



HSY:n vesihuollon yleiset toimitusehdot

alkaen 1.9.2025

Sisällysluettelo

1	Yleisten toimitusehtojen soveltaminen ja määritelmät	6
1.1	Soveltamisala.....	6
1.2	Voimaantulo	7
1.3	Soveltamisjärjestys	7
1.4	Vesihuoltolaitos.....	7
1.5	Vesihuolto	7
1.6	Asiakas	7
1.7	Liittyjä.....	8
1.8	Kuluttaja	8
1.9	Kiinteistön haltija	8
1.10	Liittämiskohta	8
1.11	Kvv-laitteisto ja tonttijohdot	9
1.12	Tuuletusviemäri.....	9
1.13	Toiminta-alue	9
1.14	Hulevesi	9
1.15	Viemärivesi	10
1.16	Viemäri.....	10
1.17	Huleveden viemärointi	10
1.18	Hinnasto ja palvelumaksuhinnasto	10
1.19	Etäluenta.....	11
2	Liittyminen	11
2.1	Liittämiskohdan yksilöiminen	11
2.2	Huleveden erottaminen	11
2.3	Liittymisvaiheen tiedot ja liittäminen.....	12
2.4	Liittyminen toiminta-alueen ulkopuolella	12
2.5	Liittyminen erityisehdoihin.....	13
2.6	Liittymisen jälkeen tapahtuvat muutokset	13

3	Sopimus	14
3.1	Vesihuollon sopimukset	14
3.2	Sopiminen liittymisestä	14
3.3	Sopiminen käytöstä.....	15
3.4	Sopimusehtojen muuttaminen	15
3.5	Sopimuksen irtisanomien.....	16
3.6	Uuden sopimuksen tekeminen.....	18
3.7	Asiakkaan velvollisuus ilmoittaa kiinteistöön liittyvistä muutoksista.....	19
3.8	Kiinteistön luovutus ja sopimuksen siirto	20
3.9	Velvoitteista huolehtiminen	20
3.10	Laitoksen oikeus sopimuksen siirtämiseen.....	20
3.11	Palvelun keskeyttäminen	21
3.12	Keskeyttämisen toteuttaminen.....	22
3.13	Kuluttajaa koskeva erityisehto	23
3.14	Toimituksen jatkaminen keskeytyksen jälkeen	23
3.15	Tiedonsaanti ja tiedottaminen	24
4	Maksut	24
4.1	Vesihuollon maksut.....	24
4.2	Maksujen muutokset.....	24
4.3	Muutoksista ilmoittaminen.....	25
5	Mittaus	25
5.1	Vedenkulutus ja viemärivereden määrä.....	25
5.2	Mittarin asentaminen.....	26
5.3	Mittaritila.....	27
5.4	Mittarin luenta ja lukematietojen käsittely	27
5.5	Kunnossapito	29
5.6	Tilapäinen mittarin poisto	29
5.7	Mittaustarkkuus.....	30

5.8	Tarkistaminen	30
6	Laskutus	31
6.1	Yleistä	31
6.2	Laskun lähettäminen ja maksaminen.....	32
6.3	E-lasku	32
6.4	Maksun laiminlyönti.....	32
6.5	Virheeseen perustuva hyvitys/ lisäveloitus	33
6.6	Vakuus	34
7	Laitoksen toiminta ja keskeytykset	36
7.1	Laitoksen toiminta	36
7.2	Virhe.....	37
7.3	Hinnanalennus	37
7.4	Ylivoimainen este	38
7.5	Keskeytyksistä ja rajoituksista tiedottaminen.....	39
7.6	Laitoksen korvausvelvollisuus.....	39
7.7	Vahingon torjuminen ja rajoittaminen	40
7.8	Yleiseen viemäriin johdettavan veden määrän ja laadun rajoitukset.....	40
7.9	Asiakkaan vastuu ja ilmoitusvelvollisuus.....	42
8	Kiinteistön vesihuoltolaitteistot ja tonttijohdot	42
8.1	Kvv-laitteistot ja tonttijohdot	42
8.2	Rakentamista koskevat määräykset ja ohjeet	42
8.3	Suunnitelmat ja asentaminen.....	43
8.4	Tonttijohtojen rakentaminen ja muutostyöt liittyjän kiinteistön ulkopuolella	44
8.5	Laitoksen velvollisuudet.....	45
8.6	Asiakkaan velvollisuudet.....	45
8.7	Asiakkaan kvv-laitteen käyttö poikkeustilanteissa.....	47
8.8	Kvv-laitteistoja koskevia erillismääräyksiä	47
9	Kiinteistön sammutusvesilaitteistot	48

9.1	Sopiminen sprinklerilaitteistosta.....	48
9.2	Hakemus ja sopimus.....	49
10	Asiakkaan kiinteistön käyttö	49
10.1	Johtojen, laitteiden ja merkkikilpien sijoittaminen	49
10.2	Yleisen viemärin tuulettaminen	49
10.3	Liikkuminen ja toimenpiteet asiakkaan tiloissa ja kiinteistöllä.....	50
11	Erimielisyydet	50

1 Yleisten toimitusehtojen soveltaminen ja määritelmät

Yleisten toimitusehtojen soveltaminen

1.1 Soveltamisala

Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä HSY toimii vesihuoltolain (119/2001) tarkoittamana vesihuoltolaitoksena. Jäljempänä "vesihuoltolaitos", "laitos" tai "HSY" tarkoittaa HSY:tä vesihuoltolaitoksena.

Näillä vesihuoltolaitoksen yleisillä toimitusehdoilla tarkoitetaan asiakkaan sopimukseen liitettäviä yleisiä ehtoja, jotka koskevat vesihuoltolaitoksen verkostoon liittämistä sekä laitoksen palvelujen toimittamista ja käyttämistä.

Näitä yleisiä toimitusehtoja on noudatettava asianomaisilta kohdiltaan myös silloin, kun on kysymys vain kiinteistön vedenhankinnasta tai jäteveden tai huleveden viemäroinnistä.

Tarvittaessa laitos voi tehdä teollisuuslaitoksen tai muun elinkeinonharjoittajan kanssa erillisen sopimuksen, jolla voidaan poiketa näiden yleisten toimitusehtojen sisällöstä.

Yleisten toimitusehtojen vesihuollon palvelun keskeyttämistä, virhettä ja hinnanalennusta ja vahingonkorvausta koskevia ehtoja sovelletaan laitoksen ja muun asiakkaan kuin kuluttajan välisessä sopimussuhteessa siltä osin kuin toisin ei ole sovittu. Ellei jäljempänä toisin sanota, kuluttajaa koskevia ehtoja sovelletaan vain jäljempänä kohdassa 1.8 määriteltyyn henkilöasiakkaaseen.

1.2 Voimaantulo

Kun päätös uusien yleisten toimitusehtojen käyttöönotosta tai muuttamisesta on tehty, laitos lähettää **tiedon** toimitusehtojen **muutoksista** asiakkaille vähintään **kolme kuukautta** ennen uusien yleisten toimitusehtojen tai muutosten voimaantuloa.

Nämä yleiset toimitusehdot **korvaavat** laitoksen aikaisemmat vesihuollon yleiset toimitusehdot.

1.3 Soveltamisjärjestys

Oikeuksia ja velvoitteita määriteltäessä otetaan asiakirjat huomioon seuraavassa järjestyksessä: pakottava lainsäädäntö, lainsäädäntöön perustuvat viranomaismääräykset, sopimus sopimusehtoineen, yleiset toimitusehdot, laitoksen hinnasto ja palvelumaksuhinnasto.

Määritelmät

1.4 Vesihuoltolaitos

Vesihuoltolaitos on vesihuoltolain (119/2001) 3 §:n 3 kohdassa tarkoitettu laitos.

1.5 Vesihuolto

Vesihuollolla tarkoitetaan vedenhankintaa eli veden johtamista, käsittelyä ja toimittamista talousvetenä käytettäväksi sekä viemäröintiä, poisjohtamista ja käsittelyä siinä laajuudessa kuin siitä laitoksen ja asiakkaan kesken sovitaan.

1.6 Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan kiinteistön omistajaa, kiinteistön haltijaa tai muuta osapuolta, joka on vesihuoltolaitoksen sopijapuoli.

1.7 Liittyjä

Liittyjällä tarkoitetaan asiakasta, joka on laitokseen liitettävän tai liitetyn kiinteistön omistaja tai omistajan vertainen haltija. Liittyjällä tarkoitetaan myös luovutuksensaajaa, jolle sopimus on siirretty kiinteistön omistajan tai omistajan vertaisen haltijan vaihtuessa.

1.8 Kuluttaja

Kuluttajalla tarkoitetaan kuluttajansuojalain (38/1978) 1 luvun 4 §:ssä tarkoitettua asiakasta, joka on luonnollinen henkilö ja joka tekee laitoksen kanssa sopimuksen liittymisestä tai laitoksen palvelujen toimittamisesta ja käyttämisestä pääasiassa muuta tarkoitusta kuin elinkeinonharjoittamista varten. Siltä osin kuin ei toisin erikseen sanota, asiakasta koskevia ehtoja sovelletaan myös kuluttajaan. Niissä ehtoissa, joita sovelletaan ainoastaan kuluttajaan, viitataan asiakkaan sijasta kuluttajaan.

1.9 Kiinteistön haltija

Kiinteistön haltijalla tai muulla osapuolella (jälj. kiinteistön haltija) tarkoitetaan asiakasta, joka hallitsee laitoksen verkostoon liitettyä kiinteistöä tai rakennusta liittyjän kanssa tekemänsä maan- tai huoneenvuokrasopimuksen perusteella, esimerkiksi liittyjän teollisuus- tai asuinkiinteistön päävuokralaisena.

1.10 Liittämiskohta

Liittämiskohdalla tarkoitetaan tonttijohtojen ja yleisten johtojen liittämiskohtaa.

Liittämiskohdassa katsotaan laitoksen vesijohto- ja viemäriverkoston kunnossapitovelvollisuus päättyväksi ja kiinteistön vesi- ja viemärilaitteiston (kvv-laitteisto) kunnossapitovelvollisuus alkavaksi.

Liittämiskohtaa määritettäessä laitos noudattaa, mitä vesihuoltolain 12 §:ssä ja sen yksityiskohtaisissa perusteluissa (HE 218/2013) sanotaan.

1.11 Kvv-laitteisto ja tonttijohdot

Kiinteistön vesi- ja viemärilaitteistoja (kvv-laitteistoja) ovat kiinteistön laitteistot talous-, sammutus-, jäte- sekä huleveden ja perustusten kuivatusvesien johtamiseksi.

Kiinteistön tonttijohtoja ovat tonttivesijohto ja tonttviemärit niihin kuuluvine venttiileineen **ja liitososineen**. Tonttivesijohto on talousveden johtamista varten asennettu liittämiskohdan ja kiinteistön vesimittarin välinen johto. Tonttviemäri on liittämiskohdan ja rakennuksen välinen viemäri, joka on asennettu jäteveden johtamista varten. Tonttviemäri on myös liittämiskohdan ja kiinteistön hulevesilaitteiston välinen huleveden ja perustusten kuivatusveden johtamiseksi asennettu viemäri.

1.12 Tuuletusviemäri

Tuuletusviemäri on viemärin paineenvaihteluiden tasaamiseksi ja viemärin tuulettamiseksi **tarkoitettu putki**.

1.13 Toiminta-alue

Toiminta-alue on vesihuoltolain 3 §:ssä tarkoitettu kunnan hyväksymä alue, jolla vesihuoltolaitos huolehtii vesihuollosta sen mukaan kuin vesihuoltolaissa säädetään **ja jolla oleva kiinteistö on liitettävä vesihuoltolaitoksen vesijohtoon tai jätevesiviemäriin**.

1.14 Hulevesi

Hulevesi on rakennetulla alueella maan pinnalle, rakennuksen katolle tai muille vastaaville pinnoille kertyvää sade- tai sulamisvettä. Mitä näissä toimitusehdoissa sanotaan hulevesistä, koskee lisäksi perustusten kuivatusvesiä.

1.15 Viemäriveresi

Viemäriveredellä tarkoitetaan jätevettä, joka johdetaan kiinteistöltä laitoksen jätevesiviemäriin. Viemäriveredellä tarkoitetaan myös hulevetä ja perustusten kuivatusvetä, jota johdetaan tai kulkeutuu kiinteistöltä laitoksen viemäriin.

Se, minkä tässä kohdassa mainitun veden vastaanottamista kulloinkin tarkoitetaan, määräytyy sen mukaan, mitä vettä/vesiä asiakkaan kiinteistöltä johdetaan laitoksen viemäriin.

1.16 Viemäri

Viemärillä tarkoitetaan jätevesiviemäriä. Viemärillä tarkoitetaan myös hulevesiviemäriä silloin, kun laitos huolehtii huleveden viemäroinnistä.

Erillisviemärillä tarkoitetaan sellaista jätevesiviemäriä, jossa johdetaan vain jätevetä. Lisäksi erillisviemärillä tarkoitetaan sellaista hulevesiviemäriä, jossa johdetaan vain hulevetä ja perustusten kuivatusvetä. Sekaviemärillä tarkoitetaan sellaista jätevesiviemäriä, jossa laitoksen jätevesi, hulevesi ja perustusten kuivatusvesi johdetaan samassa viemäriässä.

1.17 Huleveden viemärointi

Huleveden viemäroinnillä tarkoitetaan huleveden ja perustusten kuivatusveden johtamista laitoksen hulevesiviemäriässä ja käsittelyä.

1.18 Hinnasto ja palvelumaksuhinnasto

Hinnastolla tarkoitetaan asiakirjaa, jossa ilmoitetaan maksut, joita laitos perii laitoksen verkostoon liittymisestä ja vesihuollon ja/tai hulevesiviemäroinnin käytöstä. Lisäksi laitoksella on palvelumaksuhinnasto laitoksen tarjoamista muista palveluista.

1.19 Etäluenta

Vesimittareiden etäluennalla tarkoitetaan vedenkulutuksen mittaamista ja mitattujen kulutuslukemien siirtämistä vesimittarilta laitoksen järjestelmiin automaattisesti tietoliikenneverkon kautta. Etäluettavien mittarien kautta on mahdollista saada laitokselle tietoa myös veden virtaussuuntien tai lämpötilojen muutoksista tai mittarin häiriöistä, mittarin ominaisuuksista riippuen.

2 Liittyminen

2.1 Liittämiskohdan yksilöiminen

Liittämiskohta yksilöidään laitoksen liittyjälle antamassa liitoskohtalausunnossa.

2.2 Huleveden erottaminen

Kiinteistö, joka liittyy tai on liittynyt laitoksen jätevesiviemäriin, on laitoksen antamassa kohtuullisessa määräajassa velvollinen liittymään myös laitoksen hulevesiviemäriin, jos laitos hoitaa alueen hulevesiviemäröinnin. **Kiinteistöä ei kuitenkaan tarvitse liittää laitoksen hulevesiviemäriin, jos viranomainen on myöntänyt kiinteistölle vapautuksen liittämisvelvollisuudesta vesihuoltolain mukaisesti.**

Jos laitos ei hoida alueella hulevesiviemäröintiä, mutta siellä on toinen laitos, joka huolehtii alueen hulevesien hallinnasta hulevesiviemäröinnillä, liittyjä sopii liittymisestä tämän laitoksen hulevesiviemäriin edellä mainitulla tavalla.

Mikäli laitos muuttaa tai on muuttanut sekaviemäröintijärjestelmän erillisviiemäröinniksi, tai lopettaa kiinteistön huleveden johtamisen jätevesiviemäriissä, laitos ilmoittaa kiinteistölle kohtuullisen ajan, jonka kuluessa kiinteistö on velvollinen erottelemaan jätevedet sekä hulevedet ja perustusten kuivatusvedet sekä liittymään laitoksen erillisiin jätevesi- ja hulevesiviemäriin. Silloin, kun hulevettä johdetaan samassa

viemärissä kuin jäteveettä, laitos voi periä korotettua maksua siten kuin siitä sanotaan laitoksen **hinnastossa**.

2.3 Liittymisvaiheen tiedot ja liittäminen

Liittyjä antaa laitokselle tiedot kiinteistön sijainnista, käyttötarkoituksesta ja liitettävien rakennusten määrästä, arvion vedenkulutuksesta ja viemäriveresien määrästä ja laadusta, sekä tarvittavat karttaliitteet ja mahdolliset muut laitoksen erikseen määrittelemät selvitykset. Laitos merkitsee liitoskohtalausuntoon vesijohdon ja/tai viemäreiden liittämiskohdat ja -korkeudet, viemäreiden padotuskorkeudet, sekä vesijohtoverkoston painetasoa osoittavan korkeustason **tai sen vaihteluvälin**. Liitoskohtalausunto otetaan liittymis- ja käyttösopimuksen liitteeksi.

Laitoksella on velvollisuus tehdä ainoastaan yksi liittymä kiinteistöä kohden.

Kiinteistön tonttijohdot voidaan liittää laitoksen vesihuoltoverkostoon sen jälkeen, kun liittymisestä on sovittu kohdan 3.2 mukaisesti. Laitos suorittaa tonttijohtojen liitostyön laitoksen johtoihin ja laskuttaa liitostöistä palvelumaksuhinnastonsa mukaisesti.

2.4 Liittyminen toiminta-alueen ulkopuolella

Laitos voi tehdä sopimuksen vedentoimituksesta ja/tai viemäröinnistä, mikäli liittyjä sitoutuu kustantamaan ja ylläpitämään johdot laitoksen vesijohdosta tai viemäristä kiinteistölle saakka silloin, kun kiinteistö sijaitsee toiminta-alueen ulkopuolella.

Tässä kohdassa sanottua sovelletaan myös liittymiseen laitoksen hulevesiviemäriin, kun kiinteistö sijaitsee toiminta-alueen ulkopuolella, tai jos kunta on päättänyt vesihuoltolain 17 a §:ssä tarkoitetusta alueesta, tämän alueen ulkopuolella.

2.5 Liittyminen erityisehdoin

Laitos päättää tapauskohtaisesti tilapäisen liittyjän liittymisehdoista tai sellaisen tehtaan, laitoksen, yrityksen, liikkeen tai muun vesihuoltolain 10 §:n 2 momentissa tarkoitetun liittyjän liittymisehdoista, joka vedenkulutuksensa tai viemäreihin johtamansa viemäriveden laadun tai määrän vuoksi saattaisi vaikeuttaa vesihuoltolaitoksen toimintaa.

Ellei toisin sovita tai olosuhteista muuta johdu, noudatetaan em. liittyjien ja laitoksen kesken soveltuvin osin näitä yleisiä toimitusehtoja. Laitos voi määritellä sopimusehdot tarpeellisilta osiltaan näistä yleisistä toimitusehdoista poikkeavina tai niitä täydentävinä.

2.6 Liittymisen jälkeen tapahtuvat muutokset

Laitoksella on oikeus muuttaa liittämiskohtaa tai vesijohtoverkoston painetasoa, kun muutoksen syynä on verkostossa tehtävät olennaiset korjaus- tai muutostyöt tai laitoksesta riippumaton olosuhdemuutos.

Edellä mainitut liittämiskohdan muutokset tapahtuvat laitoksen kustannuksella. Liittyjä vastaa kuitenkin tonttijohtojensa saneerauskustannuksista ottaen huomioon mitä kohdassa 8.4 on todettu.

Laitos vastaa siitä, ettei painetaso poikkea muutoksen jälkeen alalla yleisesti hyväksytystä käytännöstä, viranomaisen määräyksistä tai lainsäädännön vaatimuksista. Mikäli painetason muutoksella on olennaisia vaikutuksia liittyjän vedenpaineeseen, tekee laitos tarvittavia korjaavia toimenpiteitä tai kustantaa kiinteistön paineenkorotusaseman.

Jos liittyjä haluaa kiinteistönsä erotettavaksi verkostosta, siitä on sovittava kirjallisesti laitoksen kanssa ja maksettava toimenpiteistä aiheutuvat kustannukset.

3 Sopimus

3.1 Vesihuollon sopimukset

Vesihuollon sopimuksia ovat liittymis- ja käyttösopimus ja erillinen käyttösopimus (jäljempänä käyttösopimus).

Liittymis- ja käyttösopimus koskee kiinteistön liittämistä laitoksen verkostoon ja laitoksen palvelujen toimittamista ja käyttämistä. Sen osapuolet ovat liittyjä ja laitos. Käyttösopimus koskee laitoksen palvelujen toimittamista ja käyttämistä. Sen osapuolet ovat kiinteistön haltija ja laitos. Sopimukset tehdään kirjallisesti tai sähköisesti.

Laitoksella on oikeus vedota asiakkaan kanssa tekemäänsä sopimukseen huolimatta siitä, mitä liittyjä ja kiinteistön haltija ovat keskenään sopineet kiinteistön vesihuollosta.

3.2 Sopiminen liittymisestä

Kun laitos on hyväksynyt liittymishakemuksen tai antanut lausunnon kohdan 2.3 mukaisista asioista, tehdään liittäjän ja laitoksen kesken sopimus liittymisestä ja käytöstä (liittymis- ja käyttösopimus).

Sopimuksessa osapuolet sitoutuvat noudattamaan HSY:n vesihuollon sopimusehtoja sekä kulloinkin voimassa olevia vesihuollon yleisiä toimitusehtoja.

Laitos määrittelee liitoskohtalausunnossa kiinteistölle padotuskorkeuden. Padotuskorkeus määritetään, jotta liittyjä osaa varautua viemäriveden tulvimiseen tälle tasolle. Asiakkaan tulee suojata padotuskorkeuden alapuolella olevat viemäroidyt tilansa vahinkojen välttämiseksi. Viemärivesi voi häiriötilanteissa nousta myös padotuskorkeuden yläpuolelle.

Mikäli kiinteistölle ei ole määritetty liittymissopimuksessa erikseen padotuskorkeutta, on jätevesiviemärin padotuskorkeus erillisviemäroinnissä viemärin sisäpuolisen laen tasokorkeus

tonttviemäriin liittymäkohdassa + 1000 mm ja sekaviemäröinnissä ja hulevesiviemäriin kiinteistöä palvelevan kadun tai maan pinta + 100 mm tonttviemäriin liitoskohdassa. **Padotuskorkeutta verrataan kiinteistön alimpaan viemäroityyn pisteeseen.**

Mikäli liittyy viemäriin padotuskorkeuden alapuolisia tiloja, laitos ei vastaa padotuksesta (viemäritulvasta) mahdollisesti aiheutuvasta haitasta tai vahingosta.

3.3 Sopiminen käytöstä

Kiinteistöllä, jota voimassa oleva liittymissopimus koskee, tulee olla voimassa myös käyttö- sopimus. Liittyjän ja laitoksen välinen käyttösopimus tehdään samanaikaisesti ja samalla asiakirjalla kuin liittymissopimus ja se on voimassa toistaiseksi.

Laitos voi tehdä käyttösopimuksen liittyjän sijaan myös kiinteistön haltijan kanssa, kun liittyjä antaa siihen suostumuksen. Tällainen erillinen käyttösopimus edellyttää, että käyttösopimuksen osapuoli hallinnoi koko kiinteistöä. Laitos voi myös asettaa vaatimuksia kiinteistön haltijan oikeudelliselle muodolle, maksukyvylle ja kiinteistön hallintaan oikeuttavan vuokrasopimuksen kestolle.

Muun kuin liittyjän kanssa käyttösopimus voidaan tehdä myös määräajaksi. Kun kiinteistön haltijan ja laitoksen välisen käyttösopimuksen voimassaolo päättyy, noudatetaan liittyjän ja laitoksen välistä käyttösopimusta ilman eri toimenpiteitä päättymispäivästä alkaen.

3.4 Sopimusehtojen muuttaminen

Laitoksella on oikeus tehdä sopimukseen lainsäädännön muutoksista, viranomaisten päätöksistä tai olosuhteiden olennaisista muutoksista johtuvia muutoksia. Lisäksi laitoksella on oikeus tehdä vähäisiä sopimusehtojen muutoksia, jotka eivät vaikuta sopimussuhteen keskeiseen sisältöön.

Maksujen muuttamisesta on sanottu kohdassa 4.2.

Laitos lähettää asiakkaalle hyvissä ajoin ennen sopimuksen muuttamista ilmoituksen siitä, miten ja mistä ajankohdasta sopimusehdot muuttuvat ja mikä on muutoksen peruste. Jos muutoksen perusteena on muu kuin lainsäädännön muutos tai viranomaisen siihen perustuva päätös, muutos saa tulla voimaan aikaisintaan yhden kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä.

3.5 Sopimuksen irtisanomien

Liittymis- ja käytösopimus

Laitos saa irtisanoa liittymis- ja käytösopimuksen, jos sopimuksen pitäminen voimassa

on kiinteistön vedenkulutuksen tai kiinteistöltä viemäriin johdettavan jäteveden, huleveden tai perustusten kuivatusveden laadun tai määrän olennaisen muuttumisen vuoksi kohtuutonta.

Laitos saa irtisanoa liittymis- ja käytösopimuksen myös silloin, kun vesihuoltopalvelun käyttö on lakannut ja kiinteistö on jäänyt asumattomaksi muuten kuin tilapäisesti eikä laitokselle ole ilmoitettu muuta laskutusosoitetta ja laitoksen lähettämät laskut ovat maksamatta vähintään kolmelta vuodelta. Jos liittymismaksu on palautuskelpoinen, noudatetaan tällöin, mitä sen palauttamisesta on sopimusehdoissa määrätty.

Liittyjä saa irtisanoa liittymis- ja käytösopimuksen laitoksen toiminta-alueella vain, jos kiinteistölle on myönnetty vapautus liittämismaksuvapautuksesta vesihuoltolain 11 §:n perusteella. Laitos erottaa liittyjän kustannuksella tämän kvv-laitteistot verkostosta.

Kun liittymissopimus päättyy, päättyy myös kiinteistöä koskeva käytösopimus.

Käytösopimus

Laitos saa irtisanoa käytösopimuksen, jos vesihuollon palvelu on keskeytetty näiden ehtojen kohdan 3.11 perusteella ja **keskeytys on**

jatkunut yli kuusi kuukautta tai sopimuksen voimassa pitäminen on **muuten** kohtuutonta.

Muun asiakkaan kuin liittyjän tulee irtisanoa laitoksen kanssa tekemänsä käyttösopimus

luopuessaan kiinteistön hallinnasta. Asiakkaan on ilmoitettava laitokselle käyttösopimuksen irtisanomisesta viimeistään kaksi viikkoa ennen sopimuksen haluttua päättymisajankohtaa. Ilmoituksen saatuaan laitos ilmoittaa siitä liittyjälle. Samalla laitos muistuttaa liittyjää siitä, että liittyjän ja laitoksen välistä käyttösopimusta noudatetaan kiinteistön haltijan sopimuksen päättymispäivästä alkaen.

Käyttösopimus päättyy ilman irtisanomista silloin, kun liittymissopimus irtisanoaan. Muun asiakkaan kuin liittyjän kanssa tehty käyttösopimus voidaan katsoa päättyneeksi myös ilman irtisanomista silloin, kun asiakkaan oikeus hallita kiinteistöä on päättynyt.

Mikäli asiakas on laiminlyönyt irtisanomisilmoituksen tekemisen ja vesimittarin loppulukeman toimittamisen, voidaan häntä laskuttaa arvion perusteella kiinteistön vesimaksuista aina siihen saakka, jolloin asiakkaan voidaan osoittaa luopuneen kiinteistön hallinnasta. Käyttö- ja perusmaksuista vastaa tämän jälkeen liittyjä, jollei kiinteistölle ole tehty uutta erillistä käyttösopimusta, jolloin maksuista vastaa käyttösopimuksen tehnyt osapuoli.

Yhteiset ehdot

Silloin kun asiakkaalla on oikeus irtisanoa laitoksen kanssa tekemänsä sopimus, irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti tai sähköisesti vähintään kaksi viikkoa ennen haluttua sopimuksen päättymisajankohtaa. Asiakkaan tulee myös ilmoittaa sopimuksen päättymispäivän mittarinlukema laitokselle.

Silloin kun laitoksella on oikeus irtisanoa liittymis- ja käyttösopimus, irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti tai sähköisesti asiakkaan ilmoittamaan yhteysosoitteeseen vähintään kolme kuukautta ennen haluttua sopimuksen päättymisajankohtaa. Kiinteistön haltijan kanssa

tehdyn erillisen käyttösopimuksen osalta irtisanomisaika on yksi kuukausi.

Liittymis- ja käyttösopimuksen päättyessä laitoksella on oikeus erottaa liittymän kustannuksella kiinteistön laitteistot verkostaan. Kun käyttösopimus päättyy, laitoksella on oikeus erottaa asiakkaan kustannuksella kiinteistön laitteistot verkostaan, jos liittymän liittymis- ja käyttösopimus ei ole voimassa. Sopimuksen irtisanominen ei vapauta asiakasta maksuvelvollisuutensa täyttämisestä eikä aiheuttamiensa vahinkojen korvaamisesta.

Laitos ei vastaa sopimuksen päättymisen jälkeen asiakkaalle, kiinteistölle tai kolmannelle vedestä tai viemäriverdestä mahdollisesti aiheutuvista vahingoista.

3.6 Uuden sopimuksen tekeminen

Uuden sopimuksen tekeminen irtisanomisen jälkeen

Mikäli liittymis- ja käyttösopimuksen irtisanomisen jälkeen kiinteistön omistaja haluaa **laitokselta kohdan 1.5 mukaisia vesihuollon palveluja**, on liittymän ja laitoksen tehtävä uusi liittymis- ja käyttösopimus.

Uuden sopimuksen tekemisen edellytyksenä on, että asiakas korvaa laitokselle uudelleen liittämistä ja uudelleen liittämiseen kuuluvista toimenpiteistä aiheutuvat kustannukset.

Uuden sopimuksen tekeminen kiinteistön käyttötarkoituksen muuttumisen, laajennuksen tai vastaavan syyn takia

Jos kiinteistön tai sen osan käyttötarkoitus muuttuu olennaisesti tai siten, että kiinteistön liittymiseen olisi sovellettava kohtaa 2.5 tai viemäriveriesien pitoisuuksia ja määrää koskevat viranomaisten määräämät lupaehdot muuttuvat tai jos lainsäädännön tai valtakunnallisten määräysten, ohjeiden tai lupaehtojen muutokset muutoin edellyttävät, asiakas on velvollinen tekemään laitoksen kanssa uuden sopimuksen.

Uuden sopimuksen tekeminen verkosta erottamisen jälkeen

Jos kiinteistön vesihuoltolaitteistot on asiakkaan pyynnöstä erotettu verkostosta sopimuksen irtisanomisen yhteydessä tai muuten, on asiakkaalla luvuissa 2 ja 3 mainituin edellytyksin oikeus tehdä laitoksen kanssa uusi sopimus. Edellytyksenä on lisäksi, että asiakas korvaa laitokselle verkostosta erottamisesta, uudelleen verkostoon liittämisestä ja uudelleen liittämiseen kuuluvista toimenpiteistä aiheutuvat kustannukset.

3.7 Asiakkaan velvollisuus ilmoittaa kiinteistöön liittyvistä muutoksista

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan laitokselle, jos liittymissopimuksen tekemisen jälkeen kiinteistöllä olevaa rakennusta laajennetaan tai sinne rakennetaan uusi rakennus.

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan laitokselle myös, jos kiinteistön käyttötarkoitus muuttuu tai sen vedentarve tai viemärivereden määrä kasvaa tai sen viemärivereden laatu muuttuu olennaisesti siitä, mitä on sovittu kiinteistön liittyessä.

Asiakkaan on ilmoitettava rakennusluvan muuttumisesta laitokselle viipymättä, kun muutoksen perusteena on kiinteistöllä tapahtuva lisärakentaminen, uudisrakentaminen tai kiinteistön käyttötarkoituksen muuttuminen. Muista liittymis- ja käyttö sopimukseen vaikuttavista muutoksista asiakas on velvollinen ilmoittamaan vähintään kuukautta ennen muutosten voimaantuloa. Muutoksista voi ilmoittaa käyttämällä laitoksen verkkosivuilla (www.hsy.fi) ilmoitettuja yhteystietoja tai yhteydenottokanavia.

Ilmoitusvelvollisuuteen ei vaikuta se, että kiinteistö on jonkun muun kuin liittäjän käytössä.

3.8 Kiinteistön luovutus ja sopimuksen siirto

Liittyjä ilmoittaa luovutuksensaajalle erääntyneistä maksuista ennen kuin kiinteistön luovutuksesta on sovittu.

Liittyjä ilmoittaa kirjallisesti tai sähköisesti laitokselle kiinteistön luovutuksesta kahden viikon kuluessa luovutuspäivästä. Liittyjä sitoutuu sisällyttämään luovutuskirjaan ehdon, jonka nojalla liittyjän sopimus siirretään luovutuksensaajalle ja jonka nojalla luovutuksensaaja sitoutuu noudattamaan kaikkia sen ehtoja.

Sopimuksen siirron johdosta tehdään uusi sopimusasiakirja, joka allekirjoitetaan molemminpuolisesti. Siirron hyväksyminen edellyttää, että liittymismaksu on maksettu ja muut sopimuksen ehdot täytetty tai luovutuksensaaja on ottanut edellä mainitut velvoitteet nimenomaisesti vastattavakseen.

Kiinteistön luovutuksella tarkoitetaan edellä tässä kohdassa toimenpidettä, jonka seurauksena kiinteistön omistaja tai omistajan vertainen haltija vaihtuu.

3.9 Velvoitteista huolehtiminen

Liittyjä ei voi ilman laitoksen hyväksyntää siirtää sopimukseen perustuvia maksu- tai muita velvoitteitaan vuokralaiselle tai kolmannelle. Sopimuksen irtisanomisesta, siirtämisestä tai uuden sopimuksen tekemisestä huolimatta asiakas on velvollinen hoitamaan sopimuksensa mukaiset maksu- tai muut velvoitteet.

Kun liittyjä vastaa sopimuksensa perusteella vuokralaisen tai kolmannen vesihuoltomaksuista, laitos ilmoittaa olennaisesta maksuviivästyksestä liittyjälle, ellei laiminlyöntiä ole maksukehotuksen jälkeen oikaistu kohtuullisessa ajassa.

3.10 Laitoksen oikeus sopimuksen siirtämiseen

Jos laitos lopettaa toimintansa ko. alueella tai vesi- tai viemäriverkosto luovutetaan toiselle omistajalle tai laitoksessa tapahtuu muita tähän

verrattavia uudelleenjärjestelyjä, laitos voi siirtää laitoksen ja asiakkaan välisen sopimuksen toiselle omistajalle siirtohetken mukaisine oikeuksineen ja velvollisuuksineen. Siirronsaaja ilmoittaa siirrosta asiakkaille viimeistään ensimmäisen laskun yhteydessä, mutta siirto on voimassa ilmoituksesta riippumatta.

3.11 Palvelun keskeyttäminen

Laitoksella on oikeus keskeyttää veden toimittaminen sekä jäteveden, huleveden ja perustusten kuivatusveden vastaanottaminen ja erottaa kiinteistön vesi- ja viemärlaitteistot (kvv-laitteistot) laitoksen vesijohdosta ja/tai viemäristä, jos

- a) asiakas ei kirjallisesta huomautuksesta huolimatta huolehdi siitä, että kvv-laitteistot ovat kohdassa 8.2 mainittujen määräysten ja muiden säädösten edellyttämässä kunnossa eikä laitoksen asettaman kohtuullisen määräajan kuluessa suorita laitoksen vaatimia toimenpiteitä sellaisten häiriöiden poistamiseksi, jotka vahingoittavat tai voivat vahingoittaa laitoksen laitteita taikka voivat vaikuttaa haitallisesti veden tai jäteveden laatuun, määrään tai paineeseen.
- b) asiakas anastaa tai yrittää anastaa vettä, murtaa luvatta vesimittarin sinetin tai käyttää vettä eikä tee sopimusta laitoksen kanssa tai antaa muun kiinteistön liittyä tonttivesijohtoonsa tai -viemäriinsä ilman, että siitä on sovittu laitoksen kanssa.
- c) asiakas kirjallisesta muistutuksesta huolimatta olennaisesti laiminlyö maksuvelvollisuutensa. Veden toimittamista ja viemäriveden vastaanottamista ei kuitenkaan voida keskeyttää kuluttajalta tai asuinkäytössä olevalta pienkiinteistöltä, jos tällaisen asiakkaan maksamatta oleva maksu tai useampi maksu yhteensä ei ole vähintään 300 euroa tai jos vanhimman maksamatta olevan laskun eräpäivästä ei ole kulunut vähintään kolmea kuukautta.

Asuinkäytössä olevalla pienkiinteistöllä tarkoitetaan edellä tässä kohdassa omakotitaloa tai asunto-osakeyhtiömuotoista pari- tai rivitaloa, jossa asuu korkeintaan muutamia kuluttajatalouksia.

- d) asiakas muulla tavoin olennaisesti rikkoo tai laiminlyö lainsäädännöstä, lainsäädännön perusteella annetuista viranomais määräyksistä, tai sopimuksesta johtuvat velvoitteensa.
- e) muu asiakas kuin kuluttaja on asetettu konkurssiin eikä konkurssipesä tee laitoksen kanssa sopimusta konkurssiin asettamisen jälkeen syntyvien saatavien maksamisesta tai kiinteistö on ulosmittauksessa liittyjän veloista eikä vakuutta maksujen suorittamisesta ole annettu.

3.12 Keskeyttämisen toteuttaminen

Laitos saa keskeyttää veden toimittamisen sekä viemärivereden vastaanottamisen aikaisintaan viiden viikon kuluttua siitä, kun keskeyttämisen uhkasta on ensimmäisen kerran ilmoitettu asiakkaalle, eikä laiminlyöntiä tai velvoitteiden rikkomista ole oikaistu ajoissa ennen ilmoitettua keskeyttämisaikajankohtaa.

Jos toiminta on kuitenkin omiaan aiheuttamaan välitöntä vaaraa tai huomattavaa haittaa laitoksen käytölle taikka terveydelle tai ympäristölle, tai jos muu asiakas kuin kuluttaja on asetettu konkurssiin, veden toimittaminen sekä viemärivereden vastaanottaminen saadaan keskeyttää välittömästi.

Palvelun toimittaminen voidaan keskeyttää myös asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä esimerkiksi huoltotöiden johdosta väliaikaisesti. Keskeytystä on pyydettävä, mikäli mahdollista, viimeistään kaksi viikkoa ennen haluttua keskeyttämisaikajankohtaa kirjallisesti. Asiakkaan halutessa pyytämästään keskeytyksestä huolimatta ylläpitää mahdollisuuden vesihuolto- palvelun käyttöön, asiakkaan on maksettava tästä ylläpidosta voimassa olevat laitoksen hinnaston mukaiset maksut.

Laitos ei vastaa verkostosta erottamisesta johtuvista veden toimittamisen ja/tai viemärivereden poisjohtamisen ja vastaanoton keskeytyksestä mahdollisesti aiheutuvista vahingoista, haitoista tai edunmenetyksistä.

Palvelun keskeyttäminen tai irtisanominen ei vapauta asiakasta maksuvelvollisuutensa täyttämisestä eikä aiheuttamiensa vahinkojen korvaamisesta.

3.13 Kuluttajaa koskeva erityisehto

Kun asiakas on näiden toimitusehtojen kohdassa 1.8 tarkoitettu kuluttaja, maksun laiminlyönnin osalta sovelletaan asiakkaaseen lisäksi seuraavaa ehtoa:

Jos maksun laiminlyönti aiheutuu kuluttajan maksuvaikeuksista, joihin hän on joutunut vakavan sairauden tai työttömyyden taikka muun niihin rinnastettavan erityisen seikan vuoksi pääasiassa ilman omatta syytään, ja asiakas on tällaisista maksuvaikeuksista ilmoittanut laitokselle, veden toimittaminen sekä viemärivereden vastaanottaminen saadaan keskeyttää aikaisintaan kymmenen viikon kuluttua siitä, kun keskeyttämisen uhasta on ensimmäisen kerran ilmoitettu asiakkaalle.

Kuluttaja ilmoittaa laitokselle kirjallisesti laskun maksamisen esteenä olevasta seikasta heti, kun se on kuluttajan tiedossa. Ilmoitus ei vapauta kuluttajaa maksuvelvollisuudestaan.

3.14 Toimituksen jatkaminen keskeytyksen jälkeen

Kun palvelun toimittaminen on keskeytetty muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä, palvelun toimittamista jatketaan sen jälkeen, kun keskeyttämisen aihe on poistettu, edellyttäen, että liittymis- ja käyttö sopimus on yhä voimassa. Laitos ei ole kuitenkaan velvollinen jatkamaan palvelun toimittamista ennen kuin kirjallisesta huomautuksesta tai muista ilmoituksista sekä muista keskeytykseen ja jälleenkytkentään liittyvistä toimenpiteistä aiheutuneet maksut ja kustannukset ja erääntyneet laitoksen saatavat **on maksettu**.

Kun palvelun toimittaminen on keskeytetty asiakkaan pyynnöstä, palvelun toimittamisen jatkamisen edellytyksenä on, että asiakas korvaa laitokselle palvelun keskeyttämisestä ja aloittamisesta aiheutuvat kustannukset ja mahdolliset verkostosta erottamisesta ja uudelleen liittämistä ja uudelleen liittämiseen kuuluvista toimenpiteistä aiheutuneet kustannukset siltä osin, kun niitä ei ole korvattu keskeytyksen yhteydessä.

3.15 Tiedonsaanti ja tiedottaminen

Laitoksen ja asiakkaan on pyydettäessä annettava toisilleen laitoksen verkostoon liittämisen sekä vesihuollon hoitamisen kannalta tarpeelliset tiedot.

Laitoksen tulee tiedottaa riittävästi toimittamansa talousveden laadusta ja jäteveden puhdistuksen tasosta sekä siitä, miten vesihuollosta perittävät maksut muodostuvat.

Keskeytyksistä ja rajoituksista tiedottamisessa noudatetaan mitä ehtojen kohdassa 7.5 on sanottu.

4 Maksut

4.1 Vesihuollon maksut

Laitos perii **hinnastossa** ja palvelumaksuhinnastossa määrättyjä maksuja.

4.2 Maksujen muutokset

Laitoksella on oikeus muuttaa maksuja ja **maksurakennettaan**, jos muutoksen syynä on jokin seuraavista:

- lainsäädännön muutos tai viranomaisen siihen perustuva päätös
- muu erityinen syy olosuhteiden olennaisesti muututtua

Lisäksi laitoksella on oikeus muuttaa maksuja ja maksurakennettaan niin, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutoksen syynä on jokin seuraavista:

- hinnoittelu- ja sopimusjärjestelyjen uudistaminen
- laitoksen käyttö- sekä peruskorjaus- ja investointikustannusten muutos, ottaen huomioon, että vesihuoltolain mukaan laitoksen kaikki kustannukset tulee kattaa maksuilla
- ympäristön- ja terveydensuojelusta, luonnonvarojen käytöstä, maankäytön rajoituksista aiheutuvat kustannukset tai näiden kustannusten muutos

Lisäksi laitoksella on aina oikeus tehdä maksuihin ja rakenteeseen vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön.

4.3 Muutoksista ilmoittaminen

Maksujen muutoksista ja muutosten perusteista sekä maksurakenteen muutoksesta laitos ilmoittaa asiakkaalle vähintään kuukautta ennen muutosten voimaantuloa. Ilmoitus voidaan toimittaa sähköiseen asiointikanavaan tai muuten sähköisesti asiakkaan hyväksymällä tavalla. Jos ilmoittamisesta ei ole sovittu, lähetetään se laskutusosoitteeseen ja se voi esimerkiksi sisältyä asiakkaalle tulevaan laskuun, ellei muutoksen laajuudesta tai laadusta muuta johdu. Ilmoituksen tulee erottua selkeästi laskun muusta sisällöstä.

5 Mittaus

5.1 Vedenkulutus ja viemäriveden määrä

Vedenkulutus todetaan laitoksen asentamalla vesimittarilla tai poikkeustapauksessa laitoksen suorittamalla arvioinnilla.

Laitoksen viemäriin johdettava jäteveden määrä lasketaan vedenkulutuksen perusteella. Mikäli jäteveden määrä on huomattavasti

pienempi kuin verkostosta otettu vesimäärä, voi laitos edellyttää jäteveden määrän mittaamista.

Asiakasta laskutetaan saatujen kulutuslukemien perusteella kulloinkin voimassa olevan laitoksen hinnaston mukaisesti.

Asiakkaan tulee seurata vedenkulutustaan ja sen muutoksia. Asiakkaan tulee olla riittävästi selvillä **vedenkulutuksestaan sekä** kiinteistöltä viemäriin johdettavan viemäriveden määrästä ja ilmoitettava laitokselle sellaiset **kiinteistöllä tapahtuneet** muutokset, jotka vaikuttavat olennaisesti viemäriveden määrään.

5.2 Mittarin asentaminen

Laitos asentaa vesimittarin kutakin vesiliittymää kohden. Vesimittarin omistaa laitos, ellei toisin sovita. Asennukseen kuuluvat työt ja tarvikkeet venttiileineen, liitoscappaleineen jne. maksaa liittyjä, jonka omaisuudeksi nämä jäävät. **Laitos määrää vesimittareiden tyypit ja koot. Mittauslaitteet täyttävät lainsäädännön mukaiset vaatimukset ja ovat rakenteeltaan ja tarkkuudeltaan standardien ja alan yleisen käytännön mukaiset. Vesimittari voi olla manuaalisesti luettava tai etäluettava.**

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että kiinteistöön ja sen rakenteisiin sijoitettu tonttijohto on riittävästi tuettuna ja rakenteeltaan sellainen, että se kestää vesimittarin asennus- vaihto- ja huoltotyöt.

Laitos voi asentaa liittäjän kustannuksella vesimittarin kiinteistön vedenkulutuksen toteamiseksi viemäriveden laskuttamista varten myös silloin, kun kiinteistö on liitetty vain viemäriin ja ottaa vettä omasta vesilähteestä. Maksu perustuu laitoksen hinnastossa määritellyyn maksuun. **Laitoksen ei kuitenkaan tarvitse asentaa vesimittaria, jos vedenkulutus on erityisestä syystä vähäinen tai jos laitos muusta poikkeuksellisesta syystä arvioi kiinteistön vedenkulutuksen.**

Asiakkaan tulee korvauksetta sallia mittauksen ja mittaustietojen siirron kannalta tarpeellisten laitteistojen asentaminen tiloihinsa sekä niiden säilyttämisen, huoltamisen, luennan ja muut tarpeelliset toimenpiteet tiloissaan.

Laitos voi tarvittaessa varustaa etäluettavan vesimittarin sähkösyötöllä. Tällainen tarve voi tulla kyseeseen suuren vedenkulutuksen kohteissa asiakkaan ollessa muu kuin kuluttaja. Asiakas antaa tällöin korvauksetta laitoksen käyttöön mittauslaitteiden tarvitseman sähkön.

5.3 Mittaritila

Asiakas on velvollinen korvauksetta varaamaan vesimittarille viranomaisohjeiden mukaan rakennetun, lämpimän ja lattiakaivolla varustetun tilan.

Asiakas on velvollinen huolehtimaan siitä, että laitos voi esteettä suorittaa mittarin lukemiseen, asentamiseen, huoltoon, vaihtamiseen yms. liittyvät toimenpiteet. Asiakas sopii laitoksen kanssa ajankohdasta, jona laitos voi tulla suorittamaan kiinteistölle edellä tarkoitettuja toimenpiteitä. Jos asiakas ei huolehdi siitä, että laitoksella on esteetön pääsy kiinteistölle ja mittaritilaan edellä mainittujen toimenpiteiden suorittamiseksi, asiakas vastaa tästä aiheutuvista vahingoista.

Etäluettavan vesimittarin päälle tai välittömään läheisyyteen ei saa sijoittaa laitteita tai materiaaleja, jotka mahdollisesti häiritsevät tiedonsiirtolähetystyksiä. Asiakas ei muutoinkaan saa toimenpiteillään häiritä tai vaarantaa tiedonsiirtoa.

Laitos ei vastaa viranomaisten ohjeiden vastaisesti rakennetussa ja kunnossapidetyssä mittaritilassa aiheutuvista vahingoista tai lattiakaivon puuttumisesta aiheutuvista vahingoista.

5.4 Mittarin luenta ja lukematietojen käsittely

Muut kuin etäluettavat mittarit

Laitos lukee kaikki vesimittarit niiden vaihdon yhteydessä. Laitos suorittaa lisäksi vesimittareiden tarkistusluentaa tarpeen mukaan.

Asiakkaan tulee toimittaa laskutusta varten tarvittavat lukematiedot laitoksen ilmoittamina aikoina, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Sopimuksen muutostilanteessa lukematieto on toimitettava viimeistään

kahden viikon kuluessa asiakkuuden vaihtumisesta ja lukematiedon on vastattava ajankohtaa, jonka jälkeen vastuu vedenkulutuksesta on siirtynyt uudelle asiakkaalle. Lukematiedon voi toimittaa joko lukemailmoituksella postitse tai sähköisesti laitoksen asiointikanavassa tai verkkosivuilla (www.hsy.fi).

Ellei mittarin lukemaa ole toimitettu annetussa määräajassa tai luennasta ole erikseen toisin sovittu laitoksen kanssa, laitoksella on oikeus suorittaa laskutus arvion perusteella tai periä palvelumaksuhinnaston mukainen kohtuullinen korvaus suorittamastaan luennasta.

Asiakas on velvollinen pyydettyessä ilmoittamaan laitokselle vedenkulutusta koskevia tietoja ja sellaiset muutokset, jotka vaikuttavat vedentoimitukseen.

Etäluettavat mittarit

Laitos saa etäluettavan vesimittarin lukematiedot automaattisesti tietoliikenneverkkoa pitkin. Asiakkaan tulee ilmoittaa lukemat erikseen laitoksen pyynnöstä.

Ellei etäluettavan vesimittarin lukematietoa ole tilapäisen tiedonsiirto- tai laitteistohäiriön vuoksi saatavilla, laitos ilmoittaa etäluennan estymisestä asiakkaalle ja mittarin lukemista jatketaan mahdollisuuksien mukaan manuaalisesti, jolloin asiakas ilmoittaa lukematiedot laitoksen ilmoittamina aikoina. Mikäli mittarin lukemaa ei ole toimitettu annetussa määräajassa tai luennasta ole erikseen toisin sovittu laitoksen kanssa, laitoksella on oikeus suorittaa laskutus arvion perusteella.

Mikäli vesimittarin lukematieto ei ole saatavilla asiakkaan toimenpiteestä aiheutuneen tiedonsiirron estymisen vuoksi, eikä asiakas poista estymisen aiheuttavaa häiriötä, on laitoksella oikeus suorittaa luenta kiinteistöllä ja periä siitä palvelumaksuhinnaston mukainen kohtuullinen korvaus.

Mikäli etäluentaa ei pystytä muuten kuin tilapäisesti toteuttamaan ylivoimaisen esteen ja tai muun laitoksesta riippumattoman syyn vuoksi, on laitoksella oikeus luopua etäluennasta. Tällainen syy voi olla

esimerkiksi se, että tiedonsiirtoon tarvittavaa verkkoa ei ole saatavilla tai käyttöpaikan sijainti tai käyttöpaikan rakenteet estävät mittarin lähetykset.

Laitoksella on oikeus seurata, tallentaa ja käyttää asiakkaan kiinteistöltä etäluennan yhteydessä saatua mittaustietoa ja diagnostiikkaa laskutuksen lisäksi vesihuoltoverkoston hallinnassa esimerkiksi verkostovuotojen etsinnässä ja verkoston tilan määrittämisessä. Laitoksella ei kuitenkaan ole velvollisuutta seurata kiinteistön vedenkulutusta, ellei tällaisesta palvelusta ole erikseen sovittu. Laitos ottaa lukematietojen käsittelyssä huomioon tietoturvaa ja tietosuojaa koskevat lainsäädännön vaatimukset.

5.5 Kunnossapito

Laitos kunnossapitää ja vaihtaa kustannuksellaan vesimittarit määrävälein.

Asiakkaasta johtuvasta vesimittarin vaihdosta aiheutuvat työ- ja tarvikkeekustannukset laitos veloittaa asiakkaalta. Jos mittarinvaihdon ja sen asentamisen kannalta on välttämätöntä, kunnostetaan mittariin välittömästi rajoittuvat verkon osat asiakkaan kustannuksella.

Ainoastaan laitoksella on oikeus asentaa, korjata, poistaa, kytkeä tai tarkistaa vesimittari sekä murtaa sen sinetti.

5.6 Tilapäinen mittarin poisto

Jos asiakas tilapäisen käyttökatkoksen ajaksi haluaa, että laitos ottaa vesimittarin pois määräajaksi pakkasen, kiinteistöllä tehtävän työsuorituksen tai muun vaaran johdosta, on laitos palvelumaksuhinnaston mukaista korvausta vastaan velvollinen ottamaan mittarin pois sekä asentamaan mittarin uudestaan paikoilleen. Asiakkaan on kirjallisesti pyydettävä mittarin poistoa vähintään kaksi viikkoa ennen määräaika.

Laitoksella on oikeus ilman asiakkaan pyyntöä ottaa vesimittari pois lisävahinkojen välttämiseksi, kun kiinteistön vedentoimitus on ollut

keskeytettynä kohdan 3.11 perusteella vähintään kuusi kuukautta. Vesimittari asennetaan uudelleen paikoilleen, kun vedentoimitusta voidaan jatkaa kohdan 3.14 mukaisesti.

5.7 Mittaustarkkuus

Mittaustarkkuuteen sovelletaan sen viranomaisen antamia määräyksiä, jolle asia säädösten mukaan kulloinkin kuuluu. Vesimittarin katsotaan mittaavan oikein, jos tarkistuksessa todettu virhenäyttämä on pienempi kuin $\pm 5 \%$ kuormituksen ollessa likimain nimellisvirtaaman suuruinen, ellei viranomaisten määräyksistä muuta johdu.

5.8 Tarkistaminen

Laitos huolehtii siitä, että laitoksen käyttämät vesimittarit tarkistetaan siten kuin siitä laissa tai lain nojalla annetussa asetuksessa tai päätöksessä säädetään tai määrätään ja muutenkin tarpeen mukaan.

Asiakkaan on ilmoitettava laitokselle viipymättä havaitsemastaan pysähtyneestä tai muuten rikkoutuneesta vesimittarista.

Ellei toisin säädetä, laitos tarkistaa vesimittarit kustannuksellaan määrävälein tai vaihdon yhteydessä. Lisäksi laitos tarkistaa vesimittarin asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä. Asiakkaalla on oikeus olla läsnä tarkistuksessa, josta laaditaan kirjallinen dokumentaatio.

Jos asiakkaan tilaamassa tarkistuksessa vesimittarin todetaan näyttävän kohdassa 5.7 tarkoitettujen määräysten mukaisesti oikein, laitos veloittaa asiakkaalta kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisen, kohtuullisen tarkistuskulun. Muussa tapauksessa tarkistuskulut maksaa laitos.

Jos mittareita ei tarkisteta määrävälein tai vaihdon yhteydessä ja myöhemmin todetaan, että mittari on mitannut väärin ja asiakkaalta on sen takia veloitettu liikaa käyttömaksua, maksaa laitos asiakkaalle jäljempänä 6.5 kohdassa tarkoitetun hyvityksen. Mikäli mittaria ei pystytä jälkikäteen tarkistamaan, katsotaan sen mitanneen väärin, jos

seuraavassa luennassa ilmenee, että asiakkaan vuosikulutus on muuttunut olennaisesti mittarin vaihdon jälkeen, eikä kiinteistön olosuhteissa tai kvv-laitteissa ole tapahtunut muutosta.

6 Laskutus

6.1 Yleistä

Laskusta on käytävä riittävän selkeästi ilmi laskutuksen perusteena käytetyt kulutus- ja yksikköhintatiedot, laskutuskausi sekä erillisistä toimenpiteistä perityt maksut.

Laitos tarkistaa asiakkaan pyynnöstä arvioituun kulutukseen perustuvaa laskutusta, kun arviolaskutuksen perustana olevissa olosuhteissa on tapahtunut olennainen muutos tai tarkistamiseen on muuten perusteltua syytä.

Laitos laskuttaa asiakasta vähintään kerran vuodessa. Laitos on oikeutettu laskuttamaan käyttömaksut **etäluennan perusteella tai** vesimittarin luennan perusteella edellisiin laskutuskausiin tai arviointiin perustuvina erinä, jolloin lopullinen maksu määrätään mittarin luennassa todetun tai laitoksen pyynnöstä tapahtuneen, asiakkaan ilmoittaman mittarinluennan mukaisen todellisen kulutuksen perusteella **(tasauslasku)**.

Laitos hyvittää asiakkaalle liikaa maksetun ja lisäveloitaa puuttuvan määrän. **Mikäli asiakas ei ole toimittanut laitokselle vuosittain lukematietoja tai toimitetut tiedot ovat olleet virheellisiä, laskutetaan kaikesta toimitetusta vedestä ja vastaanotetusta jätevedestä takautuvasti mitatun tai arvioidun kulutuksen mukaisesti. Edellä todettua noudatetaan myös vesimittarien etäluennassa silloin, kun lukematietoja ei ole saatu. Hyvitykselle tai lisäveloitukselle ei suoriteta korkoa. Hyvitys tai lisäveloitus toteutetaan ensisijaisesti asiakkaan tulevassa laskussa.**

Liittymismaksu **laskutetaan** liittyjältä sen jälkeen, kun liittymissopimus on allekirjoitettu ja lisäliittymismaksu sen jälkeen, kun kiinteistön lisä- tai

muutosrakentamista koskeva rakennuslupa on hyväksytty. Liittymis- ja lisäliittymismaksu määräytyvät kulloinkin voimassa olevan **hinnaston** mukaisesti.

Vesihuollon perusmaksua laskutetaan aina siihen saakka, kunnes laitoksen vesihuoltopalvelujen toimittaminen kiinteistölle on sopimuksen irtisanomisen tai muun syyn vuoksi muuten kuin tilapäisesti päättynyt ja laitoksen vesimittari poistettu.

6.2 Laskun lähettäminen ja maksaminen

Laskut lähetetään asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen.

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan laskutusosoitteen muutoksista.

Laskut on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä.

Laskun lähettämisen ja eräpäivän välillä on oltava vähintään **kaksi** viikkoa. Jos asiakas on muu kuin kuluttaja, sopijapuolet voivat sopia myös lyhyemmästä erääntymisajasta. Asiakas vastaa sopimuksensa perusteella laskun maksamisesta myös silloin, kun se lähetetään asiakkaan pyynnöstä kolmannelle.

6.3 E-lasku

Asiakas siirtyy e-laskun käyttöön pankkinsa e-laskupalvelussa. E-lasku katsotaan saapuneeksi asiakkaalle silloin, kun se on toimitettu asiakkaan verkkopankkiin. Asiakas vastaa e-laskun käsittelystä ja maksamisesta. Laitoksella tai pankilla ei ole velvollisuutta toimittaa e-laskua muussa muodossa, jos asiakkaalla on e-lasku käytössä.

Laitos ei vastaa niistä asiakkaalle aiheutuvista vahingoista, jotka aiheutuvat asiakkaan tai pankin antamista virheellisistä tiedoista.

6.4 Maksun laiminlyönti

Jos asiakas laiminlyö laskun määräaikaisen maksamisen, on ylijältä maksettava lisäksi korkolain mukainen viivästyskorko. Jos eräpäivä ja maksettava määrä on määrätty ennalta, viivästyskorkoa on maksettava eräpäivästä lukien. Jos eräpäivää ja maksettavaa määrää ei ole

määrätty ennalta, viivästyskorkoa voidaan periä aikaisintaan 30 päivän kuluttua laskun lähettämispäivästä. Jokaisen maksumuistutuksen lähettämisestä laitos perii palvelumaksu- hinnastossa määrätyn maksun.

Asiakkaalle lähetetään vähintään yksi maksumuistutus ennen saatavien siirtämistä perintään. Maksumuistutus lähetetään aikaisintaan kahden viikon kuluttua laskun eräpäivästä. **Maksumuistutus voidaan lähettää kirjeellä tai sähköisesti asiakkaan ilmoittamia yhteystietoja käyttäen.**

6.5 Virheeseen perustuva hyvitys/ lisäveloitus

Asiakas voi tehdä laitokselle laskua koskevat huomautukset kirjallisesti, suullisesti **tai sähköisesti**. Huomautuksen tekeminen ei vapauta asiakasta laskun määräaikaista maksamisesta, paitsi jos laskun eräpäivä tai määrä on selvästi virheellinen ilmeisen kirjoitusvirheen johdosta.

Jos huomautus osoittautuu aiheelliseksi tai laitos muutoin huomaa laskuttaneensa virheellisesti, laitos hyvittää asiakkaalle tai veloittaa asiakkaalta puuttuvan määrän.

Laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheen perusteella laitoksella on oikeus lisäveloitukseen ja asiakkaalla oikeus hyvitykseen. Laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheeseen perustuvia saatavia laitos ja asiakas voivat vaatia enintään kolmen vuoden ajalta.

Asiakas voi kuitenkin vaatia **laitoksen** laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheeseen perustuvia saataviaan virheen koko vaikutusajalta, ei kuitenkaan kymmentä vuotta pidemmältä ajalta, jos laskutus-, mittaus- ja mittarin luentavirheen syntymisajankohta ja sen vaikutus laskutukseen voidaan jälkeen päin luotettavasti todeta.

Laitoksen laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheestä ei ole kyse, jos asiakas ei ole toimittanut laitokselle lukematietoja kohdan 5.4 mukaisesti tai toimitetut lukematiedot ovat olleet virheellisiä. Näissä tilanteissa laitos voi laskuttaa takautuvasti kaikesta toimitetusta vedestä ja vastaanotetusta jätevedestä enintään kymmenen vuoden ajalta.

Hyvitys tai lisäveloitus suoritetaan laskutuksen yhteydessä tai erikseen mittauslaitteiden tarkistukseen, asiakkaan aikaisempiin kulutusmääriin tai muihin tietoihin perustuvan, laitoksen suorittaman arvion nojalla. Lisäveloitukselle tai hyvitykselle ei suoriteta korkoa sen kertymisen ajalta. Lisäveloituksen maksamiselle on asiakkaalle myönnettävä kohtuullinen maksuaika. Jollei asiakas myönnettyssä ajassa maksa lisäveloituksesta aiheutunutta laskua, voidaan siitä tämän jälkeiseltä ajalta periä korkolain mukaista viivästyskorkoa.

6.6 Vakuus

Laitoksella on sopimusta tehtäessä oikeus pyytää asiakkaalta, joka ei ole kuluttaja, kohtuullinen vakuus tai ennakkomaksu sopimukseen perustuvien saatavien maksamisesta. Laitos voi lisäksi vaatia asiakkaalta vakuuden tai vakuuden täydentämistä tai ennakkomaksua sopimuksen tekemisen yhteydessä ja sopimuksen voimassaoloaikana, jos asiakas on olennaisesti laiminlyönyt maksuvelvollisuutensa tai jos asiakkaasta ei ole saatavilla maksuhäiriö- ja luottotietoja, joista maksuvelvollisuudesta huolehtiminen voidaan todeta.

Mikäli laitos on erottanut **kiinteistön** verkostosta ja/tai **irtisanonut** sopimuksen maksuihin kohdistuvan laiminlyönnin takia, voi laitos vaatia vakuuden verkostoon kytkemisen tai uuden sopimuksen tekemisen yhteydessä. Em. syystä laitos voi vaatia vakuuden myös kuluttajalta.

Laitos voi vaatia asiakkaalta, joka on kuluttaja, kohtuullisen vakuuden tai vakuuden täydentämistä tai ennakkomaksua sopimuksen tekemisen yhteydessä ja sopimuksen voimassaoloaikana, jos asiakas on olennaisesti laiminlyönyt maksuvelvollisuutensa. Laitoksella tulee lisäksi olla sopimusta tehtäessä ja sen voimassa ollessa erittäin painava syy vakuus- tai ennakkomaksuvaateelleen. Erittäin painavia syitä voivat olla esimerkiksi:

- veden toimittaminen kuluttajalle tai viemärivereden vastaanottaminen kuluttajalta on keskeytetty maksun laiminlyönnin takia; tai

- laitoksella on kuluttajalta erääntyneitä veden toimittamiseen tai viemärivereden vastaanottamiseen liittyviä saatavia, joiden määrää voidaan pitää olennaisena; tai
- kuluttajan luottotiedoista ilmenee, että kuluttaja on ilmeisesti kyvytön suoriutumaan sopimukseen perustuvasta maksuvelvollisuudestaan.

Kun asiakas on velvollinen antamaan vakuuden tai ennakkomaksua tai täydentämään vakuutta sopimuksen tai näiden toimitusehtojen perusteella ja asiakas ei näin tee kohtuullisessa ajassa, tätä voidaan pitää olennaisena sopimusrikkomuksena, joka voi johtaa toimituksen keskeyttämiseen.

Vakuuden tai ennakkomaksun suuruus vastaa vähintään kolmen kuukauden ja enintään yhden vuoden arvioitua käyttömaksua. Laitos ei maksa vakuudelle tai ennakkomaksulle korkoa.

Laitos palauttaa asiakkaalle vakuuden sopimuksen päätyttyä välittömästi, kun loppulasku on maksettu ja mahdolliset muut sopimuksen mukaiset velvoitteet on suoritettu. Sopimuksen pysyessä voimassa vakuus palautetaan viimeistään kahden (kuluttajalle yhden) vuoden kuluttua sen antamisesta, jollei asiakas ole vakuudenpitoaikana laiminlyönyt maksujaan olennaisesti. Jos asiakas ei ole kuluttaja, laitos ja asiakas voivat sopia vakuuden palauttamisesta muutenkin.

Jos asiakas on vakuudenpitoaikana laiminlyönyt maksuvelvollisuutensa olennaisesti ja vakuutta on käytetty asiakkaan maksuihin, jäljelle jäänyt osa vakuudesta palautetaan sopimuksen päättyessä. Palauttamisesta huolimatta laitos voi vaatia uuden vakuuden, jos edellä tässä kohdassa tarkoitetut laiminlyönnit alkavat uudestaan.

Ennakkomaksuna voidaan periä asiakkaalta etukäteen sovitut maksut, jotka erääntyvät myöhemmin. Siltä osin kuin ennakkomaksua ei käytetä maksuihin niiden eräpäivänä, laitos hyvittää asiakkaalle ennakkomaksun eräpäivää seuraavien laskujen yhteydessä.

Vakuuden tai ennakkomaksun luovuttamisen sijasta laitos ja asiakas voivat sopia sopimuksen mukaisten maksujen maksamisesta

ennakkoon. Palaamisesta tavanomaiseen maksuaikatauluun noudatetaan soveltuvin osin, mitä edellä tässä kohdassa vakuuden palauttamisesta on sanottu.

7 Laitoksen toiminta ja keskeytykset

7.1 Laitoksen toiminta

Laitos toimittaa talousveden laatua valvovien viranomaisten asettamien laatuvaatimusten mukaista talousvettä, valvoo veden laatua verkostossa valvontatutkimusohjelmassa hyväksytyllä tavalla ja/tai vastaanottaa liittyjän asumajätevettä ja laadultaan vastaavia muita käytöstä poistettuja vesiä ja/tai hulevesiä ja perustusten kuivatusvesiä sopimuksen ja näiden yleisten toimitusehtojen mukaisesti.

Laitos toimii siten, että vedentoimituksen ja viemärivereden vastaanoton katkokset ja veden- toimituksen paineen tai laadun vaihtelut eivät poikkea alalla yleisesti hyväksytystä käytännöstä ja terveysuojelulainsäädännön tai muun lainsäädännön määräyksistä.

Laitos on velvollinen kunnossapitämään ja varustamaan laitoksen laitteistot siten, että vedentoimituksen ja viemärivereden vastaanoton katkoksia tapahtuu mahdollisimman harvoin. Laitos ryhtyy toimenpiteisiin siten, että vedentoimituksen ja viemärivereden vastaanoton keskeytyessä katkos muodostuu mahdollisimman lyhyeksi ja **asiakkaalle ja laitokselle** vähän haittaa tuottavaksi.

Laitos järjestää yli 24 tuntia kestävien vedentoimituskatkosten aikana mahdollisuuden veden ottamiseen tilapäisistä vesipisteistä.

Laitos antaa tarvittaessa toimintaohjeita vedentoimituksen tai viemärivereden vastaanoton katkoksiin varautumisesta, varoajoista ja menettelytavoista katkosten aikana ja välittömästi niiden jälkeen. Laitos ei vastaa ohjeiden ja varoajojen noudattamatta jättämisestä asiakkaalle, asiakkaan kvv-laitteistolle tai kolmannelle osapuolelle aiheutuvista vahingoista.

7.2 Virhe

Vesihuollossa tai huleveden viemäröinnissä on virhe, kun veden laatu tai toimitustapa tai laitoksen palvelu ei vastaa sitä, mitä sopimuksen tai säädösten perusteella voidaan edellyttää. Vesihuollossa tai huleveden viemäröinnissä on virhe myös silloin, kun se on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt.

Virheenä pidetään myös liitostyön tai veden toimittamisen ja/tai viemärivereden vastaanoton

aloittamisen viivästyminen sovitusta ajankohdasta, jos viivästyminen johtuu laitoksesta ja jos viivästystä ei ole pidettävä syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä.

Virheenä ei kuitenkaan pidetä keskeytystä, joka aiheutuu laitoksen laitteiston tavanomaisesta korjaus- tai huoltotyöstä, joka kestää yhtäjaksoisesti alle 12 tuntia ja josta on ilmoitettu asiakkaalle etukäteen. Virheenä ei myöskään pidetä keskeytystä, jota voidaan pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä, eikä palvelun häiriötä tai keskeytystä, joka johtuu ylivoimaisesta esteestä.

Virheeksi ei yleensä myöskään katsota sitä, että laitos keskeyttää tai rajoittaa vedentoimitusta tai viemärivereden vastaanottoa tilapäisesti asiakkaan tai kolmannen aiheuttaman syyn tai muun laitoksesta riippumattoman syyn takia. Tällainen syy voi olla esimerkiksi vedentoimitukseen tai viemärivereden vastaanottoon tarvittavan laitteen tai putken rikkoutuminen, sähkön toimituskatkos, vedenhankinnan häiriö tai sammutusveden toimittaminen tai muu vastaava syy. Laitoksen tulee ryhtyä nopeasti toimenpiteisiin vedentoimituksen ja viemärivereden vastaanoton jatkamiseksi.

7.3 Hinnanalennus

Silloin kun vesihuollossa tai huleveden viemäröinnissä on virhe, asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen. Vaatimus hinnanalennuksesta on esitettävä laitokselle kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

Seuraavaa sovelletaan vain kuluttajaan ja asutuksen vesihuollossa:

Jos virhe perustuu vesihuollon yli 12 tunnin yhtäjaksoiseen keskeytykseen, hinnanalennuksen määrä on vähintään kaksi prosenttia kuluttajan vuotuisesta perus- ja käyttömaksusta. Vesihuoltolaitos vähentää hinnanalennuksen laskusta todettuaan vesihuollon yhtäjaksoisen keskeytyksen. Tässä sanottua sovelletaan kuluttajan lisäksi asiakkaaseen, joka on asunto-osakeyhtiö tai muu asumisyhteisö, kun keskeytys koskee sellaista kiinteistöä, jota käytetään pääasiassa asumiseen.

Mikäli asiakkaan mittaus ei ole etäluennassa tai asiakkaan vuosikulutusta ei voida etäluennan estymisen vuoksi riittävällä tarkkuudella määrittää, käytetään samaa mittarinlukemaa, joka oli asiakkaalle viimeksi lähetetyn tasauskaskun perusteena. Vuotuisen perusmaksun laskennassa käytetään asiakkaalta samalla ajanjaksolla veloitetuista vesihuollon perusmaksuista.

7.4 Ylivoimainen este

Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan sellaista laitoksen palvelun häiriötä tai keskeytymistä, joka aiheutuu laitoksen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon toiminnassaan ja jonka seurauksia se ei kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut välttää tai voittaa

Laitoksella on oikeus välittömästi keskeyttää vedentoimitus ja/tai viemärivereden vastaanotto tai rajoittaa niitä ylivoimaisen esteen vuoksi tai jos se on välttämätöntä ihmishenkeä, terveyttä tai omaisuutta uhkaavan vaaran vuoksi.

Ylivoimaisen esteen sattuessa laitos vapautuu vedentoimituksesta ja viemärivereden vastaanotosta siinä määrin ja niin pitkäksi ajaksi, kuin laitoksen normaali toiminta on ylivoimaisen esteen vuoksi mahdotonta.

Laitoksen tulee ryhtyä nopeasti toimenpiteisiin vedentoimituksen ja viemärivereden vastaanoton jatkamiseksi.

7.5 Keskeytyksistä ja rajoituksista tiedottaminen

Ennalta arvaamattomista ja äkillisesti syntyneistä vedentoimituksen tai viemärivereden vastaanoton keskeytyksistä tai rajoituksista laitos tiedottaa olosuhteet huomioon ottaen viipymättä asiakkaalle.

Huolto-, korjaus- ym. töiden takia tapahtuvista, etukäteen tiedossa olevista keskeytyksistä tai rajoituksista laitos tiedottaa hyvissä ajoin ennen töiden aloittamista. Rajoitettuja alueita koskevista keskeytyksistä ja rajoituksista tiedotetaan liittyjäkohtaisesti ja laaja-alaisista keskeytyksistä sekä rajoituksista laitoksen verkkosivuilla ja yleisten tiedotusvälineiden välityksellä.

Laitos voi hyödyntää tiedottamisessa sähköisiä tiedotuskanavia, tekstiviestipalveluja ja sähköistä asiointikanavaa.

7.6 Laitoksen korvausvelvollisuus

Laitos korvaa vesihuollossa tai huleveden viemäröinnissä olevasta virheestä henkilölle taikka yksityiseen käyttöön tai kulutukseen tarkoitetulle ja vahinkoa kärsineen pääasiassa sellaiseen tarkoitukseen käyttämälle omaisuudelle aiheutuneen vahingon.

Edellä tarkoitettua sovelletaan lisäksi asiakkaaseen, joka on asunto-osakeyhtiö tai muu vastaava asumisyhteisö, kun vahinko on aiheutunut sellaiselle omaisuudelle, jota käytetään pääasiassa asumiseen.

Laitos korvaa vesihuollossa tai huleveden viemäröinnissä olevasta virheestä kuluttajalle aiheutuvan **vesihuoltolain 28 §:n mukaisen** taloudellisen vahingon ja välillisen vahingon. Välillisen vahingon laitos on velvollinen korvaamaan kuluttajalle vain, jos virhe tai vahinko aiheutuu huolimattomuudesta laitoksen puolella.

Muulle kuin kuluttajalle **vesihuoltolain 28 §:n mukaiset taloudelliset vahingot** korvataan vain, jos virhe tai vahinko aiheutuu asiakkaalle huolimattomuudesta laitoksen puolella. Laitoksen korvausvastuun enimmäismäärä taloudellisten vahinkojen osalta on vahingonkärsineen asiakkaan vahinkotapahtumavuoden vesimaksut, kuitenkin enintään

9 000 euroa. Välilliset vahingot korvataan muulle kuin kuluttajalle ainoastaan, mikäli vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella. Tällöin ei sovelleta myöskään taloudellisten vahinkojen vahingonkorvauksen enimmäismäärän rajoitusta.

Laitos ei vastaa niistä haitoista, vahingoista tai edunmenetyksistä, jotka aiheutuvat asiakkaalle sellaisista toimituksen keskeytyksistä ja rajoituksista, jotka eivät johdu vesihuollon virheestä.

Laitos ei vastaa niistä veden laadun ja paineen vaihteluista tai viemäriveden vastaanoton keskeytyksistä tai rajoituksista aiheutuvista haitoista, vahingoista tai edunmenetyksistä, jotka eivät johdu vesihuollon virheestä.

Laitos ei myöskään vastaa vahingoista, haitoista tai edunmenetyksistä, jotka johtuvat siitä, että kiinteistön vesihuolto on keskeytetty asiakkaan pyynnöstä tai jotka johtuvat asiakkaan tai kolmannen henkilön laitteista, toimenpiteistä tai laiminlyönneistä.

7.7 Vahingon torjuminen ja rajoittaminen

Sopijapuolen tulee vahingon estämiseksi, sen sattuessa tai sen uhatessa ryhtyä kaikkiin sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella vaatia ja edellyttää. Jos asiakas omalla toiminnallaan aiheuttaa vahingon, ei laitoksella ole velvollisuutta korvata sitä. Vahinko, joka on aiheutunut sopijapuolelle näiden ehtojen mukaan korvattavan vahingon rajoittamisesta, on korvattava.

7.8 Yleiseen viemäriin johdettavan veden määrän ja laadun rajoitukset

Asiakas ei saa johtaa laitoksen viemäriin sellaisia vesiä tai sellaisia haitta-ainepitoisuuksia sisältäviä vesiä, joiden osalta on erikseen valtioneuvoston päätöksissä tai viranomais määräyksissä säädetty tai määrätty tai, jotka ovat vahingollisia viemäreiden, pumppaamoiden ja

puhdistamoiden toiminnalle tai jätevesilietteen käsittelylle ja hyötykäytölle tai vastaanottovesistölle.

Viemärivettä ei saa jäähdyttää niin kylmäksi, että se aiheuttaa viemäriverkostossa jäätymisen vaaraa tai haittaa puhdistamon toimintaa.

Laitoksen viemäriin ei saa johtaa bensiiniä, liuottimia tai palo- ja räjähdysvaaraa aiheuttavia aineita tai muita **vaarallisia jätteitä**.

Laitoksen viemäriin ei saa johtaa haittaa tai vahingon vaaraa tuottavasti:

- esineitä, tekstiilejä, metalleja, hiekkaa, multaa, lasia, kumia, muovia, rasvaa, öljyä tai muita sellaisia yhdyskunta- tai teollisuusjätteitä, jotka saattavat aiheuttaa viemärin tukkeutumista tai vaikeuttaa viemäriverkien käsittelyä tai ainetta, joka reagoiessaan viemäriverken kanssa voi aiheuttaa tukkeutumista, myrkyä, syöpymistä tai viemäriverken merkittävää lämmön nousua,
- myrkyä tai myrkyllisiä kaasuja muodostavia aineita, happoja tai viemärilaitoksen rakenteita syövyttäviä aineita,
- viemärivettä, jonka pH luku (happamuusarvo) yleisen viemärin liitoskohdassa on pienempi kuin 6,0 tai suurempi kuin 11,
- suurta hetkellistä vesimäärää tai suurta määrää vettä, jonka lämpötila ylittää +40°C,
- viemärilaitoksen tai purkuvesistön kannalta muita vahingollisia tai myrkyllisiä aineita tai aineita, jotka häiritsevät viemäriverkoston tai jätevedenpuhdistamon toimintaa tai vaarantavat työntekijöiden terveyden.

Huleveden ja perustusten kuivatusveden johtaminen jätevesiviemäriin samoin kuin jäte- veden johtaminen hulevesiviemäriin on kielletty, ellei johtamisesta ole sovittu erillisellä sopimuksella.

7.9 Asiakkaan vastuu ja ilmoitusvelvollisuus

Asiakas on korvausvelvollinen laitokselle, muille asiakkaille ja kolmannelle osapuolelle niistä haitoista ja vahingoista, joita em. ohjeiden ja varoaikojen noudattamatta jättämisestä, sopimuksessa ja valtioneuvoston asetuksissa tai päätöksissä mainittujen enimmäispitoisuuksien ylittämisestä ja 7.8 kohdassa mainittujen kieltojen noudattamatta jättämisestä aiheutuu laitokselle, viemäriverden käsittelylle, vastaanottovesistölle tai jätevesilietteen hyötykäytölle.

Jos kiinteistöltä on joutunut tai uhkaa joutua viemäriin kiellettyjä tai haitallisia aineita, on asiakkaan viipymättä ilmoitettava asiasta laitokselle.

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan laitokselle sellaiset muutokset, jotka vaikuttavat kiinteistöltä laitokselle tulevan viemäriverden tai jätevesilietteen laatuun. Tieto viemäriverden tai jätevesilietteen laadun muuttumisesta ja niihin vaikuttavista olosuhteista on annettava laitokselle vähintään kaksi viikkoa ennen muutosten toimeenpanoa.

8 Kiinteistön vesihuoltolaitteistot ja tonttijohdot

8.1 Kvv-laitteistot ja tonttijohdot

Kiinteistön vesi- ja viemärilaitteistot (kvv-laitteistot) ja tonttijohdot määritellään edellä näiden toimitusehtojen kohdassa 1.11.

8.2 Rakentamista koskevat määräykset ja ohjeet

Sen lisäksi, mitä kiinteistön sijaintikunnan rakennusvalvontaviranomainen katsoo tarpeelliseksi, kvv-laitteistojen suunnittelu-, asennus-, muutos-, korjaus- ja kunnossapitotöissä sekä laitteistoja koskevissa tarkastuksissa on noudatettava lainsäädäntöä ja lainsäädäntöön perustuvia kvv-laitteistoja ja työnjohtoa koskevia

viranomais määräyksiä ja ohjeita sekä niiden perusteella annettuja vaatimuksia.

8.3 Suunnitelmat ja asentaminen

Liittyjän on toimitettava **laitokselle** kiinteistön vesi- ja viemärlaitteita koskevat suunnitelmat (kvv-suunnitelmat). **Kvv-suunnitelmien laadinnassa on huomioitava laitoksen kulloinkin voimassa olevat ohjeet.** Kvv-suunnitelmien on oltava samat, jotka liittyjä toimittaa kiinteistön sijaintikunnan rakennusvalvontaviranomaiselle. Laitos voi esittää kvv-suunnitelmiin muutoksia tonttijohtojen aineen, koon, sijainnin tai laitteistojen suhteen.

Liittyjä on velvollinen ilmoittamaan laitokselle kvv-laitteiden asennusten alkamisesta ja edistymisestä laitoksen antamien ohjeiden mukaan.

Jos liitettävässä kiinteistössä on aikaisemmin rakennettuja kvv-laitteistoja, jotka liittyjä haluaa edelleen pitää käytössä, liittyjän on esitettävä vaadittaessa laitteistoista kiinteistön sijaintikunnan rakennusvalvontaviranomaisen määrittelemät piirustukset. Rakennusvalvonta voi suorittaa laitteistojen tarkastuksen sekä päättää, missä laajuudessa laitteistot ovat hyväksyttävissä.

Jos liittyjä haluaa muuttaa tai täydentää kvv-laitteistoja tai ottaa käyttöön laitokselle aikaisemmin ilmoittamiensa kvv-laitteiden lisäksi muita laitteita tai lisää huomattavasti veden käyttöä tai viemärivereden johtamista tavalla, jota ei ole voitu edellyttää kiinteistön vesijohtoja ja viemäreitä mitoitettaessa, on niitä koskevat suunnitelmat ennen muutostöihin ryhtymistä esitettävä kiinteistön sijaintikunnan rakennusvalvontaviranomaiselle ja edelleen laitokselle.

Kiinteistön sijaintikunnan rakennusvalvontaviranomainen ja laitos huomauttavat havaitsemistaan puutteista liittyjälle, mutta piirustusten tai suunnitelmien toimittaminen rakennusvalvonnalle, laitokselle tai muulle viranomaiselle ei siirrä asiakkaan vastuuta suunnitelmien toteuttamiskelpoisuudesta tai kiinteistön kvv-laitteistojen asianmukaisesta toiminnasta laitokselle.

8.4 Tonttijohtojen rakentaminen ja muutostyöt liittyjän kiinteistön ulkopuolella

Osana yhdyskuntarakentamista uusille asuinalueille voidaan rakentaa vesihuoltoa palvelevien runkojohtojen yhteydessä valmiiksi tonttijohto-osuudet kiinteistön rajalle saakka, jotka liittyjä ottaa osaksi tonttijohtoaan myöhemmin, jollei liittyjä rakenna tätä osuuttaan itse. Laitos laskuttaa näistä ennakoon rakennetuista tonttijohto-osuuksista palvelumaksuhinnaston mukaisesti.

Liittyjä on velvollinen osallistumaan tonttijohtojen saneeraus- ja muutostöiden kustannuksiin saamansa hyödyn mukaisella osuudella, mikäli muutostyöt tehdään laitoksen verkostojen muutostöiden yhteydessä ja niistä johtuen. Tämä koskee muulla alueella kuin liittyjän kiinteistöllä olevaa tonttijohto-osuutta, kun liittymiskohta on liittyjän kiinteistön alueen ulkopuolella. Siltä osin kuin liittyjä ja laitos eivät toisin sovi, kustannusosuudet jakautuvat seuraavasti:

Johdon ikä	Laitoksen kustannusosuus	Liittyjän kustannusosuus
Vuosia	%	%
0–40	100	0
yli 40	0	100

Silloin kun tonttijohdon ikä on yli 40 vuotta ja liittyjä saneeraa laitoksen verkostojen muutostöiden yhteydessä ja niistä johtuen liittyjän kiinteistöllä olevan tonttijohto-osuuden, saneeraa laitos kiinteistön ulkopuolisen tonttijohto-osuuden kustannuksellaan.

Jos liittyjä haluaa muuttaa tonttijohdot kustannuksellaan toiseen paikkaan, on toimenpiteestä sovittava kirjallisesti laitoksen kanssa.

Laitos tiedottaa liittyjälle etukäteen tonttijohtojen saneeraus- ja muutostöiden aikataulusta ja arvioiduista kustannuksista.

8.5 Laitoksen velvollisuudet

Laitos suorittaa tonttijohtojen liitostyön laitoksen johtoihin. **Liittyjä saa kuitenkin liittää tonttviemärin laitoksen viemäriin laitoksen luvalla.**

Laitos vastaa suorittamistaan töistä kulloinkin voimassa olevien rakennusurakan yleisten sopimusehtojen mukaisesti. **Kuluttajien osalta noudatetaan lisäksi mitä kuluttajansuojalain 8 luvussa on sanottu.**

Jos laitos toteaa, että asiakkaan vedenkulutus on niin suuri, että on syytä epäillä vuotoa kiinteistön kvv-laitteistossa, laitos saattaa asian asiakkaan tietoon. **Asiakkaalla on kuitenkin ensisijainen seurantavastuu vedenkulutuksestaan kohdan 5.1 mukaisesti.**

8.6 Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan on suunniteltava, rakennettava ja kunnossapidettävä kvv-laitteistot siten, että niistä ei aiheudu haittaa kiinteistölle, laitokselle eikä kolmannelle osapuolelle ja että vesi säilyy jatkuvasti talousveden laatua valvovien viranomaisten asettamien laatuvaatimusten mukaisena. Haittana pidetään esimerkiksi vuotavia viemäreitä.

Mikäli asiakkaan viemärivesi ei sellaisenaan täytä yleiseen viemäriin johdettaville viemärivesille asetettuja vaatimuksia tai se sisältää merkittävässä määrin laitoksen kannalta haitallisia aineita, se on esikäsiteltävä ennen laitoksen viemäriin johtamista laitoksen hyväksymällä tavalla.

Asiakas on velvollinen huolehtimaan sellaisten tonttijohtojensa tai niihin kuuluvien laitteiden uudistamisesta ja korjaamisesta, jotka saattavat vaikeuttaa tai vaarantaa laitoksen toimintaa. Asiakkaan on huolehdittava, että kiinteistön käytöstä poistetut tonttijohdot irrotetaan laitoksen verkostosta **ja tulpataan liitoskohdassa**. Jos asiakas laitoksen kehotuksesta huolimatta laiminlyö uudistus-, korjaus-, irrotus- tai **tulppaustyön**, voi laitos asettaa kohtuullisen määräajan, jonka kuluessa työ on suoritettava toimituksen keskeyttämisen uhalla tai uhalla, **että laitos suorittaa työn asiakkaan kustannuksella. Laitoksella on oikeus laskuttaa mahdollisen tonttijohdon vuodon aiheuttamasta hukkavedestä.**

Asiakas on velvollinen viipymättä ilmoittamaan laitokselle tonttijohdoissa sekä laitoksen laitteissa havaitsemistaan vioista ja vuodoista. **Asiakkaan tulee ilmoittaa laitokselle käytöstä poistetusta tonttijohdosta ilman aiheetonta viivästystä ja poistaa tonttijohto vuoden kuluessa käytön päättymisestä.**

Laitoksen verkostoon liitetyn kiinteistön omistaja tai haltija vastaa kiinteistön vesihuoltolaitteistosta liittämiskohtaan saakka. Asiakas vastaa kiinteistökohtaisten kvv-laitteiden kunnosta. Asiakkaan on säännöllisesti tarkastettava ja kunnossapidettävä kiinteistökohtaiset kvv-laitteensa kuten vesijohtopaineen korottamiseen ja alentamiseen, viemärivereden pumppaukseen, käsittelyyn ja padotukseen varautumiseen, vedensaannin ja viemärivereden johtamisen katkoksiin varautumiseen tarkoitetut sekä muut vastaavat laitteet.

Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että kiinteistön jätevesilaitteistossa käytettävät erottimet (hiekanerottimet, öljyn- ja bensiinierotin, rasvanerotin, amalgaamierotin) tyhjennetään säännöllisesti siten, että erottimet pysyvät jatkuvasti toimintakuntoisina. Lisäksi erottimet ja niiden hälyttimet tulee huoltaa säännöllisesti, jotta erotinlaitteisto toimii suunnitellulla tavalla. Tyhjennyksessä tulee noudattaa viranomaisen antamia määräyksiä.

Kiinteistön vesihuoltolaitteisto tulee muutenkin pitää sellaisessa kunnossa ja sitä tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu vaaraa tai haittaa laitoksen laitteiston käytölle eikä terveydelle ja ympäristölle. Asiakas on velvollinen noudattamaan laitoksen antamia ohjeita tai määräyksiä näiden laitteiden asentamisesta, käytöstä, kunnossapidosta ja toiminnan tarkkailusta. **Asiakas vastaa siitä, ettei kiinteistön kvv-laitteistolle tehdä ilman laitoksen suostumusta sellaisia muutoksia, jotka voivat vaikuttaa laitoksen toimintaan kuten veden toimitukseen, viemärivereden vastaanottamiseen tai näistä laskuttamiseen.** Asiakas on laitoksen kirjallisesta pyynnöstä velvollinen poistamaan laitoksen toimintaa hähtaavat kiinteistökohtaiset kvv-laitteistot.

Liittyjän kiinteistöstä tai tonttivesijohdosta ei saa johtaa laitoksen toimittamaa vettä muihin kiinteistöihin tai muille kuluttajille, ellei laitoksen kanssa ole muuta sovittu.

Asiakas ei saa sulkea eikä avata tonttivesijohtoon kuuluvaa sulkuventtiiliä ilman laitoksen lupaa.

8.7 Asiakkaan kvv-laitteen käyttö poikkeustilanteissa

Poikkeustilanteessa laitoksella on oikeus toimittaa tilapäisesti vettä asiakkaan kiinteistön tonttivesijohdon kautta toiselle asiakkaalle tai johtaa asiakkaan viemäreitä käyttäen toisen asiakkaan viemärivettä yleisiin viemäriin. Asiakkaalla on oikeus saada todetusta haitasta mittaukseen tai arviointiin perustuvaa käyttömaksua vastaava hyvitys.

Laitoksen toimintahäiriön aikana tai välittömästi sen jälkeen laitoksella on oikeus käyttää asiakkaan kvv-laitteistoja yleisen vesijohdon huuhtelemiseen. Asiakkaalla on oikeus saada mittaukseen tai arviointiin perustuvaa käyttömaksua vastaava hyvitys.

8.8 Kvv-laitteistoja koskevia erillismääräyksiä

Mikäli asiakas yritystoiminnan tai muun syyn vuoksi vaatii keskeytymätöntä vedensaantia, viemäriveren johtamista tai toiminta asettaa erityisvaatimuksia veden laadulle, asiakas on velvollinen varautumaan laitoksen toiminnan häiriöistä aiheutuviin luvussa 7 mainittuihin katkoksiin tai veden laadun vaihteluihin kiinteistökohtaisilla varolaitteilla, varavesisäiliöillä tai muulla vedensaannin, viemäriveren johtamisen tai veden laadun turvaavalla kiinteistökohtaisella laitteella.

Laitoksen vesijohtoon liitetyllä vesilaitteistolla ei saa olla yhteyttä muusta vesilähteestä vetensä saavaan vesilaitteistoon.

Mikäli yksittäisen liitettävän kiinteistön korkeus tai korkeustaso poikkeaa merkittävästi alueella yleisesti vallitsevista kiinteistöjen korkeuksista tai korkeustasoista, on liittyjä omalla kustannuksellaan velvollinen varustamaan kiinteistönsä kiinteistökohtaisella vesijohtopaineen korotukseen tai alennukseen tarkoitetulla laitteistolla. Kiinteistökohtaiset vesijohto- paineen korottamiseen tai alentamiseen tarvittavat laitteet saa asentaa vain laitoksen erikseen antamalla luvalla.

Jos liittyvän kiinteistön korkeustaso on sellainen, että viemäriveriesien johtaminen yleisiin viemäriin ilman pumppausta ei ole mahdollista, on liittyjä velvollinen omalla kustannuksellaan varustamaan kiinteistönsä pumppaamoilla viemäriveriesien johtamiseksi.

Rakennuksen sisäpuolisella viemäröinnillä ei saa olla yhteyttä hulevesiviemäriin.

Rakennuksessa tulee olla rakentamista koskevien viranomais määräysten ja -ohjeiden mukainen tuuletusviemäri.

Jätemylyjen asentaminen viemäriverkostoon yhteydessä oleviin kvv-laitteistoihin on kielletty. Mikäli kiinteistölle on aikanaan asennettu jätemyly laitoksen suostumuksella, tulee sen täyttää kulloinkin voimassa olevat viranomais määräykset.

Mikäli liittyjä hyödyntää tai muuten ottaa talteen kiinteistölle toimitetun jäteveden lämpöä, ei viemäriin laskettu vesi saa olla kylmempää, kuin laitoksen kiinteistölle toimittama talousvesi. Liittyjä on velvollinen ilmoittamaan laitokselle etukäteen tällaisen laitteiston käyttöön ottamisesta sekä toimittamaan tarkempia tietoja pyydettyäessä.

9 Kiinteistön sammutusvesilaitteistot

9.1 Sopiminen sprinklerilaitteistosta

Kiinteistön sprinklerilaitteiston liittamisestä laitoksen verkostoon ja sammutusveden toimittamisesta sprinklerilaitteistoon tehdään asiakkaan ja laitoksen kesken sprinklerisopimus. Sopimus tehdään kirjallisesti tai sähköisesti.

Laitoksen ja asiakkaan välillä noudatetaan sprinklerilaitteiston liittamisestä, laitteiston käytöstä ja palvelun toimittamisesta mitä sprinklerisopimuksessa ja HSY:n vesihuollon sprinkleriliittymien yleisissä toimitusehdoissa todetaan.

9.2 Hakemus ja sopimus

Asiakkaan tulee tehdä kirjallinen hakemus vesilaitokselle sammutusveden hankinnasta ja liittymisestä silloin, kun kiinteistölle on tarkoitus rakentaa automaattiset sammutusvesilaitteet.

Laitos tekee edellä tarkoitetun sprinklerisopimuksen, mikäli laitos katsoo, että liittämisestä ei aiheudu haittaa talousveden toimittamiselle eikä muulle laitoksen toiminnalle. Laitoksella ei ole velvollisuutta hyväksyä sprinklerilaitteistoja kytkettäväksi suoraan verkostoon.

10 Asiakkaan kiinteistön käyttö

10.1 Johtojen, laitteiden ja merkkikilpien sijoittaminen

Laitoksella on oikeus kiinteistön omistajaa tai haltijaa kuultuaan korvauksetta sijoittaa tarpeellisia johtoja, laitteita ja merkkikilpiä liittyjän kiinteistöön tarkoituksenmukaiseen, kiinteistön käyttöä mahdollisimman vähän haittaavaan paikkaan. Tällaiset johdot, laitteet ja merkkikilvet on tarkoitettu vedentoimitusta, veden laadun tarkkailua, viemärivereden poisjohtamista, verkostojen huoltoa tai palo- ja pelastustoimen tarvitsemää sammutusveden ottamista varten.

10.2 Yleisen viemärin tuulettaminen

Liittyjän tulee rakentaa viemärilaitteistonsa niin, että yleistä viemäriä voidaan tuulettaa kiinteistön viemärin kautta vähintään yhden, tarvittaessa useamman ulkoilmaan avautuvan tuuletusjohdon kautta.

Asiakas on velvollinen sallimaan laitoksen viemärin tuulettamisen kiinteistön viemärin kautta.

10.3 Liikkuminen ja toimenpiteet asiakkaan tiloissa ja kiinteistöllä

Asiakas päästää laitoksen edustajan tiloihinsa asennus-, tarkastus- sekä muita laitoksen toiminnan kannalta tarpeellisia toimenpiteitä varten.

Laitoksen edustaja tai laitoksen valtuuttama saa tarvittaessa liikkua asiakkaan kiinteistöllä ja suorittaa siellä vesihuoltolaitteiston ja hulevesilaitteiston rakentamisen, kunnossapidon ja käytön kannalta tarpeellisia toimenpiteitä. **Asiakkaan tulee sallia laitoksen edustajan pääsy kiinteistöön vesimittarin asentamista, lukemista ja muita huoltotoimenpiteitä varten.** Jollei erityisestä syystä muuta johdu, laitos ilmoittaa liikkumisesta ja toimenpiteistä etukäteen asiakkaalle.

Laitos huolehtii siitä, että asiakkaan kiinteistöllä liikkumisesta ja toimenpiteiden suorittamisesta siellä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa tai vahinkoa kiinteistölle tai sen käytölle. Laitos korvaa kiinteistölle tai sen käytölle aiheuttamansa haitan ja vahingon, lukuun ottamatta tilapäistä viihtyvyyden vähentymistä tai kiinteistön käytön rajoittumista tilapäisesti tai muuta niihin verrattavaa **tilapäistä haittaa** ja **vähäistä** vahinkoa.

11 Erimielisyydet

Laitoksen ja asiakkaan välisiä sopimuksia sekä näitä yleisiä toimitusehtoja koskevat erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa. Kanne nostetaan laitokseen liitetyn kiinteistön sijaintipaikan käräjäoikeudessa, ellei yksittäistapauksessa ole toisin sovittu tai pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Asiakas, joka on edellä kohdassa 1.8 tarkoitettu kuluttaja, voi saattaa vesihuollon sopimusehtoja koskevat kuluttajariitalautakunnan toimialaan kuuluvat erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi (www.kuluttajariita.fi) ja nostaa kanteen Suomessa olevan kotipaikkansa käräjäoikeudessa. **Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi).**