



Fullgörande av upplysningsplikten

Anvisning

Den upplysningsplikt som ska fullgöras utan begäran gäller de **vattentjänstverk som levererar hushållsvatten enligt lagen om vattentjänster** samt **vattentjänstverkens kunder**.

Vattentjänstverkets kund = en kund som står i avtalsförhållande med vattentjänstverket vid tidpunkten för lämnandet av upplysningarna. Upplysningsplikten gäller inte aktörer till vilka hushållsvatten inte levereras (t.ex. industri).

Upplysningar utan begäran

De upplysningar som lagen förutsätter ska lämnas årligen och automatiskt utan att slutanvändaren begär dem. Uppgifterna bör lämnas till kunden utan dröjsmål så snart de finns tillgängliga, så att kunden vid behov kan påverka sin vattenförbrukning. Om en särskilt stor avvikande förbrukning upptäcks bör kunden underrättas om detta omedelbart. En exceptionellt hög förbrukning kan till exempel bero på en vattenläcka.

Upplysningsskyldigheterna kan delas in i upplysningar via datanät, direkt information till kunden samt förmedling av uppgifter till slutanvändaren. I samband med att upplysningar lämnas är det bra att vattentjänstverken påminner sina kunder om deras skyldighet att vidarebefordra uppgifterna till vattnets slutanvändare.

Upplysningar via datanät

Vattentjänstverket ska utarbeta en sammanfattning av hur de kvalitetskrav och kvalitetsmål för hushållsvatten som utfärdats med stöd av 17 § i hälsoskyddslagen har uppfyllts. Av sammanfattningen ska framgå om kvalitetskraven och kvalitetsmålen har uppfyllts under det föregående kalenderåret och, om så inte är fallet, för vilken eller vilka parametrar kraven eller målen inte har uppfyllts. Det finns inga närmare krav på innehållet i sammanfattningen. Vattentjänstverket kan därför utarbeta en sammanfattning som är ändamålsenlig och som innehåller de centrala uppgifterna om hur kvalitetskraven och kvalitetsmålen för hushållsvatten har uppfyllts.

Sammanfattningen ska finnas tillgänglig i ett datanät. Vid upplysningarna kan rapporten [Vattentjänstverkens nyckeltal](#) i tjänsten Vatten.fi användas. Om uppgifterna inte finns tillgängliga i ett datanät (t.ex. på vattentjänstverkets webbplats eller i Vatten.fi), ska sammanfattningen lämnas direkt till vattentjänstverkets kunder, exempelvis i samband med en faktura eller annan information. Uppgifterna ska lämnas årligen.

Direkt information till kunden

Vattentjänstverket ska lämna kunden uppgifter om priset på hushållsvattnet och om vattenförbrukningen. Uppgifterna kan lämnas till kunden till exempel i samband med faktureringen eller via en mobilapplikation eller ett motsvarande kundservicesystem. Uppgifterna kan också lämnas genom ett separat meddelande eller kundbrev som skickas till kunderna.

Lag om vattentjänster: Tillgång till information och upplysningsplikt (16 §)

Vattentjänstverket ska minst en gång om året i samband med fakturan eller annars i lättillgänglig form ge kunderna information om kvaliteten och priset på och förbrukningen av det hushållsvatten som verket levererar.

Närmare bestämmelser om fullgörandet av upplysningsplikten finns i [statsrådets förordning 1173/2025](#).

Upplysningarna ska omfatta följande uppgifter:

- **mängden hushållsvatten** som levererats till kunden, åtminstone per år och faktureringsperiod
- den årliga **trenden** för kundens förbrukning av hushållsvatten och en **jämförelse** med den genomsnittliga förbrukningen av hushållsvatten hos motsvarande kunder
- **bruksavgiften** per liter och kubikmeter för det hushållsvatten som levererats
- kundens **grundavgift** för levererat hushållsvatten per år eller faktureringsperiod
- **länken till den webbplats** där vattenanvändare informeras.

Uppgifter om mängden hushållsvatten ska lämnas minst per år och faktureringsperiod. Av uppgifterna ska framgå den årliga mängden hushållsvatten som levererats till kunden samt mängden per faktureringsperiod, om faktureringsperioden är kortare än ett år.

Med den årliga trenden av hushållsvattenförbrukningen avses uppgifter om hur kundens årliga användning av hushållsvatten har förändrats från år till år och om utvecklingen har varit ökande eller minskande. För nya kunder behöver uppgifter om hushållsvattenförbrukningen lämnas först när sådana uppgifter finns tillgängliga.

Med jämförelse med motsvarande kunders genomsnittliga vattenförbrukning avses jämförelseuppgifter om hur kundens användning av hushållsvatten förhåller sig till vattenanvändningen hos jämförbara kunder. Jämförelsen kan till exempel genomföras genom att jämföra kundens egen vattenanvändning med den genomsnittliga vattenanvändningen för de modellfastighetstyper (egnahemshus, radhus och höghus) som används bland vattentjänstverkets kunder. Som utgångsuppgifter för modellfastigheterna kan exempelvis de uppgifter som används i informationssystemet för vattentjänster (VEETI) utnyttjas:

	Egnahemshus	Radhus	Höghus
Lägenheter	1	5	30
Lägenhetsyta (m ²)	120	500	2 000
Våningsyta (m ²)	150	600	2 500
Boende	3	15	75
Tomt (m ²)	1 000	2 500	5 000
Vattenförbrukning (m ³ /år)	180	900	5 000

De uppgifter som lämnas ska också innehålla en länk till en webbplats där upplysningar lämnas till vattenanvändarna. På webbplatsen ska det till exempel finnas den sammanfattning om uppfyllandet av kvalitetskraven och kvalitetsmålen för hushållsvatten som avses i föregående avsnitt, om informationen publiceras på webben och inte lämnas i samband med de direkta upplysningarna till kunden.

Upplysningsplikten ska fullgöras minst i enlighet med lagens minimikrav. Det rekommenderas att kunderna och vattnets slutanvändare erbjuds en så god kundservice som möjligt.

Förmedling av uppgifter till slutanvändaren

Med slutanvändare av vatten avses ett hushåll som inte står i kundförhållande till vattentjänstverket men som använder det vatten som vattentjänstverket levererar till sin kund. En slutanvändare av vatten kan till exempel vara en aktieägare som bor i en bostad som ägs genom ett bostadsaktiebolag, en hyresgäst som bor i en hyrd lägenhet, en innehavare av bostadsrätt eller någon annan slutanvändare av vatten i en byggnad med flera bostäder eller flera användningsändamål som inte är kund hos vattentjänstverket enligt lagen om vattentjänster.

Vattentjänstverkets kund ska förmedla uppgifterna om hushållsvattnet till slutanvändaren på det sätt som kunden själv väljer. För kunden kan enkla sätt att förmedla uppgifterna vara till exempel att bifoga de uppgifter som vattentjänstverket lämnat till den faktura som skickas ut i samband med uppbörden av bolagsvederlag, att förmedla

uppgifterna via en digital applikation eller att bifoga dem till handlingarna inför bolagsstämman. Kunden kan också anslå de uppgifter som vattentjänstverket lämnat på bostadsbolagets anslagstavla, där slutanvändarna kan se uppgifterna.