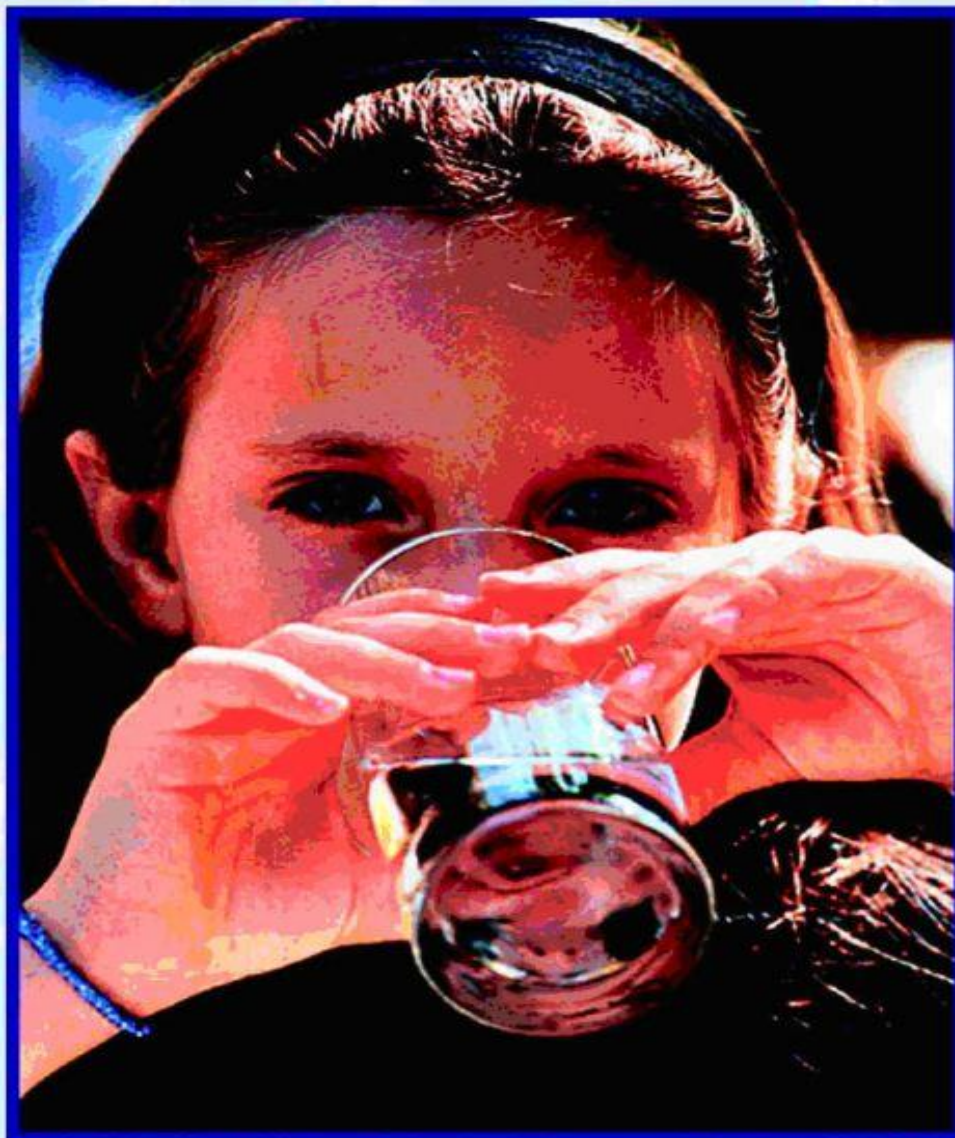


VÅGSØY KOMMUNE

Drifts- og Anleggsavdelingen  
Tlf. 57 85 50 50



# **Serviceerklæring**

## **Vann og avløpstjenestene**

Serviceerklæringen gjelder for abonnenter som er tilknyttet Vågsøy kommunes vann- og avløpssystem og gjelder tjenestene vannforsyning og avløp.

## Hva tjenesten omfatter:

### VANNFORSYNING

Vågsøy kommune leverer drikkevann etter følgende standard:

**NOK VANN.** Vannforsyningen i Vågsøy kommune skal gi nok vann til normalt husholdningsforbruk, industriforbruk og forbruk til offentlige bygg.

**GODT VANN.** I Vågsøy kommune skal abonnentene motta godt vann som er i henhold til gjeldene krav for drikkevann.

**GOD FORSYNINGSSIKKERHET.** Det skal legges vekt på en sikker vannforsyning med blant tilstrekkelig bassengvolum og nødstrømsanlegg.

**EFFEKTIV VANNFORSYNING.** Vannforsyningen skal være innenfor forsvarlige økonomiske rammer, og kostnadene for den kommunale vannforsyningen skal dekkes av det kommunale vanngbyret.

### Detaljerte mål:

#### Nok vann

**Boliger og offentlige bygg.** Det skal være nok vann til all planlagt boligbygging og offentlige bygg. Frosttapping og hagevanning vurderes og begrenses dersom det er kapasitetsproblemer.

**Industri.** Kommunen skal levere vann til alt ønsket industriforbruk.

**Lekkasjekontroll.** Nattforbruket skal overvåkes kontinuerlig over driftskontrollsystemet, og lekkasjene skal holdes under 200 l/p d.

Regulerte boligområder: 20 l/s ved 2 bar i 2 timer

#### Brannvann.

Måløy sentrum: 50 l/s ved 2 bar i 2 timer

Regulerte industriområder: 50 l/s ved 2 bar i 2 timer, men mengden må vurderes for hvert industriområde.

**Sprinkleranlegg:** Kommunen skal kunne levere vann til sprinkleranlegg i de ulike industriområdene etter på forhånd avtalte mengder for hvert område.

**Vanntrykk.** Vanntrykket hos abonnenter holdes mellom 2,5 og 8 bar under vanlige forsyningsforhold.

**Sikring av reservevannkilder.** Rødeggevatnet, Vassdalsvatnet (Bryggja) og Bergevatnet (Vågsvåg) skal i plansammenheng sikres som framtidige reservekilder for drikkevann.

## **Godt vann:**

**Godkjenning.** Alle vannverkene skal være godkjente i henhold til drikkevannsforskriften.

**2 hygieniske barrierer.** Lvert drikkevann skal være hygienisk betryggende innenfor rammen av 2 fungerende hygieniske barrierer.

**Vannkvalitet etter drikkevannsforskriften.** Vågsøy kommune skal levere et drikkevann som tilfredsstiller kvalitetskravene for drikkevann i Drikkevannsforskriften. Vannanalyser skal gjennomføres etter et prøvetakingsprogram for råvann, rentvann og nett.

**Internkontroll IK-MAT.** Alle vannverkene skal ha en internkontroll (IK-MAT) som fungerer.

Alle ansatte som arbeider med vannforsyning skal kjenne drikkevannsforskriften.

**Informasjon til abonnentene.** Kommunen skal gi informasjon til abonnentene ved forhold som kan medføre helsemessig risiko, samt vesentlig endring i drikkevannskvaliteten.

**Privat vannforsyning.** Kommunen ønsker gjennom veiledning å medvirke til at den private vannforsyningen har nok vann, godt vann og sikker vannforsyning.

**Bassengvolum.** Vannforsyningssystemene skal i størst mulig grad ha nødvendig volum i bassenger tilsvarende 24 timer med gjennomsnittlig forbruk. Brannvann skal være inklusive i dette volumet.

## **God forsyningsikkerhet**

**Overvåkning og styring med driftskontrollanlegg.** Drift av kommunale vannforsyningsanlegg skal overvåkes kontinuerlig og feil skal varsles automatisk. Anlegget skal ha batteri / nødstrøm ved strømutfall.

**Nødstrøm.** Alle vannbehandlingsanlegg skal enten ha permanent reservekraftaggregat eller mulighet for tilkobling av mobilt reservekraftaggregat. Kapasitet skal minimum være midlere vannmengde og nødstrømsforsyning skal kunne opprettholdes over minimum 3 dager.

**Krisevannforsyning.** I tilfelle alvorlig kildeforurensning skal det være opplegg for å gi befolkningen vann fra en annen kilde til drikke og matlaging. Dette kan være i form av vanntanker / vannposter som settes ut.

**Avbrudd i vannforsyningen.** Ledningsbrudd repareres omgående dersom dette berører mer enn 100 personer eller vannavhengige bedrifter. Forøvrig repareres ledningsbrudd snarest mulig.

Avbrudd i vannforsyningen på dagtid skal ikke skje oftere enn hver 12. mnd og med varighet mindre enn 5 timer. Avvik fra målet registreres og vurderes særskilt.

Ved avbrudd i vannforsyningen utover 12 timer skal vanntanker/vannposter settes ut til de berørte områder.

Ved avstengning skal det så langt som mulig unngås trykkløst nett og undertrykk på grunn av faren for å dra inn forurenset vann.

Ringledninger / tilbakemating fra basseng skal etableres der det ligger til rette for det. Det skal være tosidig forsyning for store områder med mer enn 1000 personer.

**Utskiftning av ledninger og stasjoner.** På grunn av alder og tilstand bør både ledningsstrekke skiftes ut over tid og stasjoner fornyes. Eksempel på dette er ledningsstrekke med mange brudd, eller ledninger av asbestcement (eternit).

**Beredskapsplan.** Kommunen skal ha en oppdatert beredskapsplan for vannforsyningen med konkrete handlingsplaner for de mest kritiske hendelsene.

### **Effektiv vannforsyning**

**Selvfinansierende.** Kostnadene for den kommunale vannforsyningen skal dekket av det kommunale vanngebyret.

**Vannmålere for industri og offentlige bygg.** All industri/bedrifter og offentlige bygg skal betale etter vannforbruk per m<sup>3</sup> etter vannmåler.

**Boliger – vanngebyr etter vannmåler er frivillig.** Alle abonnenter som ønsker vannmåler får betale vanngebyr etter målt forbruk mot å dekke alle direkte og indirekte målekostnader.

## **AVLØP**

### **Vågsøy kommune skal sørge for følgende:**

- Å transportere vekk avløpsvann på en problemfri og hygienisk måte.
- Å rense avløpsvann i samsvar med de krav myndighetene har satt.

Mangel ved tjenesten kan skyldes overbelastning av ledningsnett eller rensesanlegg og kloakkstopp.

Ved avvik i tjenesten vil Vågsøy kommune gjennomføre nødvendige tiltak slik at ulempene for abonnentene blir minst mulig.

**Informasjon ved avvik.** Ved planlagte driftsavbrudd vil berørte abonnenter bli varslet senest dagen før. Ved plutselige driftsavbrudd vil berørte abonnenter bli informert så snart det er praktisk mulig enten direkte, via kommunens hjemmeside eller via media.

Det vil bli gitt informasjon om endringer i kommunens leveringsbetingelser før disse iverksettes.

## **Du som abonnent har ansvar for:**

- Å sikre private vann- og avløpsanlegg blir installert og vedlikeholdt av godkjent foretak.
- Å gi ansatte i Vågsøy kommune tilgang til installasjoner for inspeksjon.
- Å varsle om uregelmessigheter i forsyningssystemet.
- Å passe på at det ikke kastes spesialavfall eller annet uønsket avfall i avløpet.
- Å betale i henhold til oversendt faktura og fastsette betalingsbetingelser.
- At dersom du ønsker å betale etter målt forbruk, må du som boligabonnent selv bekoste installasjon av måler.
- Å avlese eventuelle målere og melde inn målerstanden innen fastsatte frister.

## **Klage**

Dersom du som abonnent mener at kommunen ikke har oppfylt sine forpliktelser, eller har påført skade på private installasjoner, skal klage fremmes innen rimelig tid slik at omfang, årsakssammenheng og konsekvens kan vurderes.

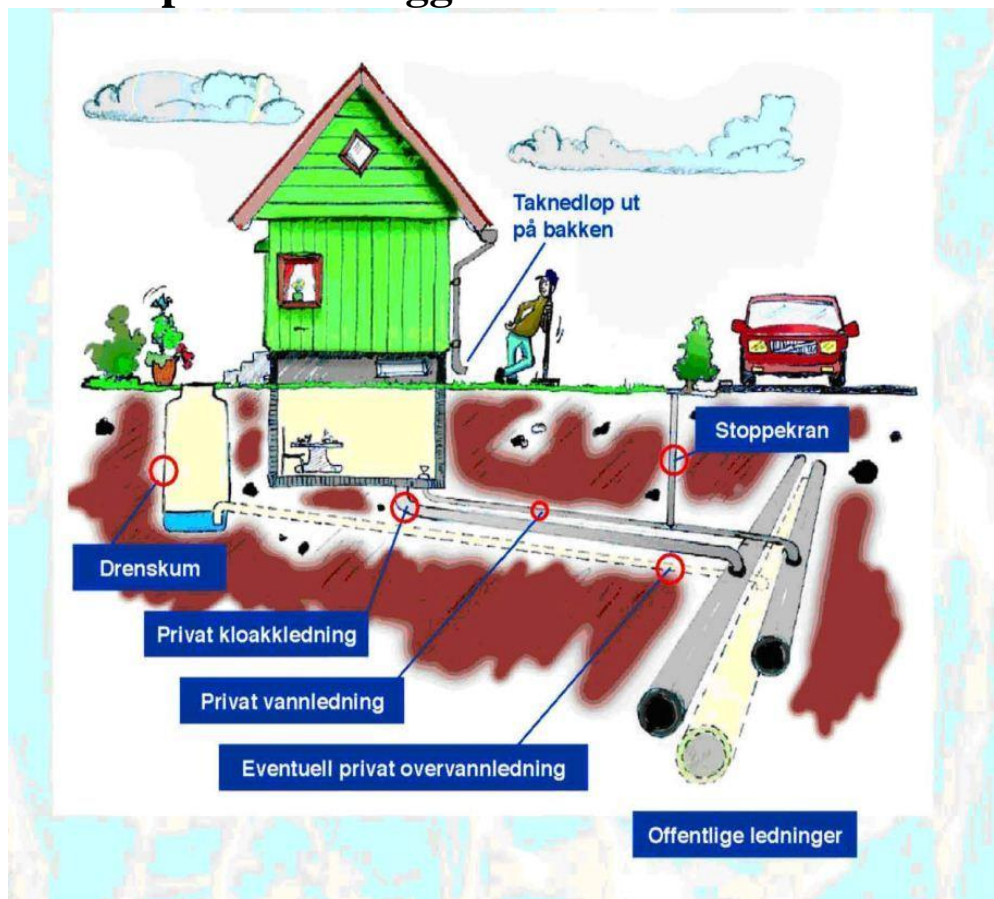
Vågsøy kommune skal behandle henvendelser fra abonnentene uten ugrunnet opphold og uansett skal svar være gitt innen to uker.

## **Eksterne kontrollorganer som kan kontaktes:**

Mattilsynet (vann)

Fylkesmannens miljøvernavdeling (avløp)

## Hva er private anlegg?



Med private vann- og avløpsanlegg menes ledningene fra tilknytningspunktet på offentlig ledningsnett fram til og med det innvendige opplegg. Inkludert er også spesielle installasjoner, såsom pumpeanlegg, trykkforsterker, reduksjonsventil, vannmåler mv.

All vurdering av leveransen skjer i grensesnittet mellom kommunal og privat ledning.

## Har du spørsmål?

Dersom du har spørsmål vedrørende:

- Årsgebyr eller tilknytningsgebyr.
- Bruk av vannmåler.
- Vannkvalitet.
- Ledningsanlegg i forbindelse med nybygging eller tilbygg.
- Eierskifte.
- Vann og avløpstjenesten for øvrig.

Kan du få vite mer ved å ringe 57 84 50 00 eller maile til [post@vagsoy.kommune.no](mailto:post@vagsoy.kommune.no)

Informasjon om drikkevannsanalyser for Vågsøy kommune finner du på  
Fjordlabs Web-side; [www.fjordlab.no](http://www.fjordlab.no)

**Vakttelefon ved feil på offentlige vann- og avløpsanlegg  
døgnåpen tlf: 915 31 461**