

# SÄKER TILLGÅNG TILL FRISKT VATTEN

Kvalitetsgarantin är ett löfte om vad du som medborgare kan förvänta dig av kommunens arbete med vatten- och avloppstjänster.

## Sammanfattning av kvalitetsgarantin

**Vid driftstopp:** Leverans av vatten inom 24 timmar.

**Vid avbrott i vattenleverans:** Anvisning av alternativ plats att hämta vatten inom två timmar och vatten åter i kranen inom 24 timmar.

**Vid vattenläcka inom kommunens ledningsnät:**

Reparationsarbete påbörjas inom två timmar normal arbetstid och tre timmar kvällar och helger.

## Vår verksamhet

Vi ansvarar för att vårda och sköta kommunens fasta egendom. Vi sköter drift och underhåll av kommunens gator och vägar, gatubelysning, parker, skog och mark. Vi ansvarar för kommunens byggnader och lokaler. Vi ansvarar även för trafiksäkerhet, vatten, avlopp och avfallshantering.

Vi arbetar för att du ska uppleva Upplands Väsby som en trygg, snygg och trivsamt kommun att bo och vistas i. Att hålla en hög kvalitet på våra vatten- och avloppstjänster är en viktig del av arbetet.



# KVALITETSGARANTI

## KONTORET FÖR SAMHÄLLSBYGGNAD

### Beskrivning av tjänsten

Kvalitetsgarantin är ett löfte om vad du som medborgare kan förvänta dig av kommunens arbete med vatten- och avloppstjänster.

### Vi garanterar att

- Ingen enskild va-abonent ska behöva sakna vatten på grund av akuta driftstopp eller arbeten i kommunens ledningsnät i mer än 24 timmar.
- Vid avbrott i vattenleveransen skall man kunna hämta dricksvatten vid ett anvisat tappställe inom två timmar.
- Om en vattenläcka inom kommunens ledningsnät upptäcks under ordinarie arbetstid påbörjar vi reparationsarbetet inom två timmar.
- Om en läcka upptäcks på annan tid påbörjar vår beredskapsstyrka arbetet inom tre timmar.

### Avgränsning

Garantin omfattar endast kommunens ledningsnät.

### Vad förväntar vi oss av dig

Kommunen har som målsättning att du alltid ska ha rent dricksvatten. Ibland kan det dock ändå hända att du som abonnent drabbas. Vattnet är kanske missfärgat, smakar illa eller det kommer inget vatten alls ur kranen. Vid de tillfällena kan dessa tips vara behjälpliga.

- Är det bara du som är drabbad? Prata med grannen. Om du är ensam om problemet kan det vara fel inom din egen fastighet eller lägenhet.
- Är vattnet missfärgat? Prova att spola i kranen ett tag och se om det försvinner. Ibland släpper, rost och andra ofarliga partiklar från ledningen som lätt kan spolas bort.
- Kvarstår problemet? Ring Väsby direkt (kontorstider) eller VA-jouren (kvällar, nätter, helger).
- Vill du veta mer om vad som hänt? Se information på hemsidan [www.upplandsvasby.se/Nyheter](http://www.upplandsvasby.se/Nyheter) eller kommunens facebook-sida.

- Kommer du inte fram per telefon? Se information på kommunens hemsida. Om flera är drabbade har vi svårt att svara alla.
- Kommer du inte fram per telefon och hittar ingen information på hemsidan eller facebook? Ha överseende med oss-vi jobbar för ert bästa. Vår första prioritet är alltid att lösa det faktiska problemet så snabbt som möjligt. Vi har jour-personal som dygnet runt kan rycka in och lösa de tekniska problemen, men vi har tyvärr inte samma resurser att informera och svara alla. Om ett problem uppstår utanför arbetstid är risken större att vi inte alltid hinner komma ut med den information som man kan önska.

### Vad händer om vi inte håller vad vi lovar?

Vi följer omgående upp alla avvikelser och ger en direkt återkoppling.

Kontakta Kontoret för samhällsbyggnad. Verksamhetsansvarig nås via Väsby Direkt på telefon 08-590 970 00.

### HJÄLP OSS BLI BÄTTRE, SÄG VAD DU TYCKER

Det kan du göra på flera sätt:

#### Skriftligt:

Upplands Väsby Kommun  
Väsby Direkt  
194 80 Upplands Väsby

#### Email:

[vasbydirekt@upplandsvasby.se](mailto:vasbydirekt@upplandsvasby.se)

**Telefon: 08-590 970 00**



Stockholm  
The Capital of  
Scandinavia



Upplands Väsby  
kommun