



## Serviceerklæring vann og avløp

### Vann og avløp

#### Hvem og hva omfattes av tjenesten:

Alle abonnenter som er tilknyttet kommunal vannvannforsyning og/eller kommunalt avløp. Erklæringen gjelder ikke for nødsituasjoner (flom, strømbrydd, sterk frost eller andre uforutsette hendelser), samt feil på private stikkledninger.

#### Praktiske opplysninger:

Rælingen kommune, besøksadresse: Rådhuset, Bjørnholthagan 6, 2008 Fjerdingby

Rælingen kommune, postadresse: PB 100, 2025 Fjerdingby

E-post: [postmottak@ralingen.kommune.no](mailto:postmottak@ralingen.kommune.no)

Åpningstid servicetorget: kl. 08.00-15.30 tlf.: 63 83 51 00

#### Når du ringer, skriver til oss:

Når du ringer, skal du få direkte kontakt med en av oss eller få lagt igjen beskjed.

Brev eller e-post får du svar på så snart som mulig, og senest innen 3 uker.

#### Stopp i kommunal vannforsyning eller feil på kommunalt avløpsnett, ring:

Tlf.: **63 83 51 00** mellom kl. 08.00 – 15.00 (servicetorget)

Tlf.: **90 64 08 94** mellom kl. 15.00 – 07.00 (vakttelefon)

## Vann

#### Vi forplikter oss til:

- Rælingen kommune skal levere nok og godt vann slik at Rælingen kommunes innbyggere og næringsliv får dekket sine vannbehov på en sikker, effektiv og fleksibel måte.
- Stans i vannforsyningen som følge av utbedringstiltak skal ikke overstige 8 timer.
- Vannforsyningen skal være kundeorientert, herunder at
  - gebyrene skal oppleves som rettferdige.
  - planlagte tiltak som krever stans i vannforsyningen skal varsles på forhånd (sms, telefon eller brev).
  - uforutsette hendelser varsles så snart kommunen har fått kjennskap til hendelsen og ser at den berører abonnentene.

#### Dette omfatter:

- Levering av vann med kvalitet etter gjeldende krav etter drikkevannsforskriften
- Levering av et vanntrykk med minst 2 bar ved tilknytningspunktet på den kommunale ledningen (Standard abonnementsvilkår for vann og avløp vedtatt av kommunestyret 09.02.2011, saksnr. 11/3)
- Det er krav om reduksjonsventil under kotehøyde 190. Kommunen kan kreve innstallering av reduksjonsventil på vanninnlegget dersom vanntrykket inne i bygningen overstiger 6 bar.
- Vannet skal leveres til akseptabel pris. Gebyrene på vann omfatter tilknytningsgebyr (engangsgebyr) og årsgebyr. Årsgebyret består av et fastledd og en variabel del som enten er



målt (vannmåler) eller stipulert etter bygningens bruksareal. Gebyrene fastsettes årlig av kommunestyret. Gebyrsatsene ligger tilgjengelig på kommunens nettside, under priser.

## Avløp

### Vi forplikter oss til:

- Rælingen kommune skal lede avløpet forsvarlig frem til avløpsrenseanlegget, fra abonnentens tilknytningspunkt.
- Bortledning av avløpsvann skal være kundeorientert, herunder at
  - gebyrene skal oppleves som rettferdige
  - planlagte tiltak skal varsles på forhånd (sms, telefon eller brev)
  - uforutsette hendelser varsles så snart kommunen har fått kjennskap til hendelsen og ser at den berører abonnentene

### Dette omfatter:

- Bortledning av avløpsvann og rensing av avløpsvann skjer i forhold til gjeldende utslippstillatelse.
- Vannet skal leveres til akseptabel pris. Gebyrene på vann omfatter tilknytningsgebyr (engangsgebyr) og årsgebyr. Årsgebyret består av et fastledd og en variabel del som enten er målt (vannmåler) eller stipulert etter bygningens bruksareal. Gebyrene fastsettes årlig av kommunestyret. Gebyrsatsene ligger tilgjengelig på kommunens nettside, under priser.

### Vi forventer oss at du som kunde:

- gir beskjed til kommunen om manglende vannforsyning eller feil ved avløpet
- du undersøker egne stikkledninger ved mistanke om lekkasje
- utbedrer en lekkasje på stikkledning umiddelbart når den oppdages
- har kjennskap til plassering av egen stoppekran og utvendig stakekum
- ikke slipper ut annet enn naturlig avløpsvann (svartvann +gråvann) i avløpet
- separerer drensvann fra spillvann
- betaler faktura til forfall
- melder fra til Folkeregisteret ved eierskifte/flytting

### Du som kunde har rett til å fremme reklamasjon (klage) dersom:

Det er mangler i forhold til denne erklæringen og vi ber deg da legge klagen inn her [www.veienmin.no](http://www.veienmin.no) . Denne siden blir hver dag gjennomgått av oss og vi vil sjekke forholdene og gi deg tilbakemelding. Vil du heller sende en skriftlig klage sendes den til [postmottak@ralingen.kommune.no](mailto:postmottak@ralingen.kommune.no) så snart mangelen oppdages.