

FELANMÄLAN



INFORMATION OM HUR DU FELANMÄLER

Mittskåne Vatten arbetar kontinuerligt med att underhålla anläggningar och ledningsnät men ibland är det ändå något som går sönder och det blir avbrott i verksamheten. Nedan kan du läsa om hur du kan anmäla en störning.

Du kan bland annat felanmäla avloppsstopp, översvämningar, vattenläckor, råttproblem och problem med dricksvattenkvaliteten såsom missfärgningar eller dålig lukt. Under respektive rubrik nedan hittar du mer information. Under ordinarie arbetstid görs felanmälan till **Mittskåne Vattens kundservice**. Utanför ordinarie arbetstid och vid helgdagar görs felanmälan till **jouren**. Du hittar kontaktuppgifter till båda på vår hemsida samt på sista sidan.

Vattenläcka

Vattenläckor kan uppstå på lite olika ställen. Vem som ansvarar för att åtgärda läckan beror på var läckan uppstått. Nedan kan du läsa om hur du kan upptäcka en läcka och vad du kan göra om en läcka skulle uppstå.



Upptäcka läckan

Vattenläckor kan visa sig på olika sätt, vissa tecken är uppenbara medan andra är dolda. Först kan man försöka identifiera om läckan är inom den egna fastigheten eller på den allmänna dricksvattenledningen. Nedan listar vi några av tecknen vid en vattenläcka, skulle du misstänka en läcka på det allmänna ledningsnätet kontakta Mittskåne Vatten direkt.

Tecken på en vattenläcka – allmänna ledningsnätet

- Vatten trycker upp ur asfalten
- Lågt vattentryck
- Missfärgat vatten
- Vatten som rinner längs med en väg
- Vattenansamlingar

FELANMÄLAN

INFORMATION OM HUR DU FELANMÄLER

Tecken på en vattenläcka - fastighet

- Fuktfläckar eller missfärgningar på väggar, golv eller tak
- Bubblig eller flagnande färg/tapet
- Droppande kranar eller vattenutkastare
- Ljud av rinnande vatten (trots att alla kranar är avstängda)
- Bubblande eller susande ljud från rören
- Lågt vattentryck, en märkbar minskning av vattentrycket
- Onormalt hög vattenräkning
- Lukt av mögel eller fukt
- Missfärgat vatten

Åtgärda läckan

Vid stora akuta vattenläckor är det viktigt att åtgärda dem så fort som möjligt. Ring Mittskåne Vatten direkt om du misstänker att det finns en stor vattenläcka på det allmänna ledningsnätet. Ring även oss om du misstänker en stor läcka på ledningen in till din fastighet. Vi kommer då ut och stänger av vattnet vid servicventilen. Vid besöket undersöker vi även om läckan är på vår ledning eller på fastighetens ledning. Ledningar inom fastigheten fram till förbindelsepunkten är fastighetsägarens ansvar att laga. Efter förbindelsepunkten tillhör ledningen det allmänna ledningsnätet och är Mittskåne Vattens ansvar att laga.

Vid mindre läckor på din egen ledning kan du kontakta en rörläggare först och sedan kontakta Mittskåne Vatten för att boka tid för att stänga av vattnet. Även små läckor behöver åtgärdas så fort som möjligt då de kan bli kostsamma och kan påverka dina grannar.

Vid läcka i huset efter vattenmätaren kan du eller en rörläggare själv stänga vattnet med avstängningsventilerna som sitter före och efter vattenmätaren för att lägga läckan. Skulle det inte gå att stänga av vattnet kan du kontakta oss.

När du åtgärdat läckan kontaktar du Mittskåne Vatten för att få vattnet öppnat igen.

Är det vattenmätaren som gått sönder och läcker så kontakta Mittskåne Vatten. Mittskåne Vatten ansvarar för vattenmätaren men du som fastighetsägare ansvarar för att skydda mätaren från att bli skadad.

Avloppsstopp

Ibland kan det bli stopp på spillvattenledningen. Vem som ansvarar för stoppet beror på var stoppet är. Är stoppet på fastighetens spillvattenledning är det fastighetsägarens ansvar. Är stoppet på den allmänna spillvattenledningen är det Mittskåne Vattens ansvar. Nedan kan du läsa om hur du kan undersöka var stoppet är och vad du kan göra för att åtgärda det.



FELANMÄLAN

INFORMATION OM HUR DU FELANMÄLER

Undersök var stoppet är

Börja med att kontrollera om du har stopp i alla avlopp i huset eller om det bara är stopp i något/några avlopp. Om du har stopp i samtliga avlopp i fastigheten behöver du kontakta Mittskåne Vatten direkt.

Finns det en spillvattenbrunn på din fastighet eller strax utanför din fastighet så kan du använda den för att undersöka var stoppet är. Står det högt med vatten i brunnen är stoppet utanför förbindelsepunkten på den allmänna spillvattenledningen. Är det bara en vattenspegel i botten av brunnen är stoppet innanför förbindelsepunkten vilket innebär att det är du som fastighetsägare som ansvarar för att åtgärda det.

Åtgärda stoppet

Om stoppet är på din spillvattenledning ansvarar du själv för att åtgärda det. Detta innebär att du själv får beställa spolbil och betala kostnaderna för det. Du behöver inte informera oss om detta.

Tror du att stoppet är på den allmänna spillvattenledningen ska du kontakta Mittskåne Vatten. Vi åker då ut till dig för att undersöka och konstatera om stoppet är på vår ledning. När det är konstaterat beställer personalen från Mittskåne Vatten en spolbil för att spola rent ledningen. Åtgärderna kostar då dig ingenting

Problem med dricksvattnet

Vi på Mittskåne Vatten provtar regelbundet dricksvattnet för att säkerställa en hög kvalitet. Emellanåt kan det dock uppstå problem såsom lukt-, smak- eller färgförändringar. Nedan beskriver vi vad dessa kan bero på samt vad du själv kan göra för att avhjälpa problemet.

Vitt till gråvitt vatten

Ibland kan dricksvattnet i kranen vara vitaktigt eller upplevas som lite "dimmigt". Det beror oftast på att det är luft i dricksvattnet, vilket är helt ofarligt och vattnet går att konsumera. Vill du bli av med luftbubblorna så kan du låta dricksvattnet stå en stund i glaset eller tillbringaren innan du dricker det. Luften avgår då från dricksvattnet och det blir klart igen.



Brunt till brunrött vatten

Är vattnet brunt till rödbrunt beror det oftast på rost. Rostpartiklar kan lossna från ledningarna efter arbeten på ledningsnätet eller vid ökade uttag av dricksvatten.

Rostpartiklar är inte farligt men du kan försöka avhjälpa problemet genom att spola kallvatten i samtliga kranar från ett par minuter upp till en halvtimme. Om problem med missfärgat vatten ändå kvarstår, kontakta då vår kundservice.

Rost kan också komma från äldre ledningar i enskilda fastigheter. Om problemet ligger i fastighetens egna ledningar ansvarar fastighetsägaren för att lösa det.

FELANMÄLAN

INFORMATION OM HUR DU FELANMÄLER

Konstig smak eller lukt

Kranvattnets smak kan påverkas av olika faktorer. Om vattnet står stilla i ledningarna, till exempel under semestertider, kan smaken förändras. Uppvärmning av vattnet i fastighetens ledningar kan också ge en sämre smak eller lukt.

Efter en kort spolning ska vattnet i kranen inte smaka eller lukta illa. Om problem med smak eller lukt kvarstår, kontakta då vår kundservice.

Råttproblem

Råttor är ett skadedjur som kan skapa stora problem i en fastighet då de kan orsaka materiella skador och sprida sjukdomar. Råttor trivs i miljöer där det finns god tillgång till mat och finns bra utrymmen att gömma sig. Råttor kan ta sig in i fastigheter via avloppsledningar. De dras till ledningar där det finns matrester och fettavlagringar. Nedan kan du läsa om vilket ansvar du som fastighetsägare har för att förebygga problem med råttor samt när du ska kontakta Mittskåne Vatten.



Vad kan jag göra?

Det är du som fastighetsägare, förvaltare eller som representant för en bostadsrättsförening som har det huvudsakliga ansvaret för att bekämpa och motverka alla typer av skadedjur som till exempel råttor.

Om du fått in råttor i din fastighet ska du kontakta ditt försäkringsbolag och därefter det saneringsföretag som försäkringsbolaget rekommenderar.

Som fastighetsägare finns det en hel del du kan göra för att minska problemen med råttor.

- Se till att era soptunnor och avfallsbehållare är säkra mot råttor och att det är rent och städlat kring avfallskärnen.
- Var noga med hur du förvarar livsmedel i förråd eller skjul.
- Nerspolad mat och fett i avloppet lockar till sig råttor. Ta för vana att alltid torka av stekpannor och dylikt med hushållspapper innan diskning. Håll gammal matolja i en plastflaska eller mjölkförpackning med kork och lägg den i restavfallet.
- Lägg aldrig fågelmat direkt på marken. Använd fågelbord eller liknande och var noga med att hålla rent i området.
- Se till att fastighetens dörrar och liknande sluter tätt. Ett hål på 20 millimeter räcker för att en råtta ska ta sig in i fastigheten.
- Se till att vattenlåsen i dina golvbrunnar är fyllda med vatten och ta bort avloppsrör och ledningar som inte har någon funktion. Dessa kan annars fungera som råttbon.

FELANMÄLAN

INFORMATION OM HUR DU FELANMÄLER

- Ta bort träd och buskar längs väggarna som ger råttorna skydd och döljer deras hål. Växtlighet gör det också lättare för råttor att ta sig upp på balkonger och därifrån vidare in i bostaden.
- Installera "Råttstopp" så dom inte kan ta sig in. Råttstoppet monteras på inkommande spillvattenledning innan den förgrenar sig i huset

När ska jag kontakta Mittskåne Vatten?

Kontakta Mittskåne Vattens kundservice om du misstänker att råttorna tar sig in via det allmänna spillvattennätet.

Översvämning

Vid till exempel kraftiga regn eller skyfall eller om det uppstår stopp på avloppsledningsnätet kan översvämningar inträffa. En översvämning kan orsaka skador på din fastighet – därför är det viktigt att du vet hur du ska agera om det händer.

Om din fastighet drabbas översvämning ska du anmäla det både till ditt försäkringsbolag och Mittskåne Vatten. Vem som är ansvarig för eventuella saneringsåtgärder och reparationer beror på var felet som orsakat översvämningen ligger. Är felet inom fastigheten är det fastighetsägarens ansvar, ligger felet på det allmänna ledningsnätet är det Mittskåne Vattens an-



Översvämningar kan uppstå på olika sätt, och delas vanligtvis in i följande typer:

- Vatten läcker ut från otäta/skadade vatteninstallationer
- Vatten tränger in via avloppet
- Vatten tränger in genom källarvägg eller källargolv
- Vatten tränger in genom källarfönster, garageportar eller spygatter

Det här bör du göra vid en översvämning

Direkta åtgärder:

- Bryt strömmen i de översvämmade utrymmena.
- I en nödsituation (vid fara för liv) kontakta Räddningstjänsten.
- Gör vad du kan för att begränsa skadorna;
- Rinner vatten in genom öppningar & springor – täta ventiler, dörrspringor, fönster och andra öppningar.
- Strömmar vatten in genom golvbrunnarna – täck brunnarna med något tätande och ställ ett tungt föremål ovanpå.
- Om möjligt ös eller pumpa ut vattnet.
- Flytta värdefulla och fuktkänsliga föremål och möbler.
- Fotografera skadorna och skriv ner händelseförloppet.

FELANMÄLAN

INFORMATION OM HUR DU FELANMÄLER

Kontakta:

- Mittskåne Vatten – Anmäl översvämningen till Mittskåne Vatten. Vi utreder vad som orsakat översvämningen och var ansvaret för eventuella åtgärder ligger. Vid översvämningar som orsakats av våra anläggningar är det viktigt för oss att få besked om översvämningen så fort som möjligt så att vi kan begränsa skadan och vidta åtgärder. När vi hanterar ditt ärende ser vi över din rätt till ersättning och eventuella krav från ditt försäkringsbolag.
- Ditt försäkringsbolag – Kontakta ditt försäkringsbolag, de kan hjälpa till med skadereglering och saneringsåtgärder såsom länspumpning.

Kontaktuppgifter

E-post: kundservice@mittskanevatten.se

Telefon: 0413-286 00

Hemsida: www.mittskanevatten.se