



Tjenestegaranti Sauda kommune

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	<input type="checkbox"/> Du skal bli møtt av medarbeidere som viser interesse for dine behov. <input type="checkbox"/> Det skal være nok vann til alle boligområder. <input type="checkbox"/> Vannet skal være av god kvalitet med hensyn til smak, farge og hygienisk kvalitet og det skal tilfredsstillende kravene i drikkevannsforskriften. <input type="checkbox"/> Vanntrykket skal være mellom 2,0 og 10 bar ved tilknytningspunkt på hovedledning. <input type="checkbox"/> 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 vannverket tilrettelegge for muligheten til å hente vann på andre kommunale lokasjoner, som eksempelvis brannhydrant/tankbil. <input type="checkbox"/> Du skal få god informasjon om vannforsyningen. <input type="checkbox"/> Ved planlagte brudd i vannforsyningen og ved planlagte tiltak (spyling) som kan medføre endringer i vannkvaliteten skal abonnentene informeres på forhånd, enten ved SMS varsling, annonse, ved brev eller ved direkte henvendelse. <input type="checkbox"/> Abonnentene informeres dersom drikkevannskvaliteten avviker vesentlig fra drikkevannsforskriftens krav.
Hva vi forventer av brukeren	<input type="checkbox"/> Ved uregelmessigheter i vannforsyningen varsles vannverket på vaktnummer. <input type="checkbox"/> Abonnentene skal påse at private stikkledninger og anlegg innomhus er tette og i orden. <input type="checkbox"/> Vi ønsker tilbakemeldinger, både ris og ros.
Ved brudd på tjenestegarantien	<input type="checkbox"/> Ved brudd på tjenestegarantien gir vi avslag i gebyret med 300 kr. dersom: Vannet i kranen uteblir i mer enn 24 timer. <input type="checkbox"/> 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. <p>! 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.</p>
Priser	<input type="checkbox"/> Årsgebyr for vann beregnes i samsvar med reglene i Forskrift om vann- og avløpsgebyrer i Sauda kommune. <input type="checkbox"/> Gebyrregulativet reguleres ved årlige budsjettvedtak i bystyret.