



Tjenestegaranti

Dato: 01.03.15

Tjeneste	Vannforsyning
Mål for tjenesten	Alle innbyggere tilknyttet det kommunale vannledningsnett skal til enhver tid ha tilstrekkelig tilgang til godt vann.
Målgruppe:	Kommunens innbyggere og kommunens næringsliv
Hva kan brukeren forvente av oss	<ul style="list-style-type: none"> • Du skal bli møtt av medarbeidere som viser interesse for dine behov. • Det skal være nok vann til alle boligområder. • Vannet skal være av god kvalitet med hensyn til smak, farge og hygienisk kvalitet og det skal tilfredsstillende kravene i drikkevannsforskriften. • Vanntrykket skal være mellom 2,0 og 10 bar ved tilknytningspunkt på hovedledning. • Ved alle brannvannsuttak skal det være mulig å ta ut 12 l/sek i 3 timer uten at trykket faller under 1,5 bar. • Avbrudd i vannforsyningen skal normalt ikke vare mer enn 6 timer. Eventuelt avvik vurderes spesielt. Ved brudd i forsyningen på mer enn 8 timer skal tankbiler kjøre vann til avstengte områder. • Du skal få god informasjon om vannforsyningen. • Ved planlagte brudd i vannforsyningen og ved planlagte tiltak (spyling) som kan medføre endringer i vannkvaliteten skal abonnentene informeres på forhånd, enten ved annonse, ved brev eller ved direkte henvendelse. • Abonnentene informeres dersom drikkevannskvaliteten avviker vesentlig fra drikkevannsforskriftens krav.
Hva vi forventer av brukeren	<ul style="list-style-type: none"> • Ved uregelmessigheter i vannforsyningen varsles ingeniørvesenet. • Abonnentene skal påse at private stikkledninger og anlegg innomhus er tette og i orden. • Vi ønsker tilbakemeldinger, både ris og ros.
Ved brudd på tjenestegarantien	<ul style="list-style-type: none"> • Ved brudd på tjenestegarantien gir vi avslag i gebyret med 300 kr. dersom: Vannet i kranen uteblir i mer enn 24 timer. • Avslag i gebyret vil bli vurdert dersom: <ul style="list-style-type: none"> - Den hygieniske kvaliteten er så dårlig at det må innføres kokepåbud. - Den bruksmessige kvaliteten er dokumentert dårlig over lang tid. - De lokale trykkforholdene er slik at trykket ofte er lavere enn 2,0 bar. • Tjenestegarantien gjelder ikke ved <i>Force-majeur situasjoner</i>. Eksempel: stenging på grunn av brann, ekstreme vær-situasjoner, akutt arbeid på store hovedledninger med mer.
Priser	<ul style="list-style-type: none"> • Årsgebyr for vann beregnes i samsvar med reglene i Forskrift om vann- og avløpsgebyrer i Kristiansand kommune. Disse gir blant annet regler for stipulering av forbruk med grunnlag i bygningers areal. • Gebyrregulativet reguleres ved årlige budsjettvedtak i bystyret.
Praktiske opplysninger	<p>Postadresse: Kristiansand kommune, Ingeniørvesenet, Postboks 417 Lund 4604 Kristiansand Besøksadresse: Rådhuskvartallet – Rådhusgata 18 Telefon: 38 07 50 00 E-postadresse: post.teknisk@kristiansand.kommune.no Utenfor ordinære arbeidstid varsles på tlf. nr. 38 02 93 63.</p>