

# DRIKKEVATN

## Leveringsvilkår

### 1. FELLES MÅL

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

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

### 2. KOMMUNEN SITT ANSVAR

#### 2.1 Levering av drikkevatn som næringsmiddel

##### 2.1.1 Vasskvalitet

Drikkevatn skal, ved uttak frå kommunal leidning, oppfylle krav stilt i Drikkevassforskrifta, vere hygienisk betryggande, klart og utan framtreddande lukt, smak eller farge.

##### 2.1.2 Trykk

Ved normal driftssituasjon skal vasstrykket ved tilknytningspunktet til kommunal leidning vere mellom 2,0 og 8 bar (sjå abonnenten sitt ansvar).

##### 2.1.3 Leveringstryggleik

Abbonenten vert forsynt med tilstrekkeleg mengde drikkevatn til eige forbruk. Vatnet skal leverast kontinuerleg 24 timar i døgnet. Det kan, trass i dette, oppstå situasjonar med korte avbrot i leveringa. I slike høve gjeld følgjande:

- Ingen planlagte avbrot i vassforsyninga skal vare meir enn 8 timar.
- Ved uføresett stopp i vassforsyninga, t.d. leidningsbrot, skal kommunen yte sitt beste for opprette vassforsyninga innan 8 timar.
- Dersom vassforsyninga vert borte i meir enn 6 timar vil abonnenten få tilkøyrtd vatn til Hushaldsforbruk.
- Ved fleire enn 5 brot på same leidningsstrekning gjennom siste året skal kommunen vurdere å sanere leidningsstrekninga.
- Ved leidningsbrot eller storbrann kan kommunen stengje vasstilførsel utan forvarsel.

#### 2.2 Informasjon, varsling, kontakt med abonnentane

- Alle planlagte stopp i leveringa (t.d. ved reparasjonar) eller inngrep som medfører avvik i

vasskvalitet som får konsekvensar for abonnenten, ( t d ved spyling av leidningsnett) skal varslast.

- Ved akutt forureining, som kan påverke drikkevandet i ei grad som gjer at det ikkje lenger er hygienisk betryggande, skal abonnenten varslast omgåande.
- Abonnentane skal årleg informerast om endring i prisar og/eller levering før dei motteke første faktura.
- Nye abonnentar får tilsendt kommunal forskrift om vass- og avlaupsgebyr, gjeldande prisliste, dette dokumentet og annan informasjon om kommunen si vassforsyning.
- Kommunen skal drive aktivt informasjonsarbeid gjennom media, ved direkte kontakt og via skriftleg materiell for å auke abonnentane sin kunnskap, og med dette utvikle/vedlikehalde eit positivt tilhøve til kommunen.
- Abonnentane sine spørsmål vedkomande driftsproblem (både skriftleg og muntleg) skal svarast på omgåande og seinast innan 3 veker.

### **2.3 Kontroll og vedlikehald av kommunen sine vassmålalar**

- Vassmålalar som kommunen eig, skal kontrollerast og vedlikehaldast (ev skiftast) etter eit fastsett vedlikehaldsprogram der frekvensen er avhengig av målartype, storleik, forbruk m m.

## **3. ABONNENTEN SITT ANSVAR**

Abbonenten sitt ansvar er fastsett i kommunal forskrift og vass- og avlaupsgebyr og i kommunen sine tekniske og administrative avgjerde og inneber i hovudsak at abonnenten skal:

- Betale vassgebyr i den storleik og til den tid som er fastsett i forskrift eller særavtale.
- Sikre at innvendige installasjonar vert dimensjonert og valt basert på driftstrykket og driftsvariasjonar som er på kommunen sin vassleidning. Dersom det er fåre for at trykket er større enn 6 bar må abonnenten sikre sine innvendige installasjonar ved bruk av reduksjonsventil.
- Sikre at private stikkleidningar vert lagt i samsvar med kommunen sine retningsliner.
- Vedlikehalde sine private anlegg i samsvar med kommunen sine retningsliner (sanitæranlegg, stikkleidningar og felleseigd privat leidningsnett t.o.m. anboringsklammer på kommunen sin hovudleidning).
- Freiste å utbetre lekkasjar på sine private anlegg snarast, ev seinast innan gitte fristar.
- Kjenne til plassering av reduksjonsventil/sikkerhetsventil og utvendig stoppekran.
- Legge til rette for at kommunen sjølv, ved behov, kan føreta inspeksjon av abonnenten sine installasjonar.
- Abonnentar med vassmålalar: Føreta avlesing og innmelding innan gitte fristar, samt overhalde andre vilkår i tekniske vedtak om bruk av vassmålalar.
- Varsle kommunen om avvik i vassforsyninga.
- Dessutan innretta seg etter rettleiing og informasjon frå kommunen.

#### **4. ANDRE TILBOD KNYTTA TIL DRIKKEVATNET**

- Der vassleidningsnett er dimensjonert og utstyrt til dette, kan vatn frå kommunalt leidningsnett nyttast til brannsløking og andre naudsituasjonar.
- Abonnten kan, under vanlege driftstilhøve, nytta drikkevatn til hagevatning. I tørkeperiodar eller i andre periodar med kapasitetsproblem, kan kommunen likevel innføre restriksjonar mot hagevatning. Abonnten skal varslast minst 24 timar før innføringa.
- Der kapasiteten tillett det, og etter avtale med kommunen, kan abonnten nytte drikkevatn til eige sprinkleranlegg, landbruksvatning og andre former for vassuttak.

#### **5. PRISAR OG BETALINGSVILKÅR.**

Pris for vasslevering er fastsett i samsvar med kommunen si forskrift om vass- og avlaupsgebyr, og går utan unntak til kommunen sine faste kostnader knytta til leidningsnett, vassbehandlingsanlegg, vassbasseng/magasin og trykkaukestasjonar. Storleik på gebyret, basert på reglar i forskrifta, vert kvart år fastsett (revidert) av kommunestyret og kjem fram av gebyrregulativet.

Årsgebyr vert delt på tre terminar med forfall 31. mars, 31. juli og 30. november. Abonntar som får stipulert forbruk etter areal, betaler same sum tre gonger i året. Abonntar med vassmålar betaler forbruksgebyret først som ein à konto sum, som deretter vert avrekna ved første termin etterfølgjande år. Heile gebyret for leige av vassmålar vert belasta på første termin.

Både abonnten og kommunen kan krevje installasjon av vassmålar. Installasjonen vert kosta av abonnten. Abonntar med vassmålar betaler i tillegg ei årleg leige for bruk av vassmålar.

Nye abonntar, som vert tilknytta kommunalt leidningsnett, betaler eit eingongsgebyr for tilknytning. Gebyret skal betalast innan tilknytningstidspunktet.

Gebyra vert krevd inn etter reglar for innkreving av skatt. Ved forsenka betaling vert det krevd morarenter etter morarentelova. Dersom årsgebyr ikkje vert betalt har kommunen rett til å ta pant i eigedomen etter pantelova § 6-1.

Gebyrfritak kan berre gjevast ved oppseiing av abonnement. Dette må skje skriftleg.

#### **6. MANGLAR OG REKLAMASJONAR**

##### **6.1 Mangel**

Ein mangel oppstår dersom kommunen ikkje overheld sitt ansvar knytta til sjølve

vassleveringa.

## **6.2 Klage**

Dersom ein abonnent ønskjer å klage på ein mangel, skal klage sendast kommunen så snart som mogeleg etter at mangel er oppdaga.

## **6.3 Sanksjonar**

### 6.3.1 Utbetring

Når abonnenten sender inn ei klage vil kommunen undersøkje tilhøva så snart som mogeleg alt etter innhald i klagen, og gje tilbakemelding til abonnenten seinast innan 3 veker. Dersom kommunen stadfestar at det har oppstått ein mangel i høve til vassleveringa, kan abonnenten krevje å få denne utbetra.

### 6.3.2 Prisreduksjon

Dersom vassforsyninga er vekke i meir enn 8 timar, vil abonnenten få ein prisreduksjon som tilsvarer 10 dagars vassgebyr. Prisreduksjonen vert automatisk trekt frå på neste faktura.

### 6.3.3 Erstatning

Abonnentar på levering av vatn har rettar etter kjøpslova. Etter kjøpslova kan ein få erstatning for direkte tap ein vert påført, ev også indirekte tap som t d tapt fortjeneste. Tap skal dokumenterast.

For å få avklart om saka kjem inn under kjøpslova skal du ta kontakt med det lokale Forbrukarkontoret eller t d Huseiernes Landsforening.

Dersom kommunen sine tilsette har opptredd grovt uvarleg i arbeidet sitt og dette har ført til ulempe for abonnenten, kan abonnenten også søkje om erstatning i medhald av lov om skadeerstatning. Som eit døme kan nemnast at vanleg leidningsbrot ikkje fører til erstatningsansvar, men dersom kommunen grev av ein leidning som ein skulle visst om, kan kommunen stillast erstatningsansvarleg for ulempene. Dette gjeld likevel ikkje dersom kommunen godtgjer at skaden eller tapet skuldast grunnar kommunen ikkje har kontroll over.

## **7. MEST AKTUELLE LOVER OG FORSKRIFTER**

- Lov om skadeerstatning (av 13. juni 1969)
- Kjøpsloven (av 13. mai 1988)
- Forskrift om kommunale vass- og avlaupsgebyr ( av 10. januar 1995, sist endra 13. juli 2000)
- Forskrift om vass- og avlaupsgebyr i Meland kommune (lokal forskrift)
- Forskrift om vassforsyning og drikkevatt, Drikkevannforskriften (av 1. januar 2002).

# AVLAUPSTENESTER

## Leveringsvilkår

### 1. FELLES MÅL

Både du som abonnent og me som tek i mot avlaupsvatnet ditt ønskjer det same: Best mogeleg teneste til lågast mogeleg pris. Men for å få dette til må me begge halde oss til visse reglar.

I dette dokumentet vil du finne kva reglar som gjeld og kva du må gjere når du meiner tenestene ikkje er slik dei bør vere.

### 2. KOMMUNEN SITT ANSVAR

#### 2.1 Bortføring og rensing av avlaupsvatn

- Spillvatn (kloakkvatn) skal førast bort og rensast kontinuerleg 24 timar i døgnet slik at det ikkje skapar lukt eller hygieniske problem på abonnenten sin eigedom.
- Kommunen tilrettelegg også for at abonnenten skal ha høve til å verte kvitt overvatn (regnvatn og drensvatn) frå eigedomen, enten at det vert ført bort separat eller saman med spillvatnet.
- Bortføring skal heller ikkje føre til overlaupsutslepp i lokale vassdrag ved normal driftsituasjon.
- Kommunen skal drifte, vedlikehalde, utbetre og sanere avlaupsanlegga for å tilfredsstille både gjeldande lover, forskrifter og konsesjonar, samt arbeide for å oppfylle kommunen sine eigne mål i høve til vass- og vassdragskvalitet.
- Dersom det oppstår eit driftsproblem på kommunalt leidningsnett, slik som tilstopping eller stopp på ein pumpestasjon, skal kommunen ha eit beredskapssystem for å kunne handle fort for å fjerne årsaka til problema.

#### 2.2 Informasjon, varsling, kontakt med abonnentane.

- Ved akutt utslepp til vatn og vassdrag som kan ha noko å seie for abonnenten, skal abonnentane varslast så snart som mogeleg.
- Abonnentane skal kvart år informerast om alle endringar i prisar og/eller levering før dei mottek første faktura.
- Nye abonnentar får tilsendt kommunal forskrift om vass- og avlaupsgebyr, gjeldande prislister, dette dokumentet og anna informasjon om kommunen sine avlaupstenester.
- Kommunen skal drive aktivt informasjonsarbeid gjennom media, ved direkte kontakt og

via skriftleg materiell for å auka abonnentane sin kunnskap og med dette utvikle/vedlikehalde eit positivt tilhøve til kommunen.

- Abonnentane sine spørsmål (både skriftleg og muntleg) skal svarast på innan 3 veker.

### **3. ABONNENTEN SITT ANSVAR**

Abbonnten sitt ansvar er fastsett i kommunal forskrift om vass- og avlaupsgebyr og i kommunen sine tekniske og administrative avgjerde og inneber i hovudsak at abonnenten skal:

- Betale avlaupssgebyr i den storleik og til den tid som er fastsett i forskrift eller særavtale.
- Sikre at private stikkleidningar og sanitæranlegg vert lagt etter kommunen sine retningsliner, inkl tilstrekkeleg høgde til næraste vasstilgang.
- Vedlikehalde sine private stikkleidningar og felleseigde private leidningsnett i samsvar med kommunen sine retningsliner til og med påkoplingspunkt på kommunen sin hovudleidning.
- Freiste å utbetre lekkasjar på sine private anlegg snarast, ev seinast innan gitte fristar.
- Kople ut gamal slamavskiljar dersom eigedomen no er tilkopla kommunalt leidningsnett.
- Der flaumfare er kjend, sikre eigedomen mot overfløyning ved å installere sjølvlukande sluk (med tilbakeslagsventil).
- Ikkje kaste spesialavfall, løysemidlar m m eller gjenstander som sanitetsbind o l i toalettet.
- Installasjon av køkkenavfallsqvern er ikkje tillete.
- Varsle kommunen dersom det oppstår unormalt avvik ved avlaupssystemet.
- Dessutan innrette seg etter tilvising og informasjon frå kommunen.

### **4. PRIS OG BETALINGSVILKÅR**

For avlaupstenestene betaler abonnenten årsgebyr i samsvar med kommunen si forskrift om vass- og avlaupsgebyr. Storleik på gebyret, basert på reglar i forskrifta, vert kvart år fastsett (revidert) av kommunestyret og kjem fram av gebyrregulativet.

Årsgebyret er delt i ein fast del, abonnementsgebyr, og ein forbrukavhengig del, forbruksgebyr. Den faste delen skal dekke ein stor del av kommunen sine kostnader som er knytta til leidningsnett, overlaup, renseanlegg og pumpestasjonar. Storleik på forbruksgebyret vert basert på forbruk (målt med vassmålar eller stipulert etter aeal). Ein går generelt ut frå at avlaupsmengde er like stor som vassforbruket.

Årsgebyret, dvs både abonnementsgebyr og forbruksgebyr, vert delt på tre terminar med forfall 31. mars, 31. juli og 30. november. Abonnentar som får stipulert forbruk etter areal, betaler same sum tre gonger i året. Abonnentar med vassmålar betaler forbruksgebyret først som ein å konto sum, som deretter vert avrekna ved første termin etterfølgjande år. Heile gebyret for leige av vassmålar vert belasta på første termin.

Både abonnenten og kommunen kan krevje installasjon av vassmålar. Installasjonen vert

kosta av abonnenten. Abonnentar med vassmålar betaler i tillegg ei årleg leige for bruk av vassmålar.

Nye abonnentar, som vert tilknytta kommunalt leidningsnett, betaler eit eingongsgebyr for tilknytning. Gebyret skal betalast innan tilknytningstidspunktet.

Gebyra vert krevd inn etter reglar for innkreving av skatt. Ved forsenka betaling vert det krevd morarenter etter morarentelova. Dersom årsgebyr ikkje vert betalt har kommunen rett til å ta pant i eigedomen etter pantelova § 6-1.

Gebyrfritak kan berre gjevast ved oppseiing av abonnement. Dette må skje skriftleg.

## **5. MANGLAR OG REKLAMASJONAR**

### **5.1 Når abonnenten oppdagar mangel**

Det første ein må gjere er å kontakte kommunen og eventuelt freiste å dokumentere mangelen. Kommunen skal vere til hjelp ved dokumentasjon av mangelen. Kommunen skal undesøkje tilhøva så snart som mogeleg, alt etter omfang på saka, men seinast innan 3 veker.

### **5.2 Når kommunen oppdagar mangel**

Dersom abonnenten ikkje etterkjem kommunen sitt krav om utbetring på eigen eigedom, kan kommunen vedta å ileggje abonnenten eit tilleggsgebyr i samsvar med kommunen si forskrift om vass- og avlaupsgebyr. Storleik på gebyret vil vera i samsvar med ekstrakostnader som mangelen påfører kommunen.

## **6. ERSTATNING**

For alle abonnentar gjeld at dersom kommunen sine tilsette har opptredd grovt uvarleg i arbeidet sitt og dette har ført til ulempe for abonnenten, kan abonnenten også søkje om erstatning i medhald av lov om skadeerstatning.

Som eit døme kan nemnast overfløyning som følgje av kraftig nedbør som overstig føresetningar som er lagt til grunn ved dimensjonering av avlaupsleidningar, ikkje fører til erstatningsansvar. Dersom overfløyning skjer som følgje av tilstopping på leidningsnettet, som kunne vore unngått, kan kommunen stillast erstatningsansvarleg for ulempene. I alle slike høve vil det vere forsikringsselskapet ditt som tek saka opp med kommunen.

For abonnentar med eigen kontrakt/avtale med kommunen (t d næringseigedomar), der tilpassa leveringsvilkår er spesifisert, kjem i tillegg bestemmelsar i kjoepslova. Etter kjoepslova kan ein få erstatning for direkte tap ein vert påført, eventuelt også indirekte tap i form av t d tapt fortjeneste.

## **7. ENKELTVEDTAK OG FORSKRIFT**

I tillegg til manglar i leveringa eller anna leveringsansvar, kan kunden klage på handsaming av enkeltsaker dersom dette dreier seg om enkeltvedtak i samsvar med forvaltningslova § 28. Klage på enkeltvedtak skal skje innan 3 veker. Enkeltvedtak er vedtak som gjeld ein, eventuelt ei grupe, namngjevne abonnentar, t d burettslag. Klagen skal sendast til den instansen som har fatta vedtaket. Klageinstans for vedtak er Kommunal klagenemnd.

Abonnten kan ikkje klage på storleik på gebyra eller utrekningsmetoden for desse etter som begge er vedtekne i form av ei forskrift, jf gebyrregulativ og kommunen si forskrift om vassog avlaupsgebyr. I forvaltningslova er det ikkje gjeve høve til å klage på ei forskrift.

## **8. MEST AKTUELLE LOVER OG FORSKRIFTER**

- Lov om kommunale vass- og kloakkavgifter (av 01. juli 2012)
- Forvaltningslova (av 10. februar 1967)
- Folkehelselova (av 1. januar 2012)
- Lov om skadeerstatning (av 13. juni 1969)
- Kjøpsloven (av 13. mai 1988)
- Lov om avtaler av 31. mai 1918)
- Forurensingslova (av 13. mars 1981)
- Forskrift om kommunale vass- og avlaupsgebyr ( av 10. januar 1995, sist endra 13. juli 2000)
- Forskrift om vass- og avlaupsgebyr i Meland kommune (lokal forskrift)
- Forskrift om vassforsyning og drikkevatt, Drikkevannforskriften (av 1. januar 2002)