

Utfärdad av  
Niklas Christensson

Godkänd av  
Peter Jarl

Datum  
2025-04-10

Utgåva  
1

Ämne  
Information om vattenläckan

## Frågor och svar från mötet gällande vattenläckan

**Tekniknyfiken fråga:** Hur gammal är den aktuella ledningen som brast, och vad är den tillverkad i för material?

Svar: Ledningen är cirka 70 år gammal och materialet är betong.

**Är vattnet skadligt för husdjur?**

Svar: Djur är generellt mer tåliga än oss människor. Men vi är inte experter på området utan man serverar vattnet till sina djur på eget ansvar. Vår rekommendation om kokning gäller även här.

**Ni måste hitta bättre sätt att snabbt nå ut till drabbade, app & P4 når inte många. Förslagsvis SMS till alla abonnenter!**

Svar: Vi arbetar kontinuerligt med att hitta de bästa sätten att snabbt nå ut till våra kunder vid driftstörningar. En utmaning är begränsningar vi har i vår kunddata, såsom tillgången till e-postadresser och mobilnummer för att göra detta på ett tillfredställande vis.

Vi har undersökt möjligheten att skicka SMS till alla i ett geografiskt område, men tyvärr får vi inte göra detta.

Vi försökte sprida det inträffade i flera kanaler för att sprida information brett:

- Driftsinformation på vår hemsida
- Myndighetsmeddelanden
- Pushnotiser i vår app
- Information till kommunen och räddningstjänsten
- Facebook
- Media (tidningar, Cityradion, SVR, SVT)

**Det kan vara år sen jag lyssnade på P4 eller Cityradion, fick ingen notis i er app. Jag såg en notis typ sent dagen efter, det är inte ok om det skulle varit nåt allvarligt, då hade ni garanterat haft tusentals sjuka i kommunen.**

Svar: Varför just du inte fick en notis är svårt att svara på utan att undersöka det enskilda fallet närmare. Om händelsen hade varit så allvarlig som du beskriver, hade sannolikt ett Viktigt Meddelande till Allmänheten (VMA) skickats ut. I sådana fall hade informationen nått dig via exempelvis ett SMS från myndigheterna. Nu blev bedömningen från dem som får utfärdat meddelandena att det räckte med ett myndighetsmeddelande.

**På ett annat företag kan man anmäla sig till så man får sms när det kommer bullra lite extra. En liknande lösning kanske skulle fungera för er för då har man samtyckt till sms (och GDPR)?**

Svar: Det stämmer. Vi kan skicka sms till kunderna som lämnat sina kontaktuppgifter till vår kunddatabas. Men tillgången är väldigt begränsad för att göra detta på ett tillfredställande vis. Av den anledningen valde vi att kommunicera brett som tidigare nämnts. Exempelvis via vår app som har cirka 6000 användare. (Kanske behöver kollas upp exakt)

**Vet man att det kan komma SMS så kommer folk uppdatera sina nummer!  
Att inte skicka SMS till era abonnenter är bara dumheter.**

Svar: Vi tar till oss att det finns önskemål om SMS. Likväl som det finns önskemål om att inte få det skickat till sig. Vi försökte hålla informationen så brett som möjligt.

För vår del ser vi gärna att man laddar ner appen och samtidigt uppdaterar sina kontaktuppgifter till oss både mobiltelefon och epost.

**Varför tar det så "lång" tid att få svar? Borde det inte prioriteras när en hel stad står still?**

Svar: Vi håller med om att det vore önskvärt om det gick fortare. Men proverna odlas och det är det som tar tid. Det tar lika lång tid oavsett storlek på skadan. Vi kan inte påverka det.

**Ger ni kommunen i uppdrag att informera äldre som bor ensamma som har hemtjänst? Eller vem ansvarar för att dessa personer som ofta saknar internet får informationen?**

Svar: Vi informerar alltid kommunen som sedan beslutar om hur ut de går ut med information till sina verksamheter.

**Vatten till skolor och bland de äldre där det är många människor som behöver vätska kanske det vore bra att köra ut vatten, är ju lite svårt att koka och kyla vatten på korttid till runt 500 personer.**

Svar: Här går vi efter kommunens planering. Inom måltidsverksamheten är de duktiga på att ha ett beredskapslager med beräknad mängd vatten för att klara ett inledande skede. I dagsläget kör vi alltså inte ut vattentankar här.

## **Frågor om vinster**

**Bolaget gick ju 32 miljoner plus förra året. Går inte det överskottet till återinvestering? Varför behöver ni öka avgiften med sådant överskott!?**

Svar:  
VA-verksamheten specifikt får inte gå med vinst. Allt underhåll och alla investeringar vi gör betalas av VA-kunderna via taxan. Vilket för oss innebär en ständig balans/avvägning.

Rent allmänt om frågan om avgifter så har vi respekt för att en stor del av hushållskassan går åt till vatten, värme, el och renhållning.

Vi brukar vi jämföra oss med andra kommuner i Nils Holgerssons undersökning som är en oberoende undersökning där man jämför pris på VA, Renhållning, El och Fjärrvärme i alla Sveriges kommuner. I denna ligger vi en bit under Sverigesnittet på totalen.

Hej! Kan man inte ta vinster från andra delar av koncernen, för att täcka detta. Det är ju det som är mening med en koncern att hitta stordriftsfördelar, och fördela vinster och förluster där det blir som bäst för kunder och ägare?

Svar: Nej, det går tyvärr inte. VA-verksamheten är taxefinansierad vilket innebär att VA-bolaget ska fördelat sina kostnader rättvist på kundkollektivet. Pengarna som finansierar VA-verksamheten får alltså bara komma från taxan. Det innebär även att bolaget ej får gå med vinst. Därför kan man ej ta pengar från andra verksamheter till VA-verksamheten.

Vi kan däremot utnyttja att vi är en koncern. Exempelvis genom att samförlägga ledningar vilket ger ekonomiska fördelar.