



SERVICEERKLÆRING

Er du tilknyttet kommunalt vann og avløp i Oslo? Les mer om hva du kan forvente fra oss og hva vi forventer av deg.

Ditt drikkevann

Drikkevannet ditt skal være rent, uten lukt, smak eller farge. I forbindelse med vedlikehold på vannledninger kan du oppleve korte perioder med gul-brunt vann eller partikler i vannet. Selv om vannet kan være noe misfarget kan du bruke vannet som normalt. Dersom det oppstår avvik i drikkevannskvaliteten vil vi informere om dette så raskt som mulig.

Vi skal levere et vanntrykk på minimum 2 bar. Dersom trykket på den kommunale vannledningen er lavere enn dette, vil vi rette det opp så snart som mulig. Meld fra til oss dersom vanntrykket er dårlig. Dersom vanntrykket hos deg er høyere enn 6 bar anbefaler vi at du selv sørger for å få installert en ventil som reduserer trykket. Ved mistanke om feil og mangler på private rør, må du engasjere et rørleggerfirma til å gjøre undersøkelser og utbedringer.

Vi informerer deg om planlagte stopp i den kommunale vannforsyningen, med SMS, e-post og talemelding, to virkedager i forveien. Ved akutte hendelser informerer vi så raskt som mulig. Vi bruker offentlige registre for å få din kontaktinformasjon. For mer informasjon om hvordan vi varsler, se våre [nettsider](#).

Dersom vi må stenge vannet i mer enn 8 timer, vil vi, om mulig, sette opp vannpost i ditt område.

Din garanti for vannforsyning

Er du uten vann i springen i mer enn 12 timer fordi vi har stengt vannet, kan du søke om en kompensasjon fra oss på 300 kroner per husstand.

Ditt avløpsvann og miljøet

Vi tar hånd om ditt avløpsvann og transporterer det til våre renseanlegg. Der renser vi avløpsvannet slik at byens og fjordens miljø og biologiske mangfold blir ivaretatt.

Vi informerer deg om planlagte stopp i det kommunale avløpet, med varselbrev som legges i postkasser eller ved oppslag, senest 24 timer i forveien. Ved akutte hendelser informerer vi så raskt som mulig.

Vi sørger for at avløpsvannet ikke utgjør en helserisiko eller forårsaker skade på eiendom eller ødeleggelser i dine omgivelser.

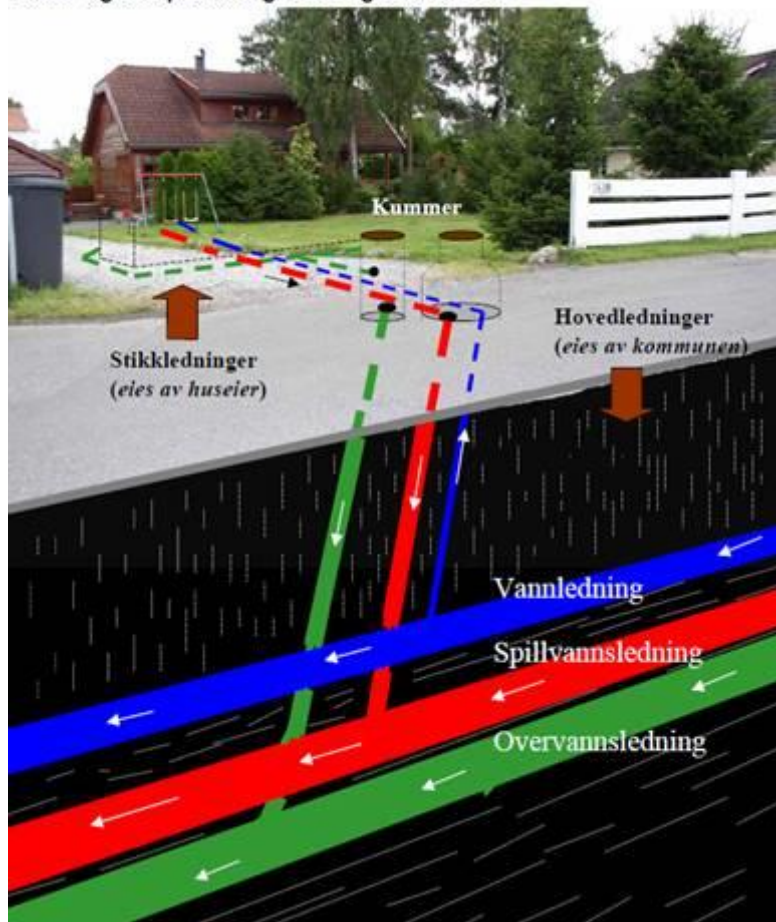
Din garanti for avløpshåndtering

Dersom du er forhindret fra å bruke avløpet i mer enn 12 timer grunnet akutte hendelser på den kommunale avløpsledningen, kan du søke om en kompensasjon fra oss på 300 kroner per husstand.

Dine plikter som abonnent

Som huseier har du ansvar for vann- og avløpsrørene mellom ditt hus og de kommunale rørene i gaten (se illustrasjon). De private rørene kalles gjerne stikkledninger. Du er ansvarlig for å holde stikkledningene i forskriftsmessig stand.

Vann- og avløpsledninger inn og ut av et hus



Eksempel på hvordan rørene ligger under bakken. Spillvann betyr kloakk. Ikke alle eiendommer har et eget rør for overvann (drensvann). I store deler av Oslo finnes det heller ikke et eget overvannsrør i gaten. Da renner spillvann og overvann i et felles avløpsrør.

Du er ansvarlig for ikke å helle helse- og miljøskadelige stoffer i avløpet. Heller ikke ting som kan tette avløpssystemet, må skylles ned i avløpet. Eksempler på hva som IKKE skal i avløpet: medisiner, bensin, smøreolje, matfett, rensesvæsker, maling, løsemidler, avrettingsmasse, Q-tips og våtservietter. Les mer på www.fettvett.no og www.dovett.no.

Du er ansvarlig for ikke å sløse med drikkevannet. Ved behov kan vi innføre begrensninger i vannforbruket til for eksempel hagevanning, bilvask med mer.

Overflatevann

Avløpssystemet er ikke bygget for å lede bort alt overflatevannet når det regner. Alle tomteeiere har derfor et ansvar for at regnvann håndteres på en trygg og god måte.

Regnet som faller på din eiendom skal i størst mulig grad få trekke ned i grunnen eller tas opp av planter på tomten din. Dette gjelder også takvannet. For å få til dette er det viktig å ta vare på grøntarealer og trær.

Bygninger og anlegg skal utformes slik at naturlige flomveier for overflatevann bevares og flomskader unngås. Har du en bekk over tomten din, er du også ansvarlig for bekkeløpet.

Les mer på vår nettside om [overvannshåndtering](#).

Gebyrer

Som boligeier kan du velge om gebyret du betaler for vann og avløp skal beregnes etter boligareal eller etter målt forbruk. Vann- og avløpsetaten kan gi deg råd om hva du bør velge.

Mer informasjon om gebyr og vannmåler finner du [på våre nettsider](#).

Kontakt oss

Henvendelser kan sendes til postmottak@vav.oslo.kommune.no

Kontakt oss på telefon dersom det gjelder en sak som haster.

Kundeseksjonen

Åpningstider: Mandag til fredag kl. 08.00-15.00

Telefon: 23 44 00 00

Døgnåpen vaktsentral

Telefon: 23 44 09 00

Saksbehandling:

- Dersom du bestiller kart og tegninger, eller har enkle spørsmål om vann og avløp, svarer vi deg innen to virkedager.
- Normal saksbehandlingstid i Vann- og avløpsetaten er 14 dager. Dersom vi behøver lengre saksbehandlingstid, skal du likevel høre fra oss innen 14 dager.
- Saksbehandlingstid for utslippstillatelser er seks uker.

Bestilling av kart

Trenger du kart og tegninger til en eiendom, kan du bestille dette ved å sende en e-post til:

kunde@vav.oslo.kommune.no

Næringskunder kan bruke vår selvbetjente kartløsning på www.underoslo.no

www.oslo.kommune.no