



Guldborgsund Forsyning

- sammen har vi **ansvaret!**



Lynvejledning Vandforsyning

GÆLDER FOR VANDVÆRKERNE I NYKØBING FALSTER,
NYSTED, SAKSKØBING OG STUBBEKØBING

Denne brochure giver et hurtigt overblik over en række af de regler og vilkår, som fremgår af Guldborgsund Forsynings 'Leveringsbetingelser og betalingsvilkår for vandforsyning'.

I brochuren giver vi svar på spørgsmål, som vores kunder oftest stiller, når de henvender sig. Og samtidig giver vi råd og tips, fx om hvordan du kan spare penge og/eller undgå problemer.

Hvis du har spørgsmål, der ikke er besvaret i denne brochure eller på de anviste links til vores hjemmeside, er du er altid velkommen til at kontakte os.

Du kan sende en mail til forbrug@guldborgsundforsyning.dk eller ringe til 7244 1212.

Spørgsmål og svar

Hvordan bliver jeg tilsluttet?

4

Hvem ejer og vedligeholder vandrørene?

6

Hvad er mit og hvad er Guldborgsund Forsynings ansvar?

8

Hvad må jeg selv lave - og hvad kræver autorisation?

10

Hvordan måles og opgøres mit forbrug?

12

Hvordan fastsættes priserne - og hvem holder øje med, at priserne ikke er for høje?

14

Hvad er betalingsvilkårene?

16

Hvad kan jeg gøre for at spare?

18

Hvor kan jeg klage, hvis jeg er utilfreds?

20

Hvor kan jeg få mere information?

22



Hvordan bliver jeg tilsluttet?

Enhver grundejer, hvis ejendom ligger i Guldborgsund Forsynings naturlige forsyningsområde, har ret til forsyning med vand til almindeligt husholdningsforbrug, til institutioner, til almindeligt landbrug (dog ikke til vanding af marker), og anden erhvervsvirksomhed, som benytter vand i mindre omfang.

For erhvervsvirksomheder, som benytter vand i større omfang og/eller vand til sprinkleranlæg, bestemmer Guldborgsund Forsyning, i hvilket omfang der kan leveres vand til virksomhederne. Forsyningen fastsætter i hvert enkelt tilfælde vilkårene i en skriftlig aftale, der skal godkendes af kommunalbestyrelsen.

ISO 22000 certificeret

Guldborgsund Forsynings vandværker er som nogle af de eneste i Danmark ISO 22000 certificeret. Det vil sige, at vi betragter vores vandværker som levnedsmiddelvirksomheder, og at vi bruger de samme værktøjer til at sikre vores vandkvalitet, som fødevarer virksomheder bruger til at dokumentere, at de har styr på fødevarer sikkerheden.

Tag kontakt til os

Hvis du ønsker at blive tilsluttet et af Guldborgsund Forsynings vandværker, skal du rette henvendelse til os enten på telefon 7244 1212, via mail forbrug@guldborgsundforsyning.dk eller ved personligt fremmøde på vores kontor, Gaabensevej 116 i Nykøbing F.

Herefter vil vi iværksætte de nødvendige procedurer, som i sidste ende indebærer at vi kommer ud og etablerer de fysiske stik og en måler.

Tilslutningsafgift

Ved tilslutning skal du betale en tilslutningsafgift. I byområder er tilslutningsafgiften i 2013 kr. 13.674 inkl. stikledning (max. 1,5 " og 10 m. længde). Eventuelle stikledninger ud over 10 meters længde betales efter regning.

For større stik betales ledningsafgift og anlægstilskud for en forbrugsramme på indtil 250 m³ og stikledning efter regning.

Ved tilslutning udenfor byområder beregnes tilslutningsafgiften i hvert enkelt tilfælde.





Hvem ejer og vedligeholder vandrørene?

Vandforsyningssystemet består af et hovedanlæg, der omfatter indvindingsanlæg, råvandsledninger og forsyningsledninger til transport af det færdigbehandede vand samt stikledninger frem til skel på de enkelte ejendomme, hvor hovedhanen er placeret. Endvidere består systemet af vandinstallationerne på den enkelte ejendom.

Hovedanlægget anlægges af og tilhører Guldborgsund Forsyning, der også sørger for og betaler al vedligeholdelse af denne del af systemet.

Når du ejer et hus, er alle vandinstallationerne på din grund din private ejendom, og du skal betale for eventuelle nye anlæg samt den løbende vedligeholdelse. Dog stiller Guldborgsund Forsyning afregningsmåleren til rådighed. Den er forsyningens ejendom og vedligeholdes af Guldborgsund Forsyning.

Undgå vandspild

Selv om dine vandinstallationer fungerer, kræver de alligevel jævnlig vedligeholdelse/tilsyn. Det er især vigtigt, at du er opmærksom på at undgå vandspild.

Hvis vandspild sker fra vandinstallationerne før måleren, kan du blive pålagt at betale for vandspildet ud over det forbrug, der er registreret via måleren.

Vær opmærksom på, at vandspild både før og efter måleren kan være en dyr affære, fordi du både skal betale for vandafgift og vandafledningsafgift af forbruget.

Hvis du har oplevet vandspild fra ikke synlige installationer, kan du muligvis få refunderet vandafledningsbidraget for det spildte vand, som ikke er løbet i kloakken. Eksempler på ikke synlige installationer er:

- Rør under gulve uden adgang til kontrol
- Rør indmuret i gulve og vægge
- Rør i jord mellem bygninger og/eller bygværker

For helårsboliger + sommerhuse som anvendes til helårsbeboelse kan der ydes refusion for det forbrug, der overstiger de sidste tre års gennemsnitsforbrug plus 100 %. Dog skal der minimum betales for 200 m³. For sommerhuse gælder det samme, dog minimum et forbrug på 100 m³.





Hvad er mit og hvad er Guldborgsund Forsynings ansvar?

Det er Guldborgsund Forsynings opgave at sørge for en effektiv og velfungerende forsyning af vand frem til skellet på din ejendom.

Guldborgsund Forsyning har også pligt til at stille den nødvendige information om forsyningen og drikkevandets kvalitet til rådighed for forbrugerne.

Det er dit ansvar at holde vandinstallationerne på din egen grund/ejendom i orden, og det er dit ansvar, at der ikke sker tilbageløb af forurenede vand, fx som følge af brud på rør.

Du har endvidere ansvaret for at sikre, at Guldborgsund Forsyning har uhindret adgang til din måler, og at vi kan få adgang til at kontrollere dit vandforbrug og evt. vandspild.

Hvis det konstateres eller må formodes, at der er utætheder eller andre fejl, har ejeren ansvaret for, at vandinstallationerne snarest muligt gennemgås og reparerer.

Hvis fejlen har betydning for ejendommens vandforbrug, skal ejeren underrette Guldborgsund Forsyning om forholdet. Du kan finde blanketten 'Oplysning om brud på vandinstallation' på vores hjemmeside. Blanketten skal udfyldes og underskrives af en autoriseret VVS-installatør.

Ejeren har pligt til at holde ubenyttede vandinstallationer aflukket og tømt for vand.







Hvad må jeg selv lave – og hvad kræver autorisation?

Alt arbejde med stikledninger og vandrør skal udføres af en autoriseret VVS-installatør.

Arbejde med etablering af nye vandinstallationer samt reparation af dine installationer må ligeledes kun foretages af en autoriseret VVS-installatør.

Visse simple arbejder med vandinstallationer må du dog godt selv foretage. Det gælder følgende arbejder:

- Udskiftning af pakninger i taparmaturer
- Rensning af filtre i taparmaturer
- Udskiftning af taparmaturer
- Udskiftning af håndvaske og køkkenvaske med tilhørende vandlås
- Udskiftning af wc'er
- Udskiftning af vaskemaskiner til husholdningsbrug
- Udskiftning af opvaskemaskiner til husholdningsbrug

Inden du iværksætter vandinstallationsarbejder, der er omfattet af autorisationsloven, skal du indhente tilladelse fra Guldborgsund Kommune i overensstemmelse med de bestemmelser, der er fastsat i byggeloven og bygningsreglementerne.

OBS: Rør aldrig selv ved målerne.







Hvordan måles og opgøres mit forbrug?

Langt de fleste af vandmålerne i Guldborgsund Forsynings forsyningsområde fjernaflæses. Det vil sige, at du ikke behøver at bekymre dig om aflæsning af dit forbrug. Vi anbefaler dog, at du løbende følger dit forbrug for at registrere et eventuelt unormalt vandforbrug, fx som følge af utætheder i rør, toilet eller installationer, der ikke er justeret ordentligt.

Beregning af vandafgiften sker i forhold til det målte vandforbrug på din ejendom. Afgiften består af en fast afgift og en variabel, der opgøres som dit årlige vandforbrug i m³.

Hvis du har mistanke om, at dit vandforbrug er registreret forkert - fx fordi måleren er defekt, skal du rette henvendelse til Guldborgsund Forsyning. Og såfremt måleren er defekt, skønner vi dit forbrug ud fra de foregående års gennemsnit.

"Som en tommelfingerregel kan du gå ud fra, at en voksen person i gennemsnit bruger ca. 45 m³ vand pr. år".





Hvordan fastsættes priserne – og hvem holder øje med, at priserne ikke er for høje?

Guldborgsund Forsyning skal ikke tjene på sin virksomhed. Vandprisen fastsættes som udgangspunkt således, at indtægterne kan dække omkostningerne ved at drive forsyningens anlæg.

Vores priser godkendes af byrådet i Guldborgsund Kommune. Vi er desuden underlagt et prisloft, der er fastsat af konkurrencemyndighederne, som også holder øje med, at vores priser ikke er for høje.





Hvad er betalingsvilkårene?

Guldborgsund Forsyning opkræver a' conto betaling 4 gange årligt og foretager endelig afregning sammen med 2. a' conto opkrævning.

Hvis du ikke er tilsluttet Betalingservice, som vi anbefaler, modtager du regningen med posten eller i din e-boks.

Udsendelse af regning er gratis via Betalingservice og e-boks.
Udsendelse af regning med fysisk brev koster 10 kr.

Betaling via Betalingservice er gratis. Betaler du via girokort, koster det 25 kr.

Betalingsfristen er 14 dage fra forfaldsdato, som er den 1. i betalingsmåneden. Hvis denne frist overskrides, opkræver vi renter og gebyr, og i den yderste konsekvens overdrager vi restancer til inddrivelse og lukker for vandet.

Hvis du ikke kan betale

Hvis du ikke kan betale her og nu, har du mulighed for at få henstand eller aftale en afdragsordning ved at sende en mail til forbrug@guldborgsundforsyning.

Du kan også ringe til os på telefon 7244 1212 eller henvende dig personligt på Gaabensevej 116 i Nykøbing F.

Særlige regler for individuel afregning med lejere

Hvis en udlejningsejendom ikke opfylder betingelserne for individuel afregning efter målt vandforbrug, kan Forsyningen, ejeren og brugerne indgå en aftale om at forenkle opkrævning og administration. Nærmere oplysninger herom fremgår af punkt 14.1.3 i brochuren 'Vandforsyning - leveringsbetingelser og betalingsvilkår', som kan downloades på Guldborgsund Forsynings hjemmeside.





Hvad kan jeg gøre for at spare?

En person bruger i gennemsnit ca. 45 m³ pr. år i husholdningen, og gennemsnitsforbruget for helårshuse er ca. 120 m³. Men du kan sagtens nedsætte dit vandforbrug. Her er nogle råd:

Hold øje med installationerne

Sørg for at utætte installationer (toiletter, vandhaner og rør) bliver repareret hurtigst muligt.

Så meget koster en vandhane, der drypper:

- Langsomt dryp spilder ca. 20 liter/døgn og koster ca. 400 kr./år
- Hurtige dryp spilder ca. 100 liter/døgn og koster ca. 2.000 kr./år
- En tynd stråle spilder ca. 380 liter vand/døgn og koster ca. 7.600 kr./år

- Et toilet, der løber:
 - Meget langsomt spilder ca. 275 liter vand/døgn og koster ca. 5.500 kr./år
 - Så det ses, spilder ca. 550 liter/døgn og koster ca. 11.000 kr./år
 - Hurtigt spilder ca. 1.100 liter vand/døgn og koster ca. 22.000 kr./år

Hold øje med forbruget

Vi anbefaler, at du jævnlige aflæser din måler - fx en gang om måneden. På den måde opdager du, hvis forbruget pludselig ændrer sig, fx på grund af et utæt rør, som ikke er til at se.

Sådan kan du også spare på vandet

Ved enkle ændringer af dine vaner og adfærd er det muligt at spare op til 40 % af dit vandforbrug eller små 1.000 kr. om året pr. person i husstanden.

Her er nogle gode råd:

- Brug mindre vand i gryden, når du koger kartofler eller æg. Æg kan koges med ½ dl. vand, kartofler med 1-3 dl vand
- Skyl og rens grøntsager i en balje
- Brug ikke rindende vand til optøning af frosne varer eller afkøling af øl og vand
- Hav en kande vand i køleskabet så drikkevandet bliver koldt - i stedet for at lade vandet løbe, før du tapper
- Vask op i en balje og ikke under løbende hane
- Fyld vaske- og opvaskemaskinen helt op inden start
- Brug vaskebold og spring forvasken over
- Brug spareprogram der reducerer forbruget af både el og vand

- Installer perlatorer (vandsparere) på vandhanerne. Det er nemt, billigt og sparer typisk 30-50 %
- Tag brusebad i stedet for karbad
- Tag korte brusebade (max 5 min.). Man bruger 8-12 liter vand i minuttet
- Skift til en vandsparende brusertype
- Luk for vandet under tandbørstning og under indsæbning i forbindelse med brusebad
- Udskift et for gammelt toilet med et nyt dobbeltskylende. Det sparer sig selv hjem på et par år
- Brug regnvand til havevanding og potteplanter
- Brug spand og børste i stedet for slange ved bilvask





Hvor kan jeg klage, hvis jeg er utilfreds?

Vi gør, hvad vi kan, for at alt skal lykkes. Men som alle andre steder kan noget gå galt.

Hvis du er utilfreds, kan du klage til direktionen i Guldborgsund Forsyning eller til selskabets bestyrelse.





Hvor kan jeg få mere information?

På Guldborgsund Forsynings hjemmeside kan du få uddybende information om mange af de forhold, som er omtalt i denne brochure.

Hvis du downloader denne brochure elektronisk, kan du klikke direkte videre til følgende sider med uddybende information:

På hjemmesiden finder du bl.a.:

- Prislister
- De komplette leveringsbetingelser
- Sparetips og andre gode råd

Du kan også kontakte os på:

- Telefon 7244 1212
- Hjemmeside: www.guldborgsundforsyning.dk
- Adresse: Gaabensvej 116, 4800 Nykøbing F.
- E-mail: forbrug@guldborgsundforsyning.dk

Hvis du er interesseret i forsyningssselskaber generelt anbefaler vi at klikke ind på danva.dk, som er vores brancheorganisation. Her kan du på en række parametre holde os op mod branchen generelt.





Tjek os på
Smartphonen



Guldborgsund Forsyning
- sammen har vi ansvaret!

www.guldborgsundforsyning.dk