

Till fastighetsägare i Umeå, Nordmaling  
och Vindelns kommuner

Hej!  
Här får du viktig  
information om  
vatten, avlopp och  
avfallshantering.

# Tillsammans bygger vi det hållbara samhället.

Rent vatten. Valfungerande avlopp. Effektiv avfallshantering.

 **VAKIN**

# Välkommen till Vakin!

Vi ansvarar för vatten, avlopp, avfall och återvinning, på uppdrag av Umeå, Nordmaling och Vindelns kommuner.

## Kundservice dygnet runt

På [vakin.se](https://vakin.se) finns e-tjänster för våra vanligaste ärenden. Där hittar du också Mina Sidor med fakturor, statistik och tid för nästa sophämtning. Du väljer själv när du vill göra ditt ärende.

Vardagar når du oss på [kundservice@vakin.se](mailto:kundservice@vakin.se) eller telefon 090-16 19 00.

## Vattenläcka, avloppsstopp eller andra akuta händelser

Ring 090-16 19 00, alla dagar, dygnet runt.

## Sms vid driftstörning

Registrera ditt telefonnummer på [vakin.se/sms](https://vakin.se/sms) för att få sms vid planerade avstängningar och större driftstörningar.

# Återbruk, återvinning och avfall

**Vi vill hantera avfall hållbart. Det innebär mer återbruk och återvinning och att minska avfallets mängd och miljöpåverkan.**

Farligt avfall tar vi hand om på ett säkert sätt. Vi arbetar för att saker ska få en längre livslängd, för att sen bli nytt material eller energi.

Den avgift du betalar för avfallshanteringen i din kommun kallas för taxa. Den bygger på självkostnadsprincipen. Var och en betalar vad det kostar att hämta och behandla soporna i den bruna och gröna tunnan. Delar av avgiften används till det vi använder tillsammans, till exempel återvinningscentraler.



# Avfall och återvinning

## Fyra steg till bra sortering hemma

### 1. Ta farligt avfall till återvinningscentralen

Farligt avfall kan skada människor eller miljö om det lämnas på fel ställe. Det får inte kastas i soporna eller spolas ner i avloppet. Farligt avfall ska lämnas till en återvinningscentral. Exempel på farligt avfall är färg och andra kemikalier, batterier och elavfall.

### 2. Lämna förpackningar och tidningar på återvinningsstationen

Lämna förpackningar och tidningar på en återvinningsstation. Insamlingsbehållare för förpackningar finns även på återvinningscentralen.

### 3. Sortera matavfall i bruna tunnan

Matavfall som skal, ben, kaffesump och matrester lägger du i en matavfallspåse i bruna tunnan. Vi mellanlagrar matavfallet på Dåva och kör det sen till biogasanläggningen i Skellefteå. Där rötas det till biogas som driver bussar och andra fordon. Vill du i stället kompostera ditt matavfall? Då behöver du anmäla hemkompost till din kommun, som kan ta ut en avgift för din anmälan. Ett annat alternativ för dig som har små mängder matavfall är att dela brun tunna med en granne. Kontakta kundservice för att få veta mer.

### 4. Släng resten i gröna tunnan

Soppåsen, med det som blir över när du sorterat ut matavfall och förpackningar, lägger du i gröna tunnan. Den bränns på Umeå Energis kraftvärmeverk på Dåva och blir energi och fjärrvärme.

## Så fungerar sophämtningen

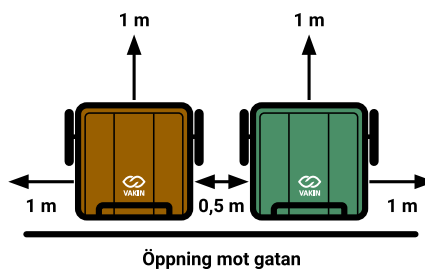
På Mina Sidor på [vakin.se](http://vakin.se) kan du se vilken dag sopbilen kommer till dig. Vi hämtar alltid samma dag mellan klockan 06 och 22, även röda dagar. Låt tunnan stå kvar om den inte är tömd, då kan sopbilen vara försenad. Många sopbilar hämtar gröna och bruna tunnan samtidigt och tömmer dem i olika fack. Sopbilen väger tunnan både före och efter tömningen så att viktavgiften ska bli rätt.

## Vad ingår i avgiften?

Du betalar en fast avgift för soptunnor, hämtning och transport. Du betalar också en viktavgift som täcker kostnaderna för rötning och förbränning av avfallet. Alla avgifter finns på [vakin.se](http://vakin.se), i avfallstaxan.

## Tips för sophämtning

- Knyt soppåsen, stäng matavfallspåsen
- Se till att tunnornas lock är stängda
- Ställ tunnorna med locköppning mot gatan
- Håll avstånd mellan och runt tunnorna
- Skotta och sanda när det behövs



## Kundservice tipsar

### Vill du byta tunna eller har du missat sophämtningen?

Använd vår e-tjänst på [vakin.se](http://vakin.se)

### Behöver du fler matavfallspåsar?

Du kan hämta fler på din återvinningscentral eller hos våra ombud. På [vakin.se](http://vakin.se) finns en lista med hämtställen.

## Ge dina prylar ett längre liv

**Dina sopor kan innehålla både värdefulla och farliga ämnen. Genom att sortera sparar du resurser och skyddar människor och miljö.**

Det allra bästa är att tänka över inköp och vårda prylar så att de håller länge. Att dela, låna eller köpa second hand är bra miljöval. Det du inte längre behöver kan ha ett värde för någon annan. Lämna gärna användbara saker till återbruk på din återvinningscentral.

### Välkommen till återvinningscentralen

Några tips för ett smidigt besök:

- Sortera avfallet redan hemma, på släpet eller i bilen.
- Lämna farligt avfall i originalförpackning eller uppmärkt förpackning
- Använd genomskinliga säckar, för våra medarbetares säkerhet
- Kör lugnt inne på återvinningscentralen och på vägen dit och hem.

### Återvinningsstationen, bara för förpackningar och tidningar

Det är producentansvar på förpackningar, där producenterna ansvarar för att återvinna dem. Det är Vakin som sköter insamlingen och återvinningsstationerna, där du lämnar förpackningar och tidningar. Tillsammans hjälps vi åt att hålla stationen och miljön runt den ren och trevlig.

### Plats för specialavfall

Det finns några typer av avfall som ska lämnas på andra platser, till exempel:

**Apoteket** – läkemedel

**Bildemontering** – skrotbilar och bildelar

**Däckfirma** – bildäck

**Polisen** – explosiva varor som fyrverkerier, ammunition eller vapen

**Behörigt företag eller återförsäljare**  
– gastuber och kolsyrepatroner

**Tack för att du sorterar!**

#### Kundservice tipsar

### Osäker på vad som lämnas var?

Sorteringsguiden på [vakin.se](http://vakin.se) hjälper dig att sortera.



# Vatten och avlopp

**Vi har vant oss vid lyxen att ha rent, friskt dricksvatten direkt ur kranen. Varje dag. För att vi ska klara framtidens utmaningar behöver vi alla använda vatten på ett hållbart sätt. Vakin arbetar med trygg och säker vattenförsörjning och avloppsrening i våra kommuner.**

Den avgift du betalar för vatten och avlopp i din kommun kallas taxa. Den används till att producera dricksvatten, underhålla och förnya ledningsnäten, ta hand om och rena avloppsvatten samt avleda dagvatten från gator och fastigheter.

# Vatten och avlopp

## Du är en del av vattnets kretslopp

Vårt dricksvatten är grundvatten, som filtrerats och renats på naturlig väg. Vi har flera vattenverk i våra kommuner, där det största levererar dricksvatten till mer än 110 000 personer.

### Du har mjukt vatten i kranen

Vårt vatten är mjukt, vilket innebär att tvål och tvättmedel löddrar bättre. Det behövs bara en liten dos tvätt- eller diskmedel för att göra rent.

### Provtagningar för bästa kvalitet

Dricksvatten är vårt viktigaste livsmedel och Livsmedelsverket ställer höga krav på kvaliteten, krav som vi följer noga. Vi utför provtagningar både vid vattenverken och i ledningsnät.



*Vakin levererar världens viktigaste livsmedel direkt till din kran.*

### Ta hand om din vattenmätare

Vi installerar vattenmätaren, som visar hur mycket vatten varje fastighet förbrukar. Det är vatten- och

avloppsbolaget i din kommun som äger mätaren. Vid om- eller nybyggnad behöver vi därför godkänna mätarens placering. Mätaren byts ut med visst intervall, när det är dags för byte får du information. Minst en gång per år ska du lämna mätarställning till Vakin. Nya mätare, som är fjärravlästa, läser vi av automatiskt. I övrigt ska du ta hand om din mätare, skydda den mot frost och se till att den går att komma åt vid mätarbyten.

### Rening av avloppsvatten

När du använder vatten i hemmet och spolrar ner det i avloppet måste det renas. Annars kan näringsämnen gå ut i vattendragen och orsaka problem, till exempel algblomning. Våra avloppsreningsverk renar vattnet. Restprodukten blir ett näringsrikt slam som vi rötar till biogas, som används till att producera el och värme. Vi arbetar för att de näringsämnen som finns kvar efter rötningen ska kunna användas som resurs.

### Vatten- och avloppsledningar

Vakin ansvarar för ledningsnätet fram till en förbindelsepunkt nära fastigheten. Från denna punkt ansvarar du som fastighetsägare för ledningarna. När du har använt vattnet går det antingen till något av våra reningsverk, eller till din egen avloppsanläggning. Regn- och smältvatten som rinner ner i gatubrunnar kallas dagvatten och går direkt till vattendragen. Det är därför viktigt att du tvättar bilen i biltvätt och inte på uppfarten eller gatan.

### Dränering av husgrund och källare

Dränering innebär att gräva ner rör och leda bort vatten runt huset, för att minska risk för att vatten tränger in, till exempel i en källare. Vid omdränering måste du kontakta Vakin.

#### Kundservice tipsar

**Ska du bygga nytt, renovera eller bygga om?  
Behöver du stänga av vattnet till din fastighet eller dränera om?**

Använd våra e-tjänster på [vakin.se](http://vakin.se)





### Egen avloppsanläggning

Om du inte har kommunalt avlopp på fastigheten har du oftast ett enskilt avlopp, en trekammarbrunn eller en sluten tank. Vakin ansvarar för slamtömning och du betalar en avgift som finns i avfallstaxan. Tömningen sker efter ett årligt kör-schema. Du som har tank beställer själv tömning. När det är möjligt, använder vi oss av avvattnande teknik, som har miljövinster. Läs mer på [vakin.se/slam](http://vakin.se/slam) eller kontakta kundservice.

### Spola rätt i din toalett

Det finns förenklat tre saker som får spolas ner i toaletten; kiss, bajs och toalettpapper. Våtservetter, hushållspapper, blöjor, bindor och tamponger, tandtråd, snus och annat skräp ska du lägga i soppåsen. Skräpet orsakar stopp i avloppen och ställer till stora problem i ledningar och pumpar på väg till reningsverket. Snus, cigaretter och farliga ämnen som lösningsmedel, färg, eller läkemedel stör reningsprocessen, förorenar det näringsrika slammet eller följer med vattnet ut i naturen.

Tack för att du bara spolar ner kiss, bajs och toalettpapper. Lämna farligt avfall till återvinningscentralen, gammal medicin till apoteket och kasta skräp i soppåsen.

## Vattenvänliga tips

- Fett kan orsaka stopp i avloppet. Torka ur stekpanna och ugnform med hushållspapper eller håll fettet i en förpackning och kasta den i soppåsen. Med start 2024 kommer du att kunna lämna fett till återvinning, bland annat på återvinningscentralen.
- Tvätta bilen miljövänligt i en biltvätt.
- Använd minsta mängden tvätt- och diskmedel.
- Öppna och stäng ventiler vid vattenmätaren minst en gång per år för funktionskontroll. De behöver sluta tätt om det blir en läcka i fastigheten.
- Vid fastigheten kan det finnas brunnar för dag- och dräneringsvatten. Titta till dem regelbundet och se till att de inte är tilltäppta eller översvämmade.



### Kundservice tipsar

#### Stopp i avloppet?

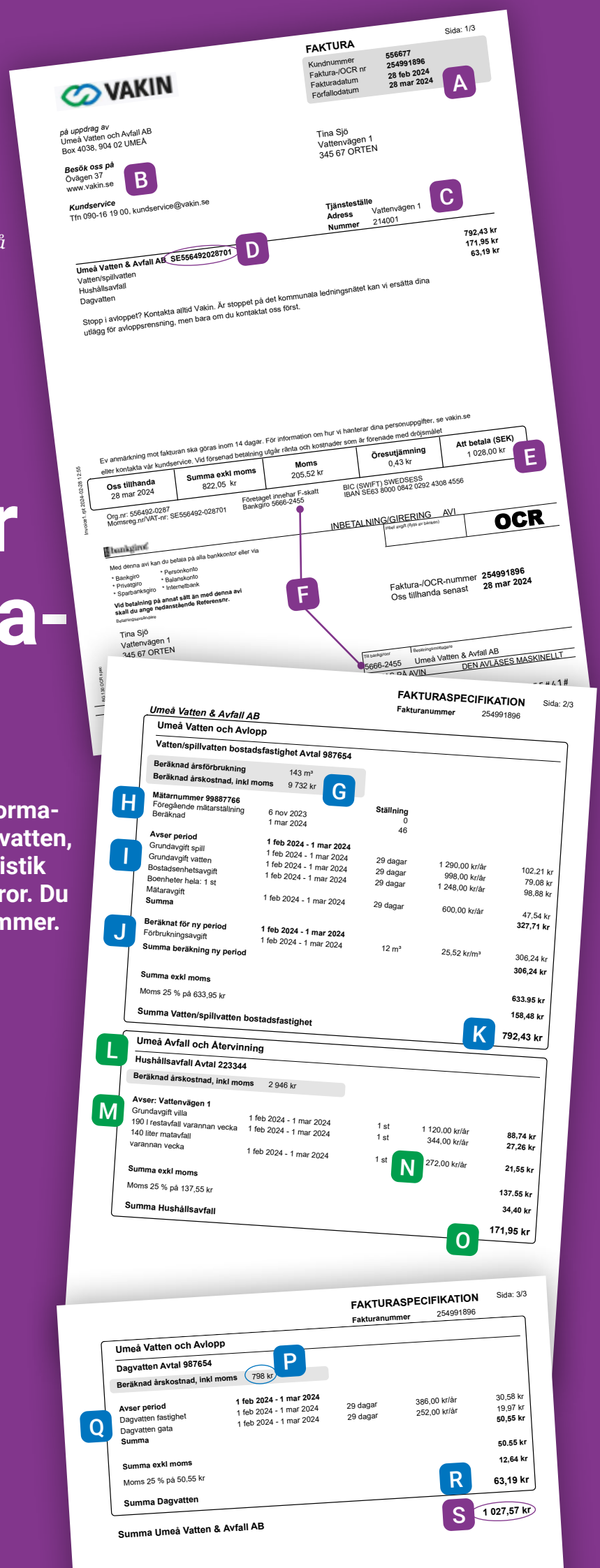
Är du ansluten till kommunalt avlopp ska du alltid kontakta Vakin först om du har stopp i avloppet. Ring 090-16 19 00, året runt, dygnet runt. Om du anlitar ett privat företag och det visar sig att problemet ligger i det allmänna ledningsnätet kan Vakin inte ersätta dig för dina utlägg.



Exempel på en faktura  
för en villakund i Umeå

# Mina sidor och faktura- förklaring

På Mina sidor på [vakin.se](http://vakin.se) finns information om tjänster du använder inom vatten, avlopp och avfall. Där hittar du statistik för avfall och vatten och dina fakturor. Du loggar in med bankID eller kundnummer.



## Faktura och avgifter

Vatten, avlopp och avfall bekostas helt av avgifter, utan stöd från skattemedel.

Villaägare får faktura fyra gånger per år. Avgifterna delas in i en fast och rörlig del. Den fasta delen motsvarar en del av fasta kostnader för vatten, avlopps- och avfallsanläggningar, samt tillgång till de tjänster du använder. Den rörliga delen är kostnaden för mängden vatten du förbrukar och mängden avfall som vi hämtar hos dig. E-faktura förenklar din betalning och skonar miljön. Du anmäler e-faktura via din internetbank.

Detaljerade bestämmelser finns på [vakin.se](http://vakin.se), i broschyrerna ABVA, avfallsplan, avfallsföreskrifter, VA-taxa och avfallstaxa.

## Vad får jag för pengarna?

Vatten, avlopp och avfall finansieras med avgifter, inte med skatt och får inte gå med vinst. Avgifterna baseras på självkostnadsprincipen, vilket betyder att de avgifter du betalar ska täcka de faktiska kostnaderna för dricksvatten, avloppsrening och avfallshantering i din kommun. Det du får för pengarna är friskt och gott dricksvatten i kranen dygnet runt. Ditt avloppsvatten och avfall tas omhand på ett hållbart sätt.

Taxorna finns på [vakin.se](http://vakin.se). På Mina Sidor kan du se vad du betalar för. Genom att spara vatten eller sortera ditt avfall kan du påverka dina kostnader. Det blir billigare för dig och mycket bättre för miljön.

**Läs mer!**  
På [vakin.se](http://vakin.se) finns VA-taxa och Avfalls-taxa för din kommun.

## Så här läser du din faktura

**A** Här hittar du ditt kundnummer och andra uppgifter om din faktura. Kom ihåg att ange faktura- eller OCR-nummer vid betalning på annat sätt än med bifogat inbetalningskort.

**B** Post- och besöksadress samt kontaktuppgifter om du har frågor om din faktura eller våra tjänster.

**C** Information om den anläggning som fakturan avser.

**D** Redovisning av betalningsmottagarens momsregistreringsnummer enligt krav från Skatteverket.

**E** Belopp inklusive moms att betala. Du som betalar via autogiro ser texten "Regleras via autogiro". Om fakturabeloppet är negativt ser du en text ovan som visar om beloppet kommer att återbetalas eller läggas tillgodo på nästa faktura.

**F** Vårt bankgironummer, att ange vid betalning, till exempel via internetbank.

**G** Din beräknade årsförbrukning och årskostnad för Vatten och/eller Avlopp. Förbrukningen beräknas utifrån din senaste avläsning. Den rörliga delen av avgiften (alltså förbrukningen) täcker kostnader för produktion av vatten och rening av spillvatten.

Lämna gärna mätarställningen minst en gång per år för att få en så korrekt debitering som möjligt!

**H** Numret på din vattenmätare samt en sammanställning över eventuella avläsningar och din förbrukning.

**I** *Grundavgift spill* och *Grundavgift vatten* betalas för fastighetens anslutning till det allmänna ledningsnätet och täcker bland annat underhåll av vattenverk, avloppsreningsverk, ledningsnät och administration.

*Boenhet* kan vara en villa eller lägenhet, ett fritidshus eller lokalyta. Du betalar en fast *Bostadsenhetsavgift* per boenhet.

*Mätaravgift* är en avgift för hyra av vattenmätare, mätarbyte och administration.

**J** Beräknad förbrukning från senaste avläsningen till sista dagen i fakturaperioden.

**K** Totalsumma för ditt vatten- och spillvattenavtal.

**L** Här presenteras avtalsnummer för ditt avfallsabonnemang.

**M** Adressen där din tunna står. Uppgifter om ditt abonnemang; storlek på din tunna, antal och hämtningsintervall.

*Grundavgift villa* betalas för möjligheten att lämna grovavfall och farligt avfall på återvinningscentralen samt för administration, information och planering.

**N** Vid tömning registrerar sopbilen hur många kilo avfall som hämtas. För innehållet debiteras du en avgift per kilo. Det täcker kostnaderna för behandling av matavfall och restavfall.

**O** Periodens belopp för den gröna och bruna tunnan samt för att få avfallet hämtat av sopbilen.

**P** Beräknad årskostnad för din dagvattenanslutning.

**Q** Avgift för *Dagvatten gata* betalar du som har en fastighet där smält- och regnvatten från gatan leds bort via allmänna dagvattenledningarna.

Avgift för *Dagvatten fastighet* betalas av dig som anslutit dina stuprör/gårdsbrunnar eller dränering till de allmänna dagvattenledningarna.

**R** Totalsumma för ditt dagvattenavtal.

**S** Totalbelopp för Vatten & Avlopp samt Avfall & Återvinning, inklusive moms.

# Våra tre kundlöften

## Du kan känna dig trygg med våra tjänster

Vakins tjänster är en viktig del av din vardag. Vi vill att du ska kunna lita på oss och på vår yrkeskunskap. Vi arbetar för hög leveranssäkerhet och åtgärdar fel som uppstår.

## Det är enkelt och effektivt att vara kund hos oss

Det ska vara enkelt att komma i kontakt med Vakin, du är välkommen med dina frågor. Du ska få snabb återkoppling och tydliga svar och besked.

## Vi ser till att ditt enda val är ett bra val

Även om vi är ditt enda alternativ inom vatten, avlopp och avfall, tar vi stort ansvar för att erbjuda dig tjänster av hög kvalitet. Du är viktig för oss. Tillsammans bygger vi det hållbara samhället.



Följ oss gärna på sociala medier.

