

# DRIKKEVANN

## Serviceerklæring

### FELLES MÅL

*Du skal som abonnent kunne kreve et hygienisk betryggende drikkevann i nødvendig mengde framført til din eiendom.*

For å få dette til må vi vi som leverandør og du som abonnent, begge forholde oss til visse regler.

I dette dokumentet vil du finne hvilke regler som gjelder og hva du kan gjøre når du mener tjenestene ikke er slik de bør være.

### KOMMUNENS FORPLIKTELSER

#### 1. Leverer drikkevann som næringsmiddel

##### Vannkvalitet

Kommunen skal som leverandør sikre at du som abonnent til enhver tid og i henhold til Drikkevannsforskriften, har et hygienisk betryggende drikkevann i nødvendig mengde framført til din eiendom.

##### Trykk

Ved en normal driftssituasjon skal vanntrykket ved tilknytningspunktet til kommunal ledning være mellom 2,5 og 8 bar. (Trykk over 6 bar kan ødelegge husinstallasjoner, se Abonnentens forpliktelser).

##### Leveringssikkerhet

Kommunen forsyner deg med tilstrekkelig mengde drikkevann til eget forbruk. Vannet leveres kontinuerlig 24 timer i døgnet. Det kan imidlertid oppstå situasjoner som gir avbrudd i leveransen. I slike tilfeller gjelder følgende:

- Ingen planlagte avbrudd i vannforsyningen skal vare lengre enn 8 timer.
- Ved uforutsatte stopp i vannforsyningen, f.eks. ledningsbrudd, skal kommunen tilstrebe å gjenopprette vannforsyningen innen 8 timer.
- Dersom vannforsyningen uteblir i mer enn 12 timer, vil du på forespørsel kunne få tilkjørt vann til husholdningsforbruk.
- Ved flere enn 5 brudd på samme ledningsstrekning i løpet av et kalenderår skal kommunen vurdere å renovere ledningsstrekningen.
- Ved ledningsbrudd eller storbrann kan kommunen stenge vanntilførselen uten forvarsel.

#### 2. Informere, varsle og holde kontakt med abonnentene

Vi ønsker å drive aktivt informasjonsarbeid gjennom media, ved direkte kontakt og via skriftlig materiell for å øke din kunnskap, og dermed utvikle/vedlikeholde et positivt forhold til oss i kommunen.

- Alle planlagte stopp i leveransen (f.eks. ved reparasjoner) eller inngrep som medfører avvik i vannkvalitet av betydning for deg (f.eks. ved spyling av ledningsnett) varsles.
- Kommunen skal varsle deg umiddelbart, ved akutt forurensning, som kan påvirke drikkevannet i en grad som gjør at det ikke lenger er hygienisk betryggende.
- Vi informerer deg årlig om endringer i priser og/eller leveransen før du mottar første faktura og om vannkvalitet på oppfordring.
- Kommunal forskrift om vann- og avløpsgebyrer, gjeldende prisliste, dette dokumentet og annen informasjon om kommunens vannforsyning vil du til hver tid kunne finne på kommunes hjemmeside: [www.tjeldsund.kommune.no](http://www.tjeldsund.kommune.no)

### 3. Kontrollere og vedlikeholde kommunens vannmålere

- Vannmålere eid av kommunen skal kontrolleres og vedlikeholdes (evt. skiftes) etter fastsatt vedlikeholdsprogram der frekvensen avhenger av målertype, størrelse, forbruk m.m.

### ABONNENTENS FORPLIKTELSER

Dine forpliktelser er fastsatt i kommunens forskrift om vann- og avløpsgebyrer og i kommunens tekniske og administrative bestemmelser og innebærer i hovedsak at du skal:

- Betale vanngebyrer i henhold til mottatt faktura.
- Sikre at private stikkledninger blir lagt etter kommunens bestemmelser.
- Sikre at innvendige installasjoner (husapparater og sanitæranlegg) blir dimensjonert og valgt basert på vannkvalitet, driftstrykk og trykkvariasjoner som er på kommunens vannledning. Dersom det er fare for at trykket er større enn 6 bar må du sikre dine innvendige installasjoner ved bruk av reduksjonsventil.
- Dersom du driver virksomhet som stiller spesielle krav til leveranse av drikkevann er du selv ansvarlig for å få informasjon om vannets kvalitet, driftssikkerhet m.m. og eventuelt tegne nødvendige forsikringer.
- Vedlikeholde dine private anlegg i hht. kommunens bestemmelser (sanitæranlegg, stikkledninger og felleseid private ledningsnett t.o.m. anboringsklammeret på kommunens hovedledning).
- Søke etter, og utbedre lekkasjer på dine private anlegg snarest, evt. innen gitte frister.
- Kjenne til plassering av reduksjonsventil/sikkerhetsventil og utvendig stoppekran.
- Tilrettelegge for at kommunen selv kan foreta inspeksjoner av dine installasjoner ved behov.
- For deg med vannmåler: Foreta avlesning og innmelding innen gitt tidsfrist, samt overholde andre betingelser i tekniske bestemmelser for bruk av vannmåler.
- Varsle kommunen ved uregelmessigheter i vannforsyningen – varselø sendes helst pr epost til [post@tjeldsund.kommune.no](mailto:post@tjeldsund.kommune.no)
- For øvrig til enhver tid innrette deg etter anvisninger og informasjon fra kommunen.

### ANDRE TILBUD KNYTTET TIL DRIKKEVANNET

- Der vannledningsnettet er dimensjonert og utstyrt til dette kan vannet fra kommunalt ledningsnett benyttes til brannslukking og ved andre nødsituasjoner.
- Du kan, under vanlige driftsforhold, benytte drikkevann til hagevanning. I tørkeperioder, eller i andre perioder med kapasitetsproblem, kan kommunen imidlertid innføre restriksjoner mot hagevanning. Du vil bli varslet minst 24 timer før innføringen.
- Der kapasiteten tillater dette, og etter avtale med kommunen, kan du benytte drikkevann til eget sprinkleranlegg, landbruksvanning og andre former for vannuttak.

### PRIS OG BETALINGSBETINGELSER

Prisen for vannleveransen er fastsatt i henhold til kommunens forskrift om vann- og avløpsgebyrer, og går i sin helhet til dekning av kommunens kostnader knyttet til vannforsyningen. Størrelsen på gebyret fastsettes (revideres) årlig av kommunestyret og fremkommer av betalingsregulativet.

Både du som abonnent og kommunen kan kreve installering av vannmåler. Installasjonen bekostes av abonnenten. Abonnenter med vannmåler betaler gebyrer i henhold til gjeldende betalingsregulativ.

### KLAGE, PRISAVSLAG OG ERSTATNING

Dersom du mener at det har oppstått mangel ved vannleveransen i forhold til det som er beskrevet foran eller i forhold til krav i Drikkevannsforskriften, kan du sende klage til kommunen. Klagen bør sendes så raskt som mulig etter at mangelen er oppdaget.

Kommunen vil da sjekke forholdene så snart som mulig, noe avhengig av sakens karakter. Uansett vil du få tilbakemelding senest innen 3 uker.

Du kan i tillegg ha krav på erstatning hvis du er blitt påført et økonomisk tap på grunn av feil eller avbrudd i vannleveransen. Dersom du har inngått egen avtale med kommunen (næringsdrivende), regulerer avtalen dine rettigheter.

For å få avklart dine rettigheter vedrørende prisavslag og erstatning kan du kontakte ditt forsikringselskap, kommunen eller det lokale forbrukerkontoret.

### **Mest aktuelle lover og forskrifter**

- Lov om kommunale vass- og avløpsanlegg (vass- og avløpsanleggslova) LOV-2012-03-16-12, sist endret i LOV-2019-12-20-99 fra 01.11.2020
- 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 vann- og avløpsgebyrer (av 10. januar 1995, sist endret 13. juli 2000)
- Forskrift om vann- og avløpsgebyrer i Tjeldsund kommune (kommunal forskrift)