

Vedtatt i Nord-Fron kommunestyre i sak 97/2007 i møte den 13.12.2007

FELLES MÅL

Både du som abonnent og vi som tar i mot avløpsvannet ditt ønsker det samme: Best mulig tjeneste for lavest mulig pris. Men for å få dette til må 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 tjenestene ikke er slik de bør være.

KOMMUNENS FORPLIKTELSER

1. Bortledning og rensing av avløpsvann

- Avløpsvann skal ledes bort og renses kontinuerlig 24 timer i døgnet slik at det ikke skaper hygieniske problemer på din eiendom.
- Kommunen skal drifte, vedlikeholde, utbedre og renovere avløpsanleggene for å tilfredsstille 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 abonnentene

- Ved akutte utslipp til vann og vassdrag, som kan ha betydning for deg, blir du varslet så snart som mulig.
- Vi informerer deg årlig om endringer i priser og/eller avløpstjenestene via annonse.
- 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) skal besvares så snart det er klarlagt ei løsning, og seinest 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.
- Sikre at takvann, drencvann/overflatevann ikke føres inn på avløpsledningen.
- Vedlikeholde dine private anlegg i hht. kommunens bestemmelser (sanitæranlegg, stikkledninger og felleseid private ledningsnett t.o.m. tilknytningspunktet på kommunens hovedledning).
- Søke å utbedre lekkasjer på dine private anlegg snarest, evt. innen gitte frister.
- Koble ut slamavskiller/septiktank der kommunen krever det.
- Kjenne til plassering av utvendig stakepunkt.
- Tilrettelegge for at kommunen selv kan foreta inspeksjoner av dine installasjoner ved behov.
- Aldri tømme kjemikalier, oljer, løsemidler m.m. eller gjenstander (avfall) som bleier, hår, Q-tips (vattpinner), sanitetsbind og lignende i toalettet.
- Varsle kommunen ved uregelmessigheter i avløpssystemet.
- Der flomfaren er kjent, sikre eiendommen mot oversvømmelser ved å installere selvlukkende sluk (med tilbakeslagsventil).
- For øvrig innrette deg etter anvisninger og informasjon fra kommunen.

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.

Abonnementsgebyr og forbruksgebyr innkreves på felles faktura etter kommunens gjeldende faktureringsrutiner.

Både du som abonnent og kommunen kan kreve installering av vannmåler. Abonnten betaler et årlig gebyr for leie av vannmåler, som inkluderer anskaffelse/installasjon, kontroll, vedlikehold, utskifting og drift. Gebyret fastsettes av kommunen og fremgår av *Gebyrregulativet*.

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, PRISAVSLAG OG ERSTATNING

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

Dersom kommunen bekrefter at det har oppstått en mangel, plikter kommune 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. Dersom 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, ditt forsikringselskap eller det lokale Forbrukerkontoret.

Mest aktuelle lover og forskrifter

- Forskrift om begrensnig av forurensning av 1. juni 2004, Del 4A, Kap 16, om kommunale vann- og avløpsgebyrer, sist endret 15. desember 2005
- Forskrift om vann- og avløpsgebyrer i Nord-Fron kommune (kommunal forskrift)
- Kommunehelsetjenesteloven (av 19. november 1982)
- Lov om skadeerstatning (av 13. juni 1969)