



Kristiansand
kommune

Tjenestegaranti

Dato: 01.01.20

Tjeneste	Vannforsyning
Mål for tjenesten	Alle innbyggere tilknyttet det kommunale vannledningsnettet 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 tilfredstille 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.• Gebyrregulativet reguleres ved årlige budsjettvedtak i bystyret.