

Prosessiohje malliehtojen päivittämiseen, käyttöönottoon ja voimaansaattamiseen



Vesihuoltolaitosten
kehittämisrahasto

Sisältö: Vesihuoltolaitosten käyttöön laaditut malliehdot tarjoavat yhtenäisen pohjan sopimuskäytännöille, mutta ne edellyttävät aina laitoksen omaa tarkastelua ja soveltamista. Ennen käyttöönottoa, vesihuoltolaitoksen tulee käydä ehtojen sisältö huolellisesti läpi, mahdollisesti muokata niitä vastaamaan laitoksen omia käytäntöjä sekä varmistaa, että ne saatetaan voimaan asianmukaisesti säädökset, voimassa olevat sopimusehdot ja yleiset toimitusehdot huomioiden.

Tämä ohje kuvaa keskeiset vaiheet ja huomioon otavat asiat, jotta käyttöönotto tapahtuu hallitusti, läpinäkyvästi ja oikeudellisesti kestäväällä tavalla.

1. Lähtötilanteen kartoitus

- Selvitä huolehtiiko laitos huleveden viemäröinnistä.
- Valitse malliehdoista ne, jotka vastaavat laitoksen toimintamallia.

2. Malliehtojen läpikäynti ja muokkaaminen

- Käy uudet malliehdot systemaattisesti läpi.
- Tunnista kohdat, jotka edellyttävät paikallista soveltamista.
- Tee tarvittavat muutokset tai lisäykset. Huomioi asiakirjoja muokatessa, että vesihuoltolain (119/2001) 6 luvun pakottavista säännöksistä ei saa sopimusehdoinkaan poiketa kuluttajan vahingoksi. Kuluttajalla tarkoitetaan näissä ehdoissa 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.
- Seuraavassa on joitain tunnistettuja kohtia mahdollisille muutoksille tai lisäyksille:
 - Soveltamisala (kohta 1.1): Mikäli kunnassa on tehty päätös huleveden viemäröinnin järjestämisestä, tieto päätöksestä voidaan lisätä ehtoihin esimerkiksi seuraavalla tavalla: "Kunnassa X huleveden viemäröinnistä on "lisää pvm" alkaen vastannut vesihuoltolaitos/kunta X (lisää päätöstiedot)".
 - Tonttijohdon määritelmä (kohta 2.6): Malliehtojen mukaan kiinteistön tonttijohtaja ovat tonttivesijohto sekä jäteveden ja huleveden tonttviemärit niihin kuuluvine venttiileineen ja liitososineen. Muuta ehtoa, mikäli venttiilit ja/tai liitososat eivät kuulu tonttijohtoihin.

- Liittämiskohdan yksilöiminen (kohta 3.1): Lisää ehto siitä, missä kohtaa liittämiskohta sijaitsee, mikäli lausunnossa tai sopimuksessa ei ole määritelty liittämiskohtaa. Liittämiskohta voi olla esim. rungossa, rajalla tai kartalla osoitettu muu kohta.
- Liittymissopimuksen irtisanominen (kohta 4.5.1) ja sen alakohta Liittymismaksun palautuskelpoisuus. Ehto koskee niitä vesihuoltolaitoksia, jotka ovat muuttaneet liittymismaksun palautuskelpoiseksi alkaen 1.4.2004. Jos palautuskelpoisuus on alkanut jostain muusta ajankohdasta, muuta kohtaan kyseinen päivämäärä. Jos laitoksella on käytössä pelkästään siirtokelpoinen liittymismaksu, tulee jättää kyseinen ehto kokonaan pois.
- Tonttijohtojen rakentaminen, kunnossapito ja uudelleenrakentaminen (kohta 9.3): Valitse kohdan ensimmäiseksi kappaleeksi se, jonka sisältämät ehdot vastaavat laitoksen toimintatapaa. Mikäli kumpikaan vaihtoehto ei vastaa laitoksen toimintatapaa, muokkaa ehtokohtaa omien toimintatapojen mukaiseksi.
- Tonttijohtojen muutostyöt liittyjän kiinteistön ulkopuolella (kohta 9.4): Mikäli liittämiskohta on kiinteistön rajalla, ei sopiminen kustannusten jaosta ole tarpeen ja ehdot voidaan tältä osin poistaa. Tällaisessa tilanteessa kaikista kiinteistö ulkopuolella tapahtuvista kunnossapidon ja uudelleenrakentamisen toimenpiteistä vastaa kustannuksellaan laitos.
- Asiakkaan velvollisuudet (kohta 9.6) koskien sulkuventtiilin kunnossapitovastuuta. Ehtoihin on kirjattu, että ”Asiakas on velvollinen huolehtimaan, että tonttivesijohdon sulkuventtiili on helposti havaittavissa ja suljettavissa tarvittaessa. Tämä sulkuventtiili kuuluu asiakkaan kunnossapitovastuulle, mutta asiakas ei saa sulkea eikä avata tonttivesijohtoon kuuluvaa sulkuventtiiliä ilman laitoksen lupaa.” Muokkaa tätä kohtaan, mikäli sulkuventtiili on laitoksen kunnossapitovastuulla.

3. Muutosten ja muutosten perusteiden kirjaaminen

- Kun tarvittavat muokkaukset uusiin ehtoihin on tehty, tee vertailu voimassa oleviin ehtoihin.
- Tunnista uudet, muuttuneet ja poistuneet kohdat.
- Laadi yhteenveto keskeisistä muutoksista ja muutosten perusteista.
 - Huomioi, että malliehtojen perustelumuiustiossa on esitetty muutosten perusteita yleisellä tasolla. Laitos vastaa itse siitä, että sen tekemille ehtomuutoksille laaditaan tarvittavat, riittävän täsmälliset perustelut.

4. Päätöksenteko

- Valmistele esitys päätöksentekoon. Huomioi esityksessä yhteenveto keskeisistä muutoksista sekä vaikutukset eri asiakasryhmiin ja laitoksen toimintaan.
- Hyväksytä uudet ehdot vesihuoltolaitoksen ja kunnan päätöksentekomenettelyn mukaisesti.

5. Voimaansaattamismenettelyn määrittely

- Määritä voimaantulopäivä sekä toimintatapa ehtojen saattamiseksi voimaan asiakkaille.
- Ehdot saatetaan voimaan asiakkaan sopimukseen huomioiden laitoksen voimassa olevat ehdot sekä vesihuoltolain 23 § 3 mom.
 - Huomio, että voimassa olevan vesihuoltolain mukaan lähettää verbi tarkoittaa käytännössä lähettämistä kirjepostilla, kun taas toimittaa-verbi viittaa myös muihin tapoihin, esim. älysovellus, sähköisen laskun liite tai muu sähköinen toimitustapa.
- Uudet yleiset sopimus- ja toimitusehdot tai niiden muutokset saatetaan osaksi asiakkaan sopimusta siten, että asiakkaalle lähetetään tai toimitetaan hyvissä ajoin, vähintään kolme kuukautta ennen ehtojen voimaantuloa, ilmoitus sekä uudet ehdot tai ilmoitus. Molemmissa tilanteissa ilmoituksessa on kerrottava, miten ja mistä ajankohdasta maksut tai muut sopimusehdot muuttuvat sekä mikä on muutoksen peruste. Lisäksi asiakkaita on informoitava mahdollisuudesta irtisanoa sopimus voimassa olevan sääntelyn ja sopimusehtojen mukaan.

6. Asiakasviestintä

- Laadi selkeä viestintäsuunnitelma, jossa huomioit
 - mitä muuttuu ja mikä on muutoksen peruste
 - milloin muutokset astuvat voimaan ja
 - mitä asiakkaan tulee tehdä.
- Valitse edellisen kohdan määrittelyn mukaisesti asianmukaiset viestintäkanavat, joita voivat olla:
 - verkkosivut,
 - laskun liitteet,
 - kirjeposti ja/tai
 - sähköinen asiointi.

7. Uusien ehtojen käyttöönotto

- Julkaise uudet ehdot laitoksen verkkosivuilla sekä asiakasmateriaaleissa.
- Käy henkilöstön kanssa läpi uudet ehdot ja varmista, että koko henkilöstö, erityisesti asiakaspalvelu ja asentajat tuntevat ehdot.
- Päivitä uusien ehtojen pohjalta tarvittaessa myös:

- sopimus pohjat
 - Huomioi erityisesti perustelumuistion kohta 1 d. Se koskee aiemmin voimassa olleiden sopimusehtojen malliehtojen 18 §:n mukaista ehtoa, joka liittyy asiakkaalle sopimuksen syntymisen yhteydessä annettaviin asiakirjoihin.
- asiakaspalvelun ohjeet
- asentajien yms. ohjeet
- sisäiset järjestelmät ja prosessiohjeet

8. Seuranta ja tuki

- Seuraa asiakaspalautetta ja henkilöstön antamaa palautetta.
- Tee tarvittaessa tarkennuksia ohjeistuksiin.

9. Dokumentointi

- Dokumentoi huolellisesti tehdyt muutokset, päätökset sekä voimaansaattamisprosessi. Kiinnitä erityishuomioita sen dokumentoimiseksi, että uusiin ehtoihin tehdyt muutokset on asianmukaisesti saatettu asiakkaalle tietoon ja osaksi heidän sopimustaan.
- Säilytä uusien ehtojen ja aiemmin voimassa olleiden ehtojen vertailuversiot.