

Bilag 2: Avløpstjenester - Leveringsvilkår

Fellesmål

Både du som abonnent og vi som tar imot avløpsvannet ditt ønsker det samme: Best mulig tjeneste for lavest mulig pris. Men for å få dette tilmå vi begge holde oss til visse regler.

I dette dokumentet vil du finne hvilke regler som gjelder og hva du kan gjøre når du mener tjenesten ikke er slik de bør være.

KOMMUNENS FORPLIKTELSER

1. Bortledning og rensing av avløpsvann

- Spillvann (kloakkvann) skal ledes bort og renses kontinuerlig 24 timer i døgnet slik at det ikke skaper lukt eller uhygieniske problemer på din eiendom
- Bortledningen skal heller ikke føre til overløpsutslipp i lokale vassdrag ved normal driftssituasjon.
- Kommunen skal drifte, vedlikeholde, utbedre og renovere avløpsanleggene for å tilfresstille både gjeldende lover, forskrifter og konsesjoner, samt tilstrebe å oppfylle kommunens egne mål i forhold til vann- og vassdragskvalitet.
- Dersom det oppstår et driftsproblem ved kommunalt ledningsnett, slik som tilstoppinger eller stopp på en pumpestasjon, skal kommunen ha et beredskapssystem for å kunne handle raskt for å fjerne årsaken til problemene.

2. Informere, varsle og holde kontakt med

- Ved akutte utslipp til vann og vassdrag, som kan ha betydning for deg, blir du varslet så snart som mulig direkte eller gjennom media.
- Vi informerer deg gjennom media om endringer i priser og/eller avløpstjenestene før du mottar første faktura.
- Nye abonnenter får tilsendt kommunal forskrift om vann- og avløpsgebyrer, gjeldende prisliste, dette dokumentet og annen informasjon om kommunens avløpstjenester.
- Vi ønsker å drive aktivt informasjonsarbeid gjennom media, ved direkte kontakt og via skriftlig materiell for å øke din kunnskap, og dermed utvikle/vedlikeholde et positivt forhold til oss i kommunen.
- Dine henvendelser vedrørende driftsproblemer (både skriftlige og muntlige) besvares raskest mulig og senest innen 3 uker fra mottakstidspunktet.

ABONNENTENS FORPLIKTELSER

Dine forpliktelser er fastsatt i kommunens forskrift om vann- og avløpsgebyrer og i kommunens tekniske og administrative bestemmelser og innebærer i hovedsak at du skal:

- Betale avløpsgebyrer i henhold til mottatt faktura.
- Sikre at private stikkledninger blir lagt etter kommunens bestemmelser, inkl. tilstrekkelig høyde over nærmeste vannforekomst.
- Vedlikeholde dine private anlegg i henhold til kommunens bestemmelser (sanitæranlegg, stikkledninger og felleseid private ledningsnett til og med tilknytningspunktet på kommunens hovedledning).
- Søke å utbedre lekkasjer på dine private anlegg snarest, evt. senest innen gitte frister
- Koble ut gammel slamavskiller der kommunen krever det.

- Aldri tømme ut rester av kjemikalier, oljer, løsemidler m.m. eller gjenstander som bleier, hår, Q-tips (vattpinner), sanitetsbind og lignende i toalettet.
- Der flomfaren er kjent, sikre forstyrrelser/uregelmessigheter ved å installere selvlukkende sluk (med tilbakeslagsventil).
- Varsle kommunen ved uregelmessigheter i avløpssystemet.
- For øvrig innrette deg etter anvisninger og informasjon fra kommunen.

ANDRE TILBUD KNYTTET TIL AVLØPSTJENESTER

Dersom du ikke er tilknyttet ledningsnett, men har eget avløpsanlegg, som for eksempel slamavskiller eller infiltrasjonsanlegg, skal du få tømt slammet fra anlegget hvert andre år.

PRIS OG BETALINGSBETINGELSER

Prisen for avløpstjenestene er fastsatt i henhold til kommunens forskrift om vann- og avløpsgebyrer, og går i sin helhet til dekning av kommunens kostnader knyttet til avløpstjenestene. Størrelsen på gebyret fastsettes (revideres) årlig av kommunestyret og fremkommer av gebyrregulativet. Årsgebyret fordeles på to terminer i året (01.04 og 01.10). Dersom ditt forbruk stipuleres etter areal betaler du lik sum to ganger i året. Dersom du har vannmåler betaler du forbruksgebyret først som et å konto beløp, som deretter avregnes ved første termin etterfølgende år. Generelt antas at avløpsmengden er like stor som vannforbruket.

Ved forsinket betaling tilkommer renter etter Morarenteloven. Ved uteblitt betaling av årsgebyr har kommunen rett til å ta pant i eiendommen etter Panteloven § 6-1.

KLAGE OG ERSTATNING

Det foreligger en mangel ved avløpstjenesten når den ikke er i samsvar med beskrivelsen foran. Dersom du mener at det har oppstått en mangel kan du sende klage til kommunen. Klagen bør sendes snarest etter at mangelen er oppdaget. Kommunen vil da undersøke forholdene så raskt som mulig, avhengig av sakens karakter. Du vil i alle fall få tilbakemelding senest inne 3 uker.

Når en mangel er oppstått, plikter kommunen å utbedre den for egen regning. Utbedringen skal finne sted innen rimelig tid.

Dersom du har lidt økonomisk tap på grunn av mangel ved tjenesten, kan du kreve erstatning av kommunen, så langt mangelen ikke skyldes hindring utenfor kommunens kontroll. Hvis du har inngått egen avtale med kommunen (næringsdrivende), regulerer avtalen dine rettigheter.

For å få avklart dine rettigheter vedrørende klage og erstatning kan du kontakte kommunen direkte, eventuelt ditt forsikringsselskap eller det lokale Forbrukerkontoret.

Mest aktuelle lover og forskrifter:

Lov om kommunale vass- og kloakkavgifter (av 31. mai 1974)

Kommunehelsetjenesteloven (av 19. november 1982)

Lov om skadeerstatning (av 13. juni 1969)

Forurensningsloven (av 13. mars 1981)

Forskrift om kommunale vann- og avløpsgebyrer (av 10. januar 1995, sist endret 13. juli 2000)

Forskrift om vann- og avløpsgebyrer i Kvinesdal kommune (Kommunal forskrift)

Forskrift om avløpsslam (av 2. januar 1995, med endringer av 27. september 1996)

Forskrift om utslipp fra mindre avløpsanlegg (av 12. april 2000)