

**UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN
DE GEMEENTERAAD
ZITTING VAN 29 november 2001**

Aanwezig : Graaf L. Lippens: Burgemeester, M. Willems: Eerste Schepen, I. Reubens, D. De Vlaminck, G. De Groote, D. Lannoy, H. De Plecker: Schepen, J. De Groote, A. Rosseel, J. Vandepitte, H. Monbaliu, R. Dhondt, K. van der Hooft, P. Buytaert, A. De Groote-Desutter, L. Lierman, W. Deceuninck, G. Dujardin, A. Vervarcke-Pattyn, F. De Smet, S. Obreno, A. Vandenbussche, L. Naessens, F. Naert, A. Bosschaerts, S. Van de Wal, L. De Waele: Raadslid, M. Verhaeghe: Secretaris

Afwezig : P. Denorme: Schepen, D. Despiegelaere, P. Geerinckx, M. Vervet-Smets: Raadslid

• **22. Gemeentelijk Waterbedrijf - Algemeen Reglement - Servicegaranties - Invoering.**

De Gemeenteraad in openbare zitting,

Gelet op de Nieuwe Gemeentewet, inzonderheid op het artikel 119;

Gelet op het Algemeen Reglement op de waterbedeling in Knokke-Heist, aangenomen in de Raadszitting van 7 januari 1972, gewijzigd bij Raadsbesluiten op 30 november 1973, 8 november 1974, 3 juni 1977 en 22 januari 1979;

Gelet op het beheersreglement van het gemeentelijk waterbedrijf Knokke-Heist, aangenomen in Raadszitting van 7 januari 1972, inzonderheid op het artikel 2 dat onder andere bepaalt dat elke wijziging aan de wederzijdse rechten en verplichtingen tussen het waterbedrijf en de abonnee door de gemeenteraad zullen vastgesteld worden;

Overwegende dat Aquaccord, een samenwerkingsverband tussen de 6 openbare watermaatschappijen (TMVW, PIDPA, AWW, VMW, IWVA en ISWa), zeven servicegaranties heeft opgesteld die door de watermaatschappijen vanaf 1 januari 2002 toegepast kunnen worden;

Overwegende dat het gemeentelijk waterbedrijf Knokke-Heist lid is van het ISWa (Intercommunale Samenwerkingscomité van Waterbedrijven), dat een aantal intercommunale waterbedrijven en gemeentelijke waterbedrijven verenigt;

Overwegende dat de servicegaranties pas vanaf 1 februari 2002 kunnen toegepast worden wegens de informatica-aanpassingen in verband met de invoering van de euro en de nieuwe facturatiesoftware die vanaf 1 januari 2002 operationeel zal worden;

Op voorstel van het College van Burgemeester en Schepenen;

BESLUIT:

Artikel 1.

Het Algemeen Reglement, Deel 1 – Administratieve Bepalingen wordt aangevuld met een hoofdstuk XI – Servicegaranties (artikelen 79 - 86)

Art. 79. – Garantie 1.

Het gemeentelijk waterbedrijf verbindt zich ertoe om op alternatieve wijze drinkwater ter beschikking te stellen wanneer de normale leveringswijze verstoord is.

Wanneer de levering via het distributienet van drinkbaar water dat beantwoordt aan de kwaliteitsnormen tijdelijk onmogelijk zou blijken, dan verbinden wij ons ertoe op alternatieve wijze drinkwater dat aan deze normen voldoet ter beschikking te stellen.

Toelichting bij garantie 1.

- Dit gebeurt wanneer de onderbreking langer duurt dan 24 uur.
- Deze alternatieve levering gebeurt in geval van verontreiniging van de distributieleiding, tenzij het water nog geschikt blijkt te zijn voor menselijke consumptie mits het gekookt wordt, waarover wij de klanten zullen berichten.
- Nadat de toestand genormaliseerd is, verwittigen wij de klanten dan ook aansluitend daarvan.

Art. 80 – Garantie 2.

Het gemeentelijk waterbedrijf verbindt zich ertoe om de afspraken die wij met u maken na te komen.

Telkens u met ons een afspraak hebt, zal onze medewerker zich bij u aanbieden op de afgesproken dag en het afgesproken tijdstip.

Toelichting bij garantie 2.

- Voor afspraken omtrent uit te voeren herstellingswerken of voor controle van de binneninstallatie van de drinkwaterleiding moet de uitvoering starten binnen de 2 uur na het overeengekomen tijdstip.
- Ook afspraken op een halve of een ganse dag vallen onder deze garantie.
- Een afspraak verplaatsen kan, mits ten minste één volledige werkdag op voorhand verwittigd wordt door de klant, ofwel door het waterbedrijf, en op voorwaarde dat beide partijen erover akkoord gaan. In dit geval wordt geen tegemoetkoming betaald.

Art. 81 – Garantie 3.

Het gemeentelijk waterbedrijf verbindt zich ertoe om bij een geplande wateronderbreking ten minste 1 werkdag op voorhand te verwittigen.

Bij de uitvoering van werken moeten wij soms de toevoer van water onderbreken. Wij zullen u ten minste de werkdag vóór de onderbreking op de hoogte brengen van de geschatte duur en het tijdstip van de interventie. Abonnees die omwille van beroepsdoeleinden afhankelijk zijn van leidingwater, zullen wij in de mate van het mogelijke vroeger trachten te verwittigen.

Toelichting bij garantie 3.

- U dient ons binnen de week te laten weten dat u niet op tijd verwittigd werd van de onderbreking.
- Sommige onderbrekingen kunnen wij onmogelijk op voorhand plannen (bijvoorbeeld: een dringende herstelling, een buisbreuk, na een storing of onvoorziene bijkomende werken op het net). Ook in deze gevallen zullen wij toch nog pogen u zo spoedig mogelijk te verwittigen. De garantie is dan evenwel niet van toepassing.
- De garantie geldt enkel voor werken die minimaal 1 uur in beslag nemen.

Art. 82 – Garantie 4.

Het gemeentelijk waterbedrijf verbindt zich ertoe om uw vragen en/of klachten binnen de 10 werkdagen te behandelen.

U heeft een vraag of een klacht. Wij beantwoorden deze altijd binnen de 10 werkdagen na ontvangst. Als wij voor de afhandeling van uw vraag en/of klacht meer tijd nodig hebben, dan laten wij u, nog altijd binnen diezelfde tijdspanne van 10 werkdagen, weten hoe wij deze verder zullen behandelen.

Toelichting bij garantie 4.

- Bij een specifiek dossier vermeldt een schriftelijk antwoord de gebruikelijke coördinaten van de persoon die het dossier behandelt.
- Bij een algemene vraag vermeldt het antwoord de gebruikelijke coördinaten van de dienst.

Art. 83 – Garantie 5.

Het gemeentelijk waterbedrijf verbindt zich ertoe om u binnen de 15 werkdagen aan te sluiten op het bestaande waterdistributienet.

Uw woning is nog niet aangesloten. Uw straat is uitgerust met het waterdistributienet en u beslist aan te sluiten. In dit geval verbinden wij ons ertoe om op uw uitdrukkelijke vraag de wateraansluiting binnen de 15 werkdagen in orde te brengen.

Toelichting bij garantie 5.

Deze garantie is enkel van toepassing indien aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- U verklaart zich akkoord met de prijsopofferte voor de uitvoering van de aansluiting. Deze offerte wordt opgesteld binnen de 7 werkdagen na uw aanvraag.
- Er moet geen uitbreiding van het waterdistributienet gebeuren.
- Wij beschikken over een vergunning en/of plans om de straat of de weg op te breken.
- U engageert zich om vooraf alle voorbereidende werken op privé-terrein uit te voeren.
- De weersomstandigheden moeten de uitvoering van de werken toelaten.

Art. 84 – Garantie 6.

Het gemeentelijk waterbedrijf verbindt zich ertoe om in geval van een individueel defect aan de watertoevoer binnen de 2 uur bij u te zijn.

De toevoer van drinkwater is verstoord of onderbroken. Bij uw bureu daarentegen is de toevoer normaal. Binnen de 2 uur na uw oproep zijn onze technici bij u, en dat 24 uur per dag, 7 dagen op 7, ook op zon- en feestdagen. Meldt u ons een ernstig waterlek, dan krijgt uw oproep absolute voorrang.

Toelichting bij garantie 6.

- Deze garantie geldt enkel wanneer het gaat om een defect dat alleen u treft. Als ook uw bureu ermee geconfronteerd zijn, gaat het om een storing op het net. De garantie is dan niet van toepassing. Het spreekt vanzelf dat wij ook deze storing zo snel mogelijk trachten te herstellen. Wij raden u aan om altijd eerst na te gaan of de bureu ook hinder ondervinden van de storing.
- Deze garantie geldt niet bij uitzonderlijke omstandigheden (zoals extreme vorstperiode of toeristische piekmomenten).
- De garantie heeft enkel betrekking op defecten aan uw aansluiting of de watermeter, en dus niet op uw binneninstallatie. Wanneer onze technicus vaststelt dat het een defect aan de binneninstallatie betreft, zal hij :
 1. Indien nodig de watertoevoer afsluiten.
 2. U vragen om een hersteller of installateur te raadplegen (het opzoeken en herstellen van defecten aan de binneninstallatie behoort niet tot de opdracht van uw drinkwatermaatschappij.
- Wanneer onze medewerker niet binnen de twee uur ter plaatse kan zijn, zullen wij u hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen.
- De garantie is niet van toepassing als in overleg afgesproken wordt om later dan 2 uur na uw oproep langs te komen. In dat geval maken wij met u een afspraak (garantie 2).

Art. 85 – Garantie 7.

Het gemeentelijk waterbedrijf verbindt zich ertoe om uw bestaande drinkwateraansluiting binnen de 3 werkdagen in dienst te stellen.

Uw woning is al aangesloten. Uw installatie voldoet aan de geldende normen en voorschriften en u heeft de nodige stappen ondernomen om gebruik te maken van onze dienstverlening. Dan verzekeren wij u de indienststelling van uw aansluiting binnen de 3 werkdagen na ontvangst van uw aanvraag.

Toelichting bij garantie 7.

- Met in dienst stellen van een bestaande aansluiting bedoelen wij enkel het openen van een verzegelde veiligheidskraan en waar nodig het plaatsen van een meter op een bestaande aansluiting.
- Onder de nodige stappen wordt begrepen:
 1. Eventuele administratieve stappen.
 2. Indien nodig, het geven van de nodige attesten inzake de goedkeuring van de binneninstallatie.
 3. Beschikken over eventuele overnamedocumenten met de vorige eigenaar of huurder.
- De garantie is niet van toepassing als in overleg afgesproken wordt om later dan binnen de 3 werkdagen na ontvangst van uw aanvraag langs te komen. In dat geval maken wij met u een afspraak (garantie 2).

Art. 86 – Tegemoetkoming.

Het gemeentelijk waterbedrijf verbindt zich ertoe om bij niet naleven van een servicegarantie een financiële tegemoetkoming uit te betalen.

Bij het niet naleven van een servicegarantie wordt er een bedrag ter waarde van 25 euro uitbetaald. De uitbetaling zal binnen de maand gebeuren. Hiervoor dienen wij uw rekeningnummer te kennen.

Toelichting bij tegemoetkoming.

- De uitbetaling van de tegemoetkoming kan in geen enkel geval beschouwd worden als enige erkenning van welkdanige aansprakelijkheid in geval van schade. Deze materie ressorteert uitsluitend onder de ter zake geldende wetgeving en reglementering.

- Het gemeentelijk waterbedrijf kan, bij besluit van de gemeenteraad, de servicegaranties wijzigen of er een einde aan stellen.
- De servicegaranties gelden niet in geval van:
 - Uitzonderlijke weersomstandigheden die het gemeentelijk waterbedrijf beletten de servicegaranties na te leven (bijvoorbeeld: zware storm, hevige sneeuwval, vorstperiode,...).
 - Overmacht.
 - Acties van derden.
 - Uw afwezigheid op een gemaakte afspraak.
 - Onderbreking van de toevoer van water tengevolge van een schorsing bij wanbetaling.
 - Fout van de klant t.o.v. het gemeentelijk waterbedrijf (zoals het opzettelijk toebrengen van schade aan de installatie).
 - Afwijkingen van de servicegaranties met toestemming door de klant. Nieuwe telefonisch gemaakte afspraken zullen door de watermaatschappij nageleefd worden.

Art. 2.

De hierboven vermelde bepalingen treden in werking vanaf 1 februari 2002.

Art. 3.

De tegemoetkomingen die ingevolge artikel 86 van het algemeen reglement worden toegekend, worden ten laste gelegd van de kredieten voorzien op de gewone uitgaven van de begroting van het gemeentelijk waterbedrijf.

Aangenomen met eenparigheid van stemmen.

De Secretaris,
(get.) M. Verhaeghe

De Voorzitter,
(get) Graaf L. Lippens

Voor eensluidend uittreksel :

De gemachtigde ambtenaar,
(Art. 126 van de Nieuwe Gemeentewet)