

# Tiedottamisvelvollisuuden täyttäminen

## Toimintaohje

### Velvoite koskee

Pyytämättä tiedottamisvelvollisuus koskee vesihuoltolain mukaisia **talousvettä toimittavia vesihuoltolaitoksia** ja **laitosten asiakkaita**.

*Laitoksen asiakas = asiakas, joka on laitokseen sopimussuhteessa tiedottamisen toteutumisen aikana. Tiedottamisvelvollisuus ei koske toimijoita, joille ei toimiteta talousvettä (esim. teollisuus).*

### Pyytämättä tiedottaminen

Lain edellyttämän tiedottamisen tulee tapahtua vuosittain automaattisesti ilman loppukäyttäjän pyyntöä. Tiedot on tarpeen toimittaa asiakkaalle viivytyksettä, heti kun ne ovat saatavissa, jotta asiakkaat pystyisivät tarvittaessa vaikuttamaan kulutukseensa. Erityisen suuresta poikkeavasta kulutuksesta tulisi kertoa asiakkaalle heti, jos sellaista havaitaan. Poikkeuksellisen suuri kulutus voi johtua esimerkiksi vesivuodosta.

Tiedottamista koskevat velvoitteet voidaan jakaa tiedottamiseen tietoverkossa ja asiakkaan suoraan tiedottamiseen sekä tiedon välittämiseen loppukäyttäjälle. Laitosten on tiedottamisen yhteydessä hyvä muistuttaa asiakkaitaan tietojen toimittamisvelvollisuudesta veden loppukäyttäjille.

#### Tiedottaminen tietoverkossa

Laitoksen tulee laatia **yhteenveto** terveydensuojelulain 17 §:n nojalla säädetyn **talousveden laatuvaatimusten ja laaturavoitteiden täyttymisestä**. Yhteenvedon tulee sisältää tieto siitä, ovatko laatuvaatimukset ja -tavoitteet täyttyneet edellisen kalenterivuoden aikana, ja jos eivät, minkä muuttujan tai muuttujien osalta ne eivät ole täyttyneet. Yhteenvedon osalta ei ole tarkempia sisältövaatimuksia, vaan laitos voi laatia sellaisen yhteenvedon, joka on tarkoituksenmukainen ja josta käy ilmi keskeiset talousveden laatuvaatimusten ja -tavoitteiden täyttymiseen liittyvät tiedot.

Yhteenvedon tulee olla saatavilla tietoverkossa. Tiedottamisessa voi hyödyntää Vesi.fi-palvelun Vesihuollon tunnusluvut -raporttia. Mikäli tietoa ei ole tietoverkossa (esim. laitoksen nettisivut tai vesi.fi), tulee yhteenveto toimittaa suoraan laitoksen asiakkaalle esimerkiksi laskun tai muun tiedottamisen yhteydessä. Tieto tulee toimittaa vuosittain.

#### Asiakkaan suora tiedottaminen

Laitoksen on toimitettava asiakkaalle talousveden hintaa ja kulutusta koskevat tiedot. Tiedot voi toimittaa asiakkaalle esimerkiksi laskun yhteydessä tai matkapuhelinsovelluksen tai vastaavan asiakaspalvelujärjestelmän kautta. Tiedot voi toimittaa myös asiakkaille erikseen lähetettävällä tiedotteella tai asiakaskirjeellä.

### **Vesihuoltolaki: Tiedonsaanti ja tiedottamisvelvollisuus (16 §)**

Laitoksen on lähetettävä asiakkaalle vähintään kerran vuodessa laskun yhteydessä tai muutoin helposti saatavissa olevassa muodossa tiedot laitoksen toimittaman talousveden laadusta, hinnasta ja kulutuksesta.

**Tarkemmat säännökset tiedottamisvelvollisuuden täyttämisestä löytyvät [VNA 1173/2025](#)**

Tiedottaminen edellyttää seuraavien tietojen toimittamista:

- asiakkaalle toimitetun **talousveden määrä** vähintään vuosi- ja laskutuskausikohtaisesti
- asiakkaan talousveden käytön vuosittainen **suuntaus** ja **vertailu** vastaavien asiakkaiden keskimääräiseen talousveden kulutukseen
- toimitetun talousveden **käyttömaksu** litraa ja kuutiometriä kohden
- asiakkaan talousveden **perusmaksu** vuosi- tai laskutuskausikohtaisesti
- **linkki nettisivuille**, jossa tiedotetaan vedenkäyttäjää

Tieto talousveden määrästä tulee toimittaa vähintään vuosi- ja laskutuskausikohtaisesti. Toimitetusta tiedosta tulee ilmetä vuosittainen asiakkaalle toimitetun talousveden määrä, mutta myös laskutuskausikohtainen määrä, jos laskutuskausi on lyhyempi kuin vuoden mittainen.

Talousveden kulutuksen vuosittaisella suuntauksella tarkoitetaan tietoa siitä, miten asiakkaan vuosittainen talousveden käyttö on muuttunut vuosien välillä ja onko suunta ollut nouseva vai laskeva. Uusille asiakkaille talousveden kulutustiedot tarvitsee toimittaa vasta sitten, kun niitä on saatavilla.

Vertailulla vastaavien asiakkaiden keskimääräiseen vedenkulutukseen tarkoitetaan vertailutietoa siitä, miten asiakkaan talousveden käyttö vertautuu verrokkiasiakkaiden vedenkäyttöön. Vertailun voi toteuttaa esimerkiksi vertaamalla asiakkaan omaa vedenkäyttöä vesihuoltolaitoksen asiakkaina olevien mallikiinteistötyyppien (omakotitalo, rivitalo ja kerrostalo) keskiarvokäyttöön. Mallikiinteistöjen lähtötietoina voi hyödyntää esimerkiksi vesihuollon tietojärjestelmässä (Veeti) käytettyjä tietoja:

	Omakotitalo	Rivitalo	Kerrostalo
Huoneistoja	1	5	30
Huoneistoala (m <sup>2</sup> )	120	500	2 000
Kerrosala (m <sup>2</sup> )	150	600	2 500
Asukkaita	3	15	75
Tontti (m <sup>2</sup> )	1 000	2 500	5 000
Veden kulutus (m <sup>3</sup> /a)	180	900	5 000

Lähetettävien tietojen tulee pitää sisältää myös linkki nettisivuille, joissa tiedotetaan vedenkäyttäjää. Näiltä sivuilta tulee esimerkiksi löytyä edellisessä kohdassa tarkoitettu yhteenveto talousveden laadun täyttymisestä, mikäli kyseinen tieto esitetään netissä eikä toimiteta suoran tiedottamisen yhteydessä.

**Tiedottaminen tulee toteuttaa vähintään lain minimivaatimusten mukaisesti. Suositeltavaa on tarjota asiakkaille ja veden loppukäyttäjille mahdollisimman hyvää asiakaspalvelua**

#### Tietojen välittäminen loppukäyttäjälle

Veden loppukäyttäjällä tarkoitetaan sellaista kotitaloutta, jolla ei ole asiakassuhdetta laitoksen kanssa, mutta joka käyttää laitoksen asiakkaalleen toimittamaa vettä. Veden loppukäyttäjä voivat olla esimerkiksi osakkeenomistaja, joka asuu asunto-osakeyhtiön osakehuoneistossa, vuokralainen, joka asuu vuokratassa huoneistossa, tai asumisoikeuden haltija tai muu moniasuntoisessa tai moneen eri käyttötarkoitukseen käytettävässä rakennuksessa oleva veden loppukäyttäjä, joka ei ole vesihuoltolain tarkoittama vesihuoltolaitoksen asiakas.

Laitoksen asiakkaan tulee välittää talousvettä koskevat tiedot veden loppukäyttäjälle valitsemallaan tavalla. Asiakkaan kannalta yksinkertaisia tapoja tietojen välittämiseen olisivat esimerkiksi laitoksen toimittamien tietojen liittäminen yhtiövästikkeen perimisen yhteydessä toimitettavaan laskuun, tietojen välittäminen digitaalisella sovelluksella taikka tietojen liittäminen yhtiökokousasiakirjojen yhteyteen. Asiakas voisi kiinnittää vesihuoltolaitoksen toimittamat tiedot myös taloyhtiön ilmoitustaululle, josta loppukäyttäjät näkisivät tiedot.