

# Serviceplan AWW

## 1. Doel

Dit document beschrijft welke diensten (services) en servicegaranties AWW levert aan haar residentiële klanten. De diensten wordt omschreven, alsook of ze betalend of niet betalend zijn.

Het is aanvullend aan de Algemene Voorwaarden voor watervoorziening & watersanering die de rechten en plichten van AWW en haar klanten vastlegt.

De begrippen zoals klant en gebruiker zijn zoals gedefinieerd in de referentiedocumenten.

## 2. Diensten

### 2.1. De aftakking en de riolaansluiting

Nieuwe aftakkingen en riolaansluitingen: elk pand dat aan de openbare weg grenst kan worden aangesloten op het waterdistributienetwerk door middel van een aftakking en op de hoofdriool door middel van een riolaansluiting. Het Technisch Reglement en de Aansluitingsvoorwaarden zijn hierbij van toepassing.

AWW bezorgt de aanvrager hiertoe gratis een offerte, geldig gedurende 2 maanden. Er kunnen maximaal 3 offertes worden gevraagd per aftakking of riolaansluiting. Bijkomende offertes zijn betalend.

Bestaande aftakkingen en riolaansluitingen: AWW onderhoudt de aftakkingen tot en met de watermeter en de riolaansluitingen tot aan de rooilijn op haar kosten, tenzij in geval van beschadiging door gebrek aan voorzorg, verwaarlozing of moedwil toe te wijzen aan de klant. Aanpassingen aan de aftakking of riolaansluiting op vraag van de klant zijn betalend. AWW bezorgt de aanvrager hiertoe gratis een offerte. Er kunnen maximaal 3 offertes worden gevraagd per aftakking of riolaansluiting. Bijkomende offertes zijn betalend.

Watermeter:

de plaatsing van een watermeter op een bestaande aftakking is gratis, voor zover dit kadert in het bemeteringsprogramma tot en met 2007 van AWW. Indien de klant niet ingaat op het plaatsingsvoorstel van AWW zijn de plaatsingskosten ten laste van de klant.

de vervanging van de watermeter bij defect of op initiatief van AWW is gratis tenzij in geval van beschadiging door gebrek aan voorzorg, verwaarlozing of moedwil toe te wijzen aan de klant.

bij twijfel aan de juiste werking of aanduiding van de watermeter kan een eerste controlebezoek gebeuren door AWW, in aanwezigheid van de klant. Zo gewenst kan de klant een nazicht vragen overeenstemmend de Metrologische reglementering. Dit gebeurt op kosten van degene die in het ongelijk werd gesteld.

### 2.2. Drinkwaterkwaliteit

Het door AWW geleverde water voldoet minstens aan de wettelijke en reglementaire bepalingen.

Zo niet verwittigt AWW de verbruikers via een speciaal bericht in de postbus of, bij grootschalige problemen via de media. Dit gebeurt van zodra de afwijkingen worden vastgesteld of vooraf indien de afwijking op voorhand gekend is. Van zodra de toestand terug normaal is verwittigt AWW de verbruikers.

Verbruikers kunnen onregelmatigheden van de drinkwaterkwaliteit die ze vaststellen melden aan de Dispatching (permanent bereikbaar op het tel.nr. 03 244 05 44) van AWW. Deze dienst zal nazicht doen door ondermeer het nemen van waterstalen op het tappunt waar de onregelmatigheid zich voordoet. Hierbij worden instructies gegeven voor het meedelen van de resultaten van de onderzoeken. Deze controle is gratis voor maximum 3 meldingen per jaar.

Verbruikers die regelmatige controle van de drinkwaterkwaliteit wensen kunnen zich informeren op de website van AWW ([www.aww.be](http://www.aww.be)) omtrent de algemene kwaliteitsaspecten. Specifieke analyses in het betrokken pand zijn mogelijk mits betaling. AWW bezorgt de aanvrager hiertoe gratis een offerte.

### Waterdruk

AWW levert een normaal drukcomfort (minimum 20 meter waterkolom) ter hoogte van het eindpunt van de aftakking. Er zijn evenwel steeds drukschommelingen mogelijk ingevolge lokale afnames en bijzondere situaties in het waterdistributienetwerk.

Verbruikers kunnen zich bij AWW informeren over de plaatselijke waterdruk.

Verbruikers kunnen klachten over de waterdruk melden bij de Dispatching. Deze dienst zal de verbruiker informeren indien de oorzaak gekend is (bv. buisbreuk in de onmiddellijke nabijheid) of indien nodig ter plaatse op afspraak een drukonderzoek uitvoeren. Het resultaat wordt mondeling of schriftelijk medegedeeld. Deze controle is gratis.

### 2.4. Storingen van de watervoorziening en de rioolwaterafvoer

Bij storingen van de watervoorziening of rioolwaterafvoer zal AWW steeds de verbruikers informeren. Bij voorziene storingen zal dit minstens 1 dag op voorhand gebeuren. AWW streeft ernaar om dit minimum 3 dagen op voorhand te doen. Bij onvoorziene omstandigheden, zoals leidingbreuk gebeurt de verwittiging zo snel als mogelijk.

In geval van langdurige onderbreking van de watervoorziening voorziet AWW een alternatieve waterlevering. Dit kan zijn in de vorm van standpijpen en/of watercontainers.

Indien AWW vaststelt dat de oorzaak van de storing te vinden is in de private binneninstallatie, dan worden de kosten van het nazicht en de eventuele herstelling aangerekend aan de aanvrager.

### Lekopsparing

AWW zorgt voor de lekopsparing in geval van defect van de aftakkingen en rioolaansluitingen, het waterdistributienetwerk en de rioleringen in de openbare weg.

Lekopsparing in private binneninstallaties voor drinkwater kan op verzoek van de klant tegen betaling en voor zover AWW haar gespecialiseerde diensten hiervoor ter beschikking kan stellen. Bij dringende interventies worden de uitgevoerde prestaties

aangerekend op basis van een getekend bestelorder. In andere gevallen bezorgt AWW de aanvrager zo gewenst gratis een offerte.

#### Afspraken met onze medewerkers

Onze klanten kunnen steeds een afspraak maken met onze medewerkers in verband met de door AWW geleverde diensten, zoals het maken van een offerte voor werken, een meterlezing, het openen van de aftakking, enz. Deze prestaties zijn gratis tenzij anders bepaald in dit serviceplan.

Indien onze medewerkers zich onverrichterzake volgens afspraak aanbieden kan AWW een vergoeding voor nutteloze verplaatsing aanrekenen. De inschrijving van de afspraak in ons klantensysteem en de verklaring van onze medewerker geldt hiervoor als bewijs.

#### Afsluiten en (her-)openen van aftakkingen

Het afsluiten en (her-)openen van aftakkingen voor de drinkwaterlevering aan een pand is gratis, tenzij het gaat om een afsluiting of heropening bij of na wanbetaling of om een opening na externe keuring waarvoor een tarief geldt. Heropening na wanbetaling is betalend en kan enkel tijdens de werkuren (er wordt niet geopend buiten de werkuren).

Bij collectoren moeten bij de indienststelling de klantgegevens ter plaatse aan onze medewerkers worden bezorgd via overnamedocumenten .

#### Meterlezingen

AWW verzoekt de klanten om zelf de watermeterstand door te geven volgens de richtlijnen die worden gegeven.

De lezing van de watermeter door AWW is mogelijk op verzoek van de klant en gratis op voorwaarde dat de afspraken met onze medewerkers worden nagekomen ( zie 2.6 ).

### 2.9. Wijzigingen van klantgegevens

Wijzigingen aan onze klantgegevens zijn gratis. Ze kunnen aan AWW worden overgemaakt per telefoon, per brief, per telefax of e-mail volgens de richtlijnen terzake.

Hierbij wordt de wet op de privacy gerespecteerd.

#### Servicegaranties

AWW heeft volgende servicegaranties naar haar klanten:

drinkwater te allen tijde: voor onderbrekingen langer dan 24 uur moet AWW drinkwater ter beschikking stellen hetzij via container, hetzij via standpijp.

alle afspraken zullen stipt nageleefd worden: er moet naar gestreefd worden om afspraken bij de klant (werken, nazichten, heropenen, enz.) zoveel mogelijk op een periode te bepalen en niet op een tijdstip. Wanneer een medewerker afwezig is (ziek), dan moet ofwel een collega zijn afspraken overnemen ofwel moeten de klanten met afspraken vooraf verwittigd worden om de afspraak te verzetten.

de klant zal tenminste 1 werkdag op voorhand verwittigd worden bij een geplande water-onderbreking: Voor geplande werken die minimaal 1 uur in beslag nemen moeten kaartjes gebust worden om de klanten te verwittigen.

in geval van een individueel defect aan de watertoevoer zullen wij binnen de twee uur ter plaatse zijn: de permanente wachtdienst zal in geval van defect aan de aftakking (inclusief de watermeter) binnen de 2 uur ter plaatse gaan, tenzij een andere afspraak met de klant wordt gemaakt of ingeval van overmacht.

vragen en/of klachten worden binnen de 10 werkdagen behandeld: een nadelig antwoord dient steeds schriftelijk bevestigd te worden. Indien er meer onderzoek nodig is om tot een volledig antwoord te komen, dan moet binnen de 10 werkdagen een antwoord bezorgd worden met de stand van zaken.

de aftakking op het bestaande waterdistributienetwerk wordt binnen de 20 werkdagen gerealiseerd:

mits een door de klant goedgekeurde offerte en indien de werken uitvoerbaar zijn wordt een aftakking, al dan niet uitgerust met een collector, binnen de 20 werkdagen geplaatst.

uw bestaande aftakking wordt binnen de 3 werkdagen in dienst gesteld: het heropenen zonder werken moet de volgende werkdag kunnen uitgevoerd worden. Voor een aftakking met keuringsplicht (nieuwbouw of volledige renovatie) moet hiervoor een afspraak worden gemaakt.

in geval van een individueel defect aan de waterafvoer vat AWW de herstelling aan binnen de 2 werkdagen (hoogdringendheid), binnen de 5 werkdagen (gewone meldingen) of binnen de 20 werkdagen (minder dringende meldingen).

Specifiek voor een individueel defect aan de waterafvoer van een kolk, hoofdriool of overwelling zal AWW na vaststelling van het probleem binnen de 2 uur ter plaatse zijn met het nodige materieel.

De aftakking op het bestaande rioleringsnetwerk wordt binnen de 20 werkdagen gerealiseerd.

Bij het niet naleven van een servicegarantie wordt een financiële tegemoetkoming van 25 Euro uitbetaald aan de betrokken klant die erom verzoekt.