som mogeleg, noko avhengig av saka si karakter. Uansett vil du få tilbakemelding seinast innan 3 veker.

Dersom kommunen stadfestar at det har oppstått ein mangel, kan du iht kjøpslova krevja å få den utbeta. Dersom mangelen dreiar seg om at vassforsyninga var vekke i meir enn 48 timar, og du gjer skriftleg krav på dette innan 14 dagar, får du eit prisavslag på kr. 229,- (eventuelt 5% av årsgebyret). Prisavslaget blir trekt frå på neste faktura. Det vert gjeve 25% avslag i prisen i periodar med kokevarsel.

Du kan i tillegg ha krav på erstatning dersom du er blitt påført eit økonomisk tap på grunn av feil eller avbrot i vassleveringa. Dersom du har inngått eigen avtale med kommunen (næringsdrivande), regulerer avtalen dine rettar.

For å få avklart dine rettar vedkomande prisavslag og erstatning kan du kontakta kommunen direkte, eventuelt ditt forsikringsselskap eller det lokale Forbrukarkontoret.

Mest aktuelle lover og forskrifter

- Lov om kommunale vass- og kloakkavgifter (av 31. mai 1974)
- Lov om skadeerstatning (av 13. juni 1969)
- Kjøpsloven (av 13. mai 1988)
- Forskrift om vannforsyning og drikkevann, Drikkevannsforskriften (av 1. januar 1995)
- Forskrift om kommunale vass- og avlaupsgebyrer (av 10. januar 1995, sist endret 13. juli 2000)
- Forskrift om vass- og avlaupsgebyrer i Osterøy kommune (kommunal forskrift)