

# **Vattentjänstverkets allmänna leveransvillkor Ingå Vatten**

Godkänd i tekniska nämnden 25.2.2020 § 14

## INNEHÅLL

1. ALLMÄNNA LEVERANSVILLKOR OCH DEFINITIONER .....	4
ALLMÄNNA LEVERANSVILLKOR.....	4
1.1 Tillämpningsområde .....	4
1.2 Ikraftträdande .....	4
1.3 Tillämpningsordning .....	4
DEFINITIONER .....	5
1.4 Vattentjänstverket.....	5
1.5 Vattentjänster .....	5
1.6 Avloppshantering av dagvatten .....	5
1.7 Avloppshantering.....	5
1.8 Kunden.....	5
1.9 Anslutare .....	5
1.10 Konsument .....	6
1.11 Fastighetsinnehavare .....	6
1.12 Förbindelsepunkt.....	6
1.13 FVA-anordningar .....	6
1.14 Ventilationsavlopp .....	6
1.15 Verksamhetsområde .....	7
1.16 Avloppsvatten.....	7
1.17 Avlopp .....	7
1.18 Dagvatten .....	7
1.19 Taxa, prislista och serviceprislista .....	7
2. ANSLUTNING .....	8
2.1 Specificerande av förbindelsepunkt.....	8
2.2 Avskiljning av dagvatten .....	8
2.3 Ansökan om anslutning/utlåtande .....	8
2.4 Anslutning utanför verksamhetsområdet .....	9
2.5 Anslutning med särskilda villkor .....	9
3. AVTAL.....	10
3.1 Avtal om vattentjänster .....	10
3.2 Avtal om anslutning .....	10
3.3 Avtal om användning .....	10
3.4 Ändring av avtalsvillkor.....	11
3.5 Uppsägning av avtalet.....	11
3.6 Upprättande av nytt avtal efter att avtalet har upphört.....	12
3.7 Meddelande om ändring.....	12
3.8 Upprättande av nytt avtal på grund av ändring eller utbyggnad av fastigheten eller någon annan motsvarande anledning .....	13
3.9 Kundens skyldighet att meddela om sådana ändringar som avses ovan under punkt 3.7 och 3.8 .....	13
3.10 Överföring av avtalet .....	13
3.11 Att fullgöra skyldigheter .....	13
3.12 Verkets rätt att överföra avtalet .....	14
3.13 Avbryta tjänsten.....	14
3.14 Avbrottets genomförande .....	15
3.15 Särskilt villkor som gäller konsumenten .....	15
3.16 Återupptagande av leveransen efter avbrott .....	15
4. AVGIFTER .....	17
4.1 Vattentjänstverkets avgifter .....	17
4.2 Ändringar i avgifterna .....	17
4.3 Meddelande om ändring av avgifter och taxestruktur.....	17

5. MÄTNING .....	18
5.1 Vattenförbrukning och mängden avloppsvatten .....	18
5.2 Installation av mätare .....	18
5.3 Mätarutrymme .....	18
5.4 Tillträde till kundens fastighet på grund av åtgärder på mätaren .....	18
5.5 Avläsning .....	19
5.6 Underhåll .....	19
5.7 Tillfällig borttagning av mätare .....	19
5.8 Mätning noggrannhet .....	19
5.9 Kontroll .....	19
6. FAKTURERING .....	21
6.1 Faktura .....	21
6.2 Underlåtenhet att betala .....	21
6.3 Kreditering/tilläggsdebitering .....	22
6.4 Säkerhet .....	22
7. VERKETS VERKSAMHET OCH AVBROTT .....	24
7.1 Verkets verksamhet .....	24
7.2 Fel .....	24
7.3 Prisavdrag .....	25
7.4 Force majeure .....	25
7.5 Information om avbrott och begränsningar .....	25
7.6 Verkets ersättningsskyldighet .....	26
7.7 Förebyggande och begränsning av skada .....	26
7.8 Begränsningar på mängd av och kvalitet på vatten som leds till det allmänna avloppet .....	26
7.9 Kundens ansvar och upplysningsskyldighet .....	27
8. FASTIGHETENS VATTEN- OCH AVLOPPSANORDNINGAR .....	28
8.1 FVA-anordningar .....	28
8.2 Bestämmelser och anvisningar beträffande anläggning .....	28
8.3 Planer och installation .....	28
8.4 Ändringsarbeten på tomtledningar utanför anslutarens fastighet .....	28
8.5 Verkets skyldigheter .....	29
8.6 Kundens skyldigheter .....	29
8.7 Användning av kundens FVA-anordning i avvikande situationer .....	30
8.8 Särskilda bestämmelser beträffande FVA-anordningar .....	30
9. FASTIGHETENS ANORDNINGAR FÖR SLÄCKVATTEN .....	32
9.1 Avtal om sprinklersystem .....	32
9.2 Ansökan och avtal .....	32
10. ANVÄNDNING AV KUNDENS FASTIGHET .....	33
10.1 Placering av ledningar, anordningar och symbolskyltar .....	33
10.2 Ventilation av det allmänna avloppet .....	33
10.3 Att röra sig och vidta åtgärder i kundens lokaler och fastighet .....	33
11. TVISTER .....	34

# 1. ALLMÄNNA LEVERANSVILLKOR OCH DEFINITIONER

## ALLMÄNNA LEVERANSVILLKOR

### 1.1 Tillämpningsområde

Med dessa vattentjänstverkets allmänna leveransvillkor avses de allmänna villkor som inkluderas i kundavtalet, vilka gäller anslutning till vattentjänstverkets ledningsnät samt leverans av verkets tjänster och användning av dem.

Dessa allmänna leveransvillkor tillämpas på vattentjänster. Dessa leveransvillkor tillämpas även på avloppshantering av dagvatten, om verket ombesörjer det. Dessa allmänna leveransvillkor ska följas till tillämpliga delar även då det endast är fråga om fastighetens vattenanskaffning eller avloppshantering spillvatten eller dagvatten.

Vid behov kan verket upprätta ett separat avtal med ett industriverk eller någon annan näringsidkare med vilket man kan frågå innehållet i dessa leveransvillkor.

Villkor som gäller avbrott av tjänster som omfattas av de allmänna leveransvillkoren, fel och prissänkningar samt skadestånd tillämpas på avtalsförhållanden med andra kunder än konsumenter till de delar som ingenting annat har avtalats om. Såvida ingenting annat anges nedan, tillämpas villkor som gäller konsumenter endast på personkunder som avses i punkt 1.10.

### 1.2 Ikraftträdande

När ett beslut om införande eller ändring av nya allmänna leveransvillkor har fattats, skickar verket leveransvillkoren till kunderna minst tre månader innan de nya allmänna leveransvillkoren eller ändringarna träder i kraft.

Dessa allmänna leveransvillkor upphäver verkets tidigare allmänna leveransvillkor beträffande vattentjänster och avloppshantering av dagvatten.

### 1.3 Tillämpningsordning

Vid fastställande av rättigheter och skyldigheter iakttas dokumenten i följande ordning: tvingande lagstiftning, myndighetsföreskrifter som grundar sig på lagstiftning, avtalet jämte avtalsvillkor, de allmänna leveransvillkoren, verkets taxa eller prislista och serviceprislista.

## DEFINITIONER

### 1.4 Vattentjänstverket

Vattentjänstverket är en inrättning i enlighet med 3 § 3 mom. i lagen om vattentjänster, som sköter ett samhälles vattentjänster inom ett verksamhetsområde som kommunen har godkänt.

### 1.5 Vattentjänster

Med vattentjänster avses vattenanskaffning, det vill säga ledande, behandling och leverans av vatten för användning som hushållsvatten samt bortledande och behandling av spillvatten (avloppshantering) i den utsträckning som överenskommits mellan verket och kunden.

### 1.6 Avloppshantering av dagvatten

Med avloppshantering av dagvatten avses bortledande av dagvatten och grundernas dräneringsvatten via verkets dagvattenavlopp och hantering av det i den utsträckning som överenskommits mellan verket och kunden.

### 1.7 Avloppshantering

Om bortledandet och hanteringen av spillvatten såsom avses i ovan nämnda punkt 1.5 används i dessa leveransvillkor förkortningen "avloppshantering".

Också om avloppshantering av dagvatten, som förordnas i ovan punkt 1.6, används i dessa leveransvillkor förkortningen "avloppshantering", såvida ingenting annat anges senare.

Såvida ingenting annat anges, tillämpas dessa leveransvillkor på avloppshantering av fastighetens dagvatten, om fastigheten är ansluten eller ska anslutas till verkets dagvattenavlopp.

### 1.8 Kunden

Med kund avses fastighetsägaren, fastighetsinnehavaren eller annan part, som är avtalspart i avtalet med vattentjänstverket.

### 1.9 Anslutare

Med anslutare avses en kund som äger fastigheten som ska anslutas eller är ansluten till ledningsnätet eller en kund som innehar fastigheten på ett sätt som är jämförbart med ägande. Med anslutare avses även en förvärvare, till vilken avtalet överförs vid byte av fastighetsägare eller med fastighetsägare jämförbar fastighetsinnehavare.

## 1.10 Konsument

Med konsument avses en kund i enlighet med konsumentskyddslagens (38/1978) 1 kap. 4 §, som är en fysisk person och som ingår ett avtal med verket om anslutning eller leverans och användning av verkets tjänster i huvudsak för andra ändamål än näringsverksamhet. Till de delar som ingenting annat anges, tillämpas villkor som gäller kunder även på konsumenter. I de villkor som endast tillämpas på konsumenter hänvisar man till konsumenter i stället för kunder.

## 1.11 Fastighetsinnehavare

Med fastighetsinnehavare eller annan part (nedan fastighetsinnehavare) avses en kund, som förfogar över fastigheten eller byggnaden som är ansluten till verkets ledningsnät baserat på ett hyresavtal som denne ingått med anslutaren, till exempel som huvudhyresgäst i anslutarens industri- eller bostadsfastighet.

## 1.12 Förbindelsepunkt

Med förbindelsepunkt avses förbindelsepunkten för tomtledningarna och allmänna ledningar.

Verkets skyldighet att underhålla vattenlednings- och avloppsnetet anses upphöra och fastighetens skyldighet att underhålla fastighetens vatten- och avloppsanordningar (FVA-anordningar) anses börja vid förbindelsepunkten.

Vid fastställande av förbindelsepunkten följer verket det som förordnas i 12 § i lagen om vattentjänster och dess detaljerade motivering (RP 218/2013).

## 1.13 FVA-anordningar

Fastighetens vatten- och avloppsanordningar (FVA-anordningar) är fastighetens anordningar för ledande av hushålls-, släcknings- och spillvatten samt dagvatten och grundernas dräneringsvatten.

Fastighetens tomtledningar är tomtvattenledningar och tomtavlopp med tillhörande ventiler. Tomtvattenledningen är en ledning som installerats mellan förbindelsepunkten och fastighetens vattenmätare för ledande av hushållsvatten. Tomtavloppet är ett avlopp mellan förbindelsepunkten och byggnaden som installerats för ledande av spillvatten (tomtavlopp för spillvatten). Tomtavloppet är också ett avlopp mellan förbindelsepunkten och byggnadens dagvattenanordning avsett för ledande av dagvatten och grundernas dräneringsvatten (tomtavlopp för dagvatten).

## 1.14 Ventilationsavlopp

Ventilationsavloppet är i enlighet med förordningar och myndigheternas bestämmelser och anvisningar ett rör för utjämning av tryckväxlingar i avloppet och för ventilation av avloppet. I byggnaden ska installeras minst ett ventilationsavlopp som leder utomhus.

## 1.15 Verksamhetsområde

Verksamhetsområdet är ett av kommunen godkänt område som avses i 3 § 3 mom. i lagen om vattentjänster, inom vilket verket ombesörjer vattentjänsterna i enlighet med det som förordnas i lagen om vattentjänster.

## 1.16 Avloppsvatten

Med avloppsvatten avses spillvatten som leds från fastigheten till verkets spillvattenavlopp. Med avloppsvatten avses även dagvatten och grundernas dräneringsvatten, som leds eller flödar från fastigheten till verkets avlopp.

Det som vid vardera tillfälle avses med mottagande av vatten som nämns i denna punkt bestäms efter vilket/vilka slags vatten som leds från kundens fastighet till verkets avlopp.

## 1.17 Avlopp

Med avlopp avses spillvattenavlopp. Med avlopp avses även dagvattenavlopp då verket ombesörjer avloppshanteringen av dagvatten.

Med separat avlopp avses sådant spillvattenavlopp som endast används till att leda spillvatten. Med separat avlopp avses dessutom sådant dagvattenavlopp i vilket endast dagvatten och grundernas dräneringsvatten leds. Med blandavlopp avses ett sådant avlopp där verkets spillvatten, dagvatten och grundernas dräneringsvatten leds i samma avlopp.

## 1.18 Dagvatten

I bebyggda områden består dagvatten av regn- eller smältvatten som ansamlas på marken, på byggnaders tak och andra motsvarande ytor. Det som i dessa leveransvillkor nämns om dagvatten, gäller dessutom grundernas dräneringsvatten.

## 1.19 Taxa, prislista och serviceprislista

Med taxa och prislista avses ett dokument ur vilket det framgår de avgifter som verket debiterar för anslutning till verkets ledningsnät och användning av dess vattentjänster och/eller avloppshantering av dagvatten. Dessutom kan verket ha en separat serviceprislista för övriga tjänster som verket erbjuder.

## 2. ANSLUTNING

### 2.1 Specificerande av förbindelsepunkt

I avtalet specificeras förbindelsepunkten skriftligt eller så antecknar verket den på kartan som är bifogad till bygglovshandlingarna och avtalet. Om anteckningarna skiljer sig från varandra, tillämpas anteckningen som gjorts på avtalet.

### 2.2 Avskiljning av dagvatten

En fastighet som ansluts eller har anslutits till verkets spillvattenavlopp måste inom av verket angiven tid anslutas också till verkets dagvattenavlopp, såvida verket ombesörjer avloppshanteringen av dagvatten inom området.

Om verket ändrar eller har ändrat blandavlopp till separata avlopp eller inte längre tar emot dagvatten i spillvattenavloppet i enlighet med 17 d § i lagen om vattentjänster, meddelar verket fastigheten en rimlig tid inom vilken fastigheten måste börja avskilja spillvattnet samt dagvattnet och anslutas till verkets separata avlopp för spillvatten och dagvatten.

Om verket inte ombesörjer avloppshandling av dagvatten i området, men där finns ett annat verk som gör det, avtalar anslutaren om anslutning till detta verks dagvattenavlopp på förutnämnda sätt.

Trots det som ovan nämns om anslutning, behöver fastigheten inte anslutas till verkets dagvattenavlopp om anslutningsskyldigheten som avses i lagen om vattentjänster inte gäller fastigheten på grund en myndighetsutfärdad befrielse från skyldigheten eller något annat skäl.

Om fastigheten inte måste anslutas till verkets dagvattenavlopp, ombesörjer fastigheten hanteringen av dess dagvatten på annat sätt. Om det finns kommunens dagvattenavlopp eller annat dagvattensystem på området, som avses i markanvändnings- och bygglagen, ska fastigheten avtala med kommunen om ledande av dagvattnet till det, såvida det inte kan hanteras i fastigheten eller såvida myndigheterna inte beslutar någonting annat.

Ledande av dagvatten och spillvatten i samma avlopp anses vara avloppshandling av spillvatten. När dagvatten leds i samma avlopp som spillvatten, kan verket debitera en högre avgift såsom det specificeras i verkets taxa eller prislista.

### 2.3 Ansökan om anslutning/utlåtande

I anslutningsansökan anger anslutaren information om det avsedda användningsändamålet för fastigheten, den uppskattade vattenförbrukningen och mängden av samt kvaliteten på avloppsvatten, eventuella andra nödvändiga utredningar för prövning av frågan som verket har bestämt samt sådana situations- och huvudritningar på vilka verket antecknar vattenledningens och/eller avloppens förbindelsepunkter och avloppens uppdämningshöjder.



Anslutaren ska före installationen presentera planer beträffande tomtledningarna och tomtledningarnas material, storlek och de anordningar som ska kopplas till dem till verket för godkännande.

## **2.4 Anslutning utanför verksamhetsområdet**

Verket kan upprätta ett avtal om vattenleverans och/eller avloppshantering om anslutaren förbinder sig att bekosta och underhålla ledningarna från verkets vattenledning eller avlopp till fastigheten, då fastigheten är belägen utanför verksamhetsområdet.

Det som nämns i denna punkt tillämpas även på anslutning till verkets dagvattenavlopp, när fastigheten är belägen utanför verksamhetsområdet eller efter att kommunen har fattat beslut om ett område som avses i 17 a § i lagen om vattentjänster, utanför detta område.

## **2.5 Anslutning med särskilda villkor**

Verket fattar beslut från fall till fall om anslutningsvillkor för tillfälliga anslutare och anslutningsvillkor för sådan anslutare som fabrik, inrättning, företag, affär eller annan anslutare som avses i 10 § 4 mom. i lagen om vattentjänster, som på grund av sin vattenförbrukning eller kvaliteten på eller mängden av avloppsvatten som leds till avloppet skulle kunna försvåra vattentjänstverkets verksamhet.

Såvida ingenting annat avtalas och såvida förhållandena inte ger upphov till annat, följs förutnämnda allmänna leveransvillkor till tillämpliga delar mellan anslutarna och verket. Verket kan till tillämpliga delar specificera avtalsvillkoren till att avvika från eller komplettera dessa allmänna avtalsvillkor.

## 3. AVTAL

### 3.1 Avtal om vattentjänster

Avtal om vattentjänster omfattar anslutnings- och bruksavtal samt separata bruksavtal (nedan bruksavtal).

Anslutnings- och bruksavtalet gäller anslutning av fastigheten till verkets ledningsnät samt leverans och användning av verkets tjänster. Parter i dessa avtal är anslutaren och verket. Bruksavtalet gäller leverans och användning av verkets tjänster. Parter i dessa avtal är fastighetsinnehavaren och verket. Avtalen upprättas skriftligt eller elektroniskt.

Verket har rätt att hänvisa till det avtal man slutit med kunden oberoende av vad anslutaren och fastighetsinnehavaren har avtalat sinsemellan om fastighetens vattentjänster eller avloppshantering av dagvatten.

### 3.2 Avtal om anslutning

När verket har godkänt anslutningsansökan eller givit ett utlåtande i frågor enligt punkt 2.3, upprättas ett avtal om anslutning och användning (anslutnings- och bruksavtal) mellan anslutaren och verket.

I avtalet fastställer verket en uppdämningshöjd för fastigheten, dvs. den nivå som avloppsvattnet kan stiga till i avloppssystemet. Om verket inte särskilt har fastställt en uppdämningshöjd för en ansluten fastighet, är nivån på uppdämningshöjden i avloppet för avloppsvatten i separata avloppssystem nivån vid tomtavloppets förbindelsepunkt + 1000 mm räknat från avloppets inre överkant, medan nivån på uppdämningshöjden i kombinerade avloppssystem och i dagvattensavlopp är nivån på marken eller den gata som betjänar fastigheten + 100 mm vid tomtavloppets förbindelsepunkt.

Om anslutaren anlägger avlopp i utrymmen under uppdämningshöjden, ansvarar inte verket för eventuella olägenheter eller skador orsakade av uppdämningen (avloppsöversvämning). För att förhindra olyckor ska kunden skydda de utrymmen med avlopp som är belägna under uppdämningshöjden.

### 3.3 Avtal om användning

Fastigheten som det ikraftvarande anslutningsavtalet gäller ska även ha ett giltigt bruksavtal. Bruksavtalet mellan anslutaren och verket upprättas samtidigt och på samma dokument som anslutningsavtalet och gäller tills vidare.

Verket kan upprätta ett bruksavtal även med fastighetsinnehavaren, om anslutaren ger sitt skriftliga medgivande till det och om verket inte har några förfallna betalningar att inkasera från anslutaren. Dessutom kan verket kräva att fastighetens anslutningsavgift ska vara betald innan bruksavtalet upprättas. Om samma fastighet har flera innehavare (andra än anslutaren), ska ett (1) bruksavtal upprättas med dessa.

Bruksavtal med andra än anslutaren kan också ingås för viss tid. Då det inte finns något giltigt bruksavtal som upprättats senare, tillämpas bruksavtalet mellan anslutaren och verket.

När giltighetstiden för bruksavtalet mellan fastighetsinnehavaren och verket löper ut eller då visstidsavtalet har löpt ut, följs bruksavtalet mellan anslutaren och verket utan separata åtgärder från och med datumet för upphörande.

### 3.4 Ändring av avtalsvillkor

Verket har rätt att ändra avtalet i enlighet med ändringar i lagstiftningen, myndighetsbeslut eller väsentliga ändringar i förhållandena. Verket har dessutom rätt att göra sådana mindre ändringar i avtalsvillkoren som inte påverkar avtalsförhållandets centrala innehåll. Närmare beskrivning av avgiftsändring ges senare under punkt 4.2.

Verket skickar i god tid före avtalet ändras ett meddelande till anslutaren om hur och från och med vilket datum avtalsvillkoren ändras och vad som är grunden för ändringen. Om ändringen har någon annan grund än ändring i lagstiftningen eller myndighetsbeslut som grundar sig på lagstiftning, får ändringen träda i kraft tidigast en månad efter att meddelande skickats.

### 3.5 Uppsägning av avtalet

#### 3.5.1 Anslutnings- och bruksavtal

Verket har rätt att säga upp ett anslutnings- och bruksavtal om upprätthållandet av avtalet blir orimligt på grund av väsentliga ändringar i fastighetens vattenförbrukning eller kvaliteten på eller mängden av det spillvatten, dagvatten eller grundernas dräneringsvatten som leds från fastigheten till avloppet.

Verket har även rätt att säga upp ett anslutnings- och bruksavtal när användningen av vattentjänsten har upphört och fastigheten är permanent obebodd och verket inte har meddelats någon annan faktureringsadress och de fakturor som verket har skickat är obetalda för minst tre års tid. Om anslutningsavgiften är återbetalningsbar, följs då det som avtalats om dess återbetalning i avtalsvillkoren.

Anslutaren har rätt att säga upp anslutnings- och bruksavtalet på verkets verksamhetsområde endast om fastigheten har beviljats befrielse från anslutningsskyldigheten baserat på 11 § i lagen om vattentjänster.

Om anslutaren i det fallet säger upp det avtal man ingått med vattenverket och upprätthåller avtalet med avloppsverket, avskiljer vattenverket på anslutarens bekostnad dennes vattenanordningar från ledningsnätet. Grunden för avloppsverkets bruksavgift är vattenmätning i enlighet med punkt 5.2 eller en uppskattad årsförbrukning.

När anslutningsavtalet upphör, upphör även fastighetens bruksavtal.

Det som nämns tidigare i denna punkt förhindrar inte verket från att säga upp anslutnings- och bruksavtalet om fastigheten som anslutits till verkets ledningsnät hamnar utanför verkets verksamhetsområde på grund av att verksamhetsområdet minskar. Uppsägning av

avtalet på grund av att verksamhetsområdet minskar förutsätter dock att fastighetens vattentjänster kan tryggas såsom förordnas i 8 a § och 24 § 5 mom. i lagen om vattentjänster.

### 3.5.2 Bruksavtal

Verket har rätt att säga upp ett bruksavtal om vattentjänsten har avbrutits baserat på punkt 3.13 i dessa villkor och det är orimligt att upprätthålla avtalet. Dessutom avslutas bruksavtalet utan uppsägning när anslutningsavtalet sägs upp.

Andra kunder än anslutaren ska säga upp avtal som ingåtts med verket då de inte längre förfogar över fastigheten. Kunden meddelar verket om uppsägningen av bruksavtalet senast två veckor innan det önskade datumet för upphörande av avtalet. Om avtalet inte sägs upp, avslutas det senast då anslutningsavtalet sägs upp.

När verket emottar meddelandet, meddelar verket om det till anslutaren. Samtidigt påminner verket anslutaren om att man från och med datumet för upphörande av fastighetsinnehavarens avtal följer det bruksavtal som ingåtts mellan anslutaren och verket.

### 3.5.3 Gemensamma villkor

När kunden har rätt att säga upp ett avtal som ingåtts med verket, ska uppsägningen göras skriftligt eller elektroniskt minst två veckor före det önskade upphörandedatumet för avtalet. Kunden ska även meddela mätaravläsningen för det datum då avtalet upphör.

När anslutnings- och bruksavtalet upphör, har verket rätt att på anslutarens bekostnad avskilja fastighetens anordningar från sitt ledningsnät. När fastighetsinnehavarens bruksavtal upphör, har verket rätt att på fastighetsinnehavarens bekostnad avskilja fastighetens anordningar från sitt ledningsnät om anslutarens anslutnings- och bruksavtal inte är giltigt. Uppsägning av avtalet befriar inte kunden från sina betalningsskyldigheter eller från ersättning av skador som denne har gett upphov till.

Efter att avtalet har upphört ansvarar inte verket för eventuella skador som orsakats av vatten eller avloppsvatten för kunden, fastigheten eller tredje parter.

## 3.6 Upprättande av nytt avtal efter att avtalet har upphört

Om man efter att anslutnings- och bruksavtalet har upphört vill anskaffa vatten till fastigheten eller avleda avloppsvatten från den, ska anslutaren och verket ingå ett nytt anslutnings- och bruksavtal.

Ingående av ett nytt avtal förutsätter att anslutaren ersätter verket de kostnader som orsakas av återanslutning till ledningsnätet och åtgärder i samband med återanslutningen.

## 3.7 Meddelande om ändring

Kunden meddelar verket om det efter tecknandet av anslutningsavtalet görs några utbyggnader av fastighetens byggnader eller om en ny byggnad uppförs vid fastigheten.

Kunden meddelar verket också om fastighetens användningsändamål ändras eller om dess vattenbehov eller mängden avloppsvatten ökar eller om kvaliteten på dess avloppsvatten förändras väsentligt jämfört med vad som avtalats vid anslutning av fastigheten.

Anslutaren ansvarar för ovan nämnda meddelanden till verket också då fastigheten innehas av någon annan än anslutaren.

### **3.8 Upprättande av nytt avtal på grund av ändring eller utbyggnad av fastigheten eller någon annan motsvarande anledning**

Om användningsändamålet för fastigheten eller en del av den ändras väsentligt eller så att man blir tvungen att tillämpa punkt 2.5 på anslutning av fastigheten, eller om av myndigheter förordnade tillståndsvillkor beträffande avloppsvattnets halter eller mängder ändras eller om ändring i lagstiftningen eller rikstäckande bestämmelser, anvisningar eller tillståndsvillkor på annat sätt kräver det, är kunden skyldig att ingå ett nytt avtal med verket. Kunden är också skyldig att sluta ett avtal med verket som motsvarar ändringen vid utbyggnader och tillbyggnader, såsom avses ovan under punkt 3.7.

### **3.9 Kundens skyldighet att meddela om sådana ändringar som avses ovan under punkt 3.7 och 3.8**

Kunden är skyldig att meddela verket om användningsändamålet för fastigheten eller en del av den ändras, om utbyggnad av eller tillbyggnad till byggnaden minst en månad innan lokalerna tas i bruk eller då ändringen annars sker.

### **3.10 Överföring av avtalet**

Anslutaren meddelar förvärvaren om förfallna betalningar innan man avtalar om överlåtelse av fastigheten.

Anslutaren meddelar verket om överlåtelse av fastigheten skriftligt eller elektroniskt inom en månad från överlåtelsesdatumet. Anslutaren förbinder sig att infoga i överlåtelsehandlingen ett villkor, med stöd av vilket anslutarens avtal överförs till förvärvaren, varvid förvärvaren förbinder sig att följa samtliga villkor i avtalet.

Förvärvaren blir avtalspart när verket har godkänt överföringen av avtalet. Verket meddelar förvärvaren om godkännandet av överföringen.

För att överföringen ska godkännas måste anslutningsavgiften vara betald och övriga avtalsvillkor vara uppfyllda eller också ska förvärvaren uttryckligen ha åtagit sig ovan nämnda skyldigheter. I annat fall anses förvärvaren vara en ny anslutare, med vilken man upprättar ett nytt anslutnings- och bruksavtal och som debiteras anslutningsavgift.

Med överlåtelse av fastigheten avses här en åtgärd som leder till att fastighetsägaren eller med fastighetsägaren jämförbar fastighetsinnehavare byts ut.

### **3.11 Att fullgöra skyldigheter**

Anslutaren kan inte utan verkets medgivande överföra avtalsbaserade avgifter eller andra skyldigheter till en hyresgäst eller en tredje part. Oberoende av uppsägning, överföring eller tecknande av nytt avtal är kunden skyldig att sköta sina avtalsbaserade avgifter och andra skyldigheter.

När en anslutare baserat på sitt avtal ansvarar för hyresgästens eller en tredje parts avgifter för vattentjänster, meddelar verket om väsentligt försenade betalningar till anslutaren, såvida betalningen efter en betalningsuppsmaning inte har erlagts inom en rimlig tid.

### 3.12 Verkets rätt att överföra avtalet

Om verket lägger ned sin verksamhet i området där den anslutna fastigheten är belägen eller om vatten- och avloppsnetet överläts till en annan ägare eller om det sker andra jämförbara organisationsförändringar inom verket, kan verket överföra avtalet mellan verket och anslutaren, jämte de rättigheter och skyldigheter som vid tidpunkten för överföringen är förenade med avtalet, till avtalets andra ägare. Den som övertar avtalet meddelar kunderna om överföringen senast i samband med den första fakturan, men överföringen gäller oberoende av detta meddelande.

### 3.13 Avbryta tjänsten

Förutsättningar för att avbryta tjänsten

Verket har rätt att avbryta vattenleveransen samt mottagandet av spillvatten, dagvatten och grundernas dräneringsvatten och avskilja fastighetens vatten- och avloppsanordningar (FVA-anordningar) från verkets vattenledning och/eller avlopp om

a) kunden trots skriftlig påminnelse inte ser till att FVA-anordningarna är i det skick som förutsätts av bestämmelserna och andra föreskrifter enligt punkt 8.2 och som inom en av verket satt rimlig tid inte vidtar av verket meddelade åtgärder för att eliminera sådana störningar som skadar eller kan skada verkets anordningar eller som kan ha en negativ inverkan på vattnets eller avloppsvattnets kvalitet, mängd eller tryck.

b) kunden tillgriper sig eller försöker tillgripa sig vatten, olovligt bryter sigillet på vattenmätaren, använder vatten och inte tecknar ett avtal med verket om det eller låter någon annan fastighet anslutas till sin tomtvattenledning eller sitt tomtavlopp utan att detta har överenskommit med verket.

c) kunden trots skriftlig anmärkning väsentligt försummar sin betalningsskyldighet. Vattenleveransen och mottagandet av avloppsvatten kan dock inte avbrytas för en konsument eller en mindre fastighet i bostadsbruk om en sådan kunds obetalda avgift eller avgifter sammanlagt inte uppgår till minst 300 euro eller om inte minst tre månader har förflutit från förfallodatumet på den äldsta obetalda fakturan.

Med en mindre fastighet i bostadsbruk som nämnts ovan avses en villa eller ett par- eller radhus i bostadsaktiebolagsform där det bor minst två eller några konsumenthushåll.

d) kunden på annat sätt väsentligt bryter mot eller försummar sina skyldigheter enligt lagstiftning, myndighetsbeslut som utfärdats med stöd av lagstiftning eller avtalet.

e) en annan kund än en konsument har försatts i konkurs och konkursboet inte ingår ett avtal med verket om betalning av fordringar som uppstår efter konkursbeslutet eller om

fastigheten är utmätt på grund av anslutarens skulder och någon säkerhet för betalning av avgifterna inte har givits.

### 3.14 Avbrottets genomförande

Verket får avbryta vattenleveransen och mottagandet av avloppsvatten tidigast fem veckor efter det att anslutaren första gången har underrättats om ett hot om avbrott och försummelsen eller åsidosättandet av skyldigheterna inte har åtgärdats i tid före den angivna tidpunkten för avbrottet.

Om verksamheten emellertid ger upphov till direkt fara eller betydande olägenheter för verkets användning eller hälsan eller miljön, eller om någon annan kund än en konsument har försatts i konkurs, får vattenleveransen och mottagandet av avloppsvatten avbrytas omedelbart.

På skriftlig begäran från kunden får leveransen av tjänsten även avbrytas tillfälligt. Begäran om avbrott ska, om möjligt, skickas in skriftligt senast två veckor före den önskade tidpunkten för avbrottet. Om kunden trots det begärda avbrottet upprätthåller möjlighet att använda vattentjänsten, ska kunden för detta upprätthållande betala avgift enligt verkets taxa/prislista.

Verket ansvarar inte för eventuella skador, olägenheter eller förluster av förmåner på grund av avbrottet i vattenleveransen och/eller bortledandet och mottagandet av avloppsvatten, som avskiljningen från ledningsnätet orsakar.

Avbrytande eller uppsägning av tjänsten befriar inte kunden från betalningsskyldigheten eller skyldigheten att ersätta skador som denne har förorsakat.

### 3.15 Särskilt villkor som gäller konsumenten

När kunden är en konsument enligt punkt 1.10 i dessa leveransvillkor, tillämpas också följande villkor vid obetald avgift:

Om underlåtenheten att betala orsakats av konsumentens betalningssvårigheter, som denne utan egen påverkan har råkat ut för på grund av allvarlig sjukdom eller arbetslöshet eller någon annan därmed jämförbar särskild orsak, och kunden har meddelat verket om dessa betalningssvårigheter, får vattenleveransen och mottagandet av avloppsvatten avbrytas tidigast efter tio veckor från det att kunden första gången meddelades om hotet om avbrott.

Konsument ska skriftligen meddela verket om hindret för betalningen så fort denne blir varse det. Meddelandet befriar inte konsumenten från betalningsskyldigheten.

### 3.16 Återupptagande av leveransen efter avbrott

När tjänsten har avbrutits på grund av någon annan orsak än på kundens begäran, återupptas vattentjänsterna efter det att orsaken till avbrottet eliminerats, förutsatt att anslutnings- och bruksavtalet fortfarande är i kraft. Verket är dock inte skyldigt att återuppta leveransen av tjänster innan kunden har betalat verkets tillgodohavanden och de avgifter

och kostnader som föranletts av skriftlig anmärkning eller andra meddelanden samt åtgärder som anknyter till avbrottet och återanslutningen.

När leveransen av tjänster har avbrutits på kundens begäran, kräver återupptagandet av vattentjänsterna att anslutaren ersätter verket de kostnader som avbrottet och återupptagandet av vattentjänsterna föranlett och de eventuella kostnader som föranletts av avskiljandet från och återanslutningen till nätet och åtgärder i samband med återanslutningen till de delar som ersättning för dessa kostnader inte betalats i samband med avbrottet.



## 4. AVGIFTER

### 4.1 Vattentjänstverkets avgifter

Verket debiterar de avgifter som specificerats i taxan eller prislistan.

### 4.2 Ändringar i avgifterna

Verket har rätt att ändra avgifterna och sin taxestruktur om orsaken är något av följande:

ändring i lagstiftningen eller ett myndighetsbeslut baserat på den annat särskilt skäl vid väsentligt förändrade förhållanden

Dessutom har verket rätt att ändra avgifterna och taxestruktur så, att avtalsinnehållet i sin helhet inte ändras väsentligt om orsaken till ändringen är något av följande:

revidering av prissättnings- och avtalssystem  
ändring i verkets kostnader för drift, grundrenovering och nyinvestering, med hänsyn till att verkets alla kostnader ska enligt lagen om vattentjänster täckas med avgifterna  
kostnader för miljö- och hälsoskydd, användning av naturtillgångar och begränsningar av markanvändning eller ändring av dessa kostnader

Verket har dessutom alltid rätt att göra sådana mindre ändringar i avgifter och taxestruktur som inte påverkar det centrala innehållet i avtalet.

### 4.3 Meddelande om ändring av avgifter och taxestruktur

Verket ska meddela kunden om avgiftsändringar och grunderna för ändringarna samt ändringar i taxestrukturen minst en månad innan ändringarna träder i kraft. Meddelandet ska ges på ett tydligt och lättförståeligt sätt och det kan till exempel skickas som ett separat meddelande i samband med fakturan till kundens faktureringsadress.

Om kundens fakturor skickas till nätbanken, ska verket dessutom skicka meddelandet till fastighetens postadress eller till den e-postadress som kunden angivit.

## 5. MÄTNING

### 5.1 Vattenförbrukning och mängden avloppsvatten

Vattenförbrukningen konstateras med en vattenmätare, som installeras av verket, eller i undantagsfall med en uppskattning gjord av verket.

Kunden ska följa sin vattenförbrukning och ändringar i den. Kunden ska vara tillräckligt medveten om mängden avloppsvatten som avleds från fastigheten till avloppet samt meddela verket om sådana ändringar i fastigheten, som väsentligt påverkar mängden avloppsvatten.

### 5.2 Installation av mätare

Verket installerar en vattenmätare för varje vattenanslutning. Vattenmätaren ägs av verket, såvida ingenting annat överenskommes. Verket bestämmer vilka typer av och storlekar på vattenmätare som ska användas. Arbeten och tillbehör inklusive ventiler, anslutningsstycken och så vidare som hör till installationen bekostas av anslutaren, som också blir ägare till dem.

Verket behöver inte installera någon mätare för fakturering av dagvatten, utan verket kan uppskatta mängden dagvatten som avleds från fastigheten till verkets avlopp.

En förutsättning för anslutning till spillvattenavloppet är mätning av kundens vattenförbrukning. Verket installerar på anslutarens bekostnad en vattenmätare för att konstatera vattenförbrukningen i syfte att fakturera för spillvatten också då fastigheten endast är ansluten till avloppet och får sitt vatten från en egen vattenkälla. Verket behöver dock inte installera en vattenmätare om vattenförbrukningen av särskilda skäl är låg eller om verket av något annat exceptionellt skäl uppskattar fastighetens vattenförbrukning.

### 5.3 Mätarutrymme

Kunden har skyldighet att utan ersättning se till att det för vattenmätaren finns ett enligt myndighetsanvisningar anlagt utrymme som är varmt och utrustat med golvbrunn. Av särskilda skäl kan man dock reservera ett utrymme utan golvbrunn för vattenmätaren.

Verket ansvarar inte för skador som orsakas av ett mätarutrymme som är anlagt och som underhålls i strid med myndigheternas anvisningar eller för skador som orsakas av att det saknas golvbrunn.

### 5.4. Tillträde till kundens fastighet på grund av åtgärder på mätaren

Kunden är skyldig att se till att verket utan hinder kan utföra åtgärder relaterade till avläsning, installation, underhåll och utbyte av anordning etc. Kunden kommer överens med verket om en tidpunkt då verket kan komma till fastigheten och utföra ovan avsedda åtgärder. Om kunden inte ordnar fritt tillträde till fastigheten och mätarutrymmet åt verket för att

utföra ovan nämnda åtgärder, ansvarar kunden för eventuella skador som orsakas av detta.

## 5.5 Avläsning

Verket avläser vattenmätarna efter behov.

För faktureringen ska kunden meddela nödvändig avläsningsdata vid av verket bestämda tidpunkter. Om mätaravläsningen inte har skickats inom den angivna tiden och ingenting annat har avtalats separat med verket om avläsningen, har verket rätt att fakturera baserat på en uppskattning eller debitera en skälig ersättning i enlighet med serviceprislistan för en avläsning som verket utför.

Kunden är skyldig att till vattentjänstverket meddela information om vattenförbrukningen och sådana ändringar som påverkar vattenleveransen samt meddela eller tillåta vattverket att meddela anslutarens verkliga vattenförbrukning till det separata avloppsverket.

Verket har rätt att ordna fjärravläsning av vattenmätarna. För att ordna avläsningen har verket rätt att installera och använda i fastigheten installerade anordningar som behövs för avläsningen.

## 5.6 Underhåll

Verket underhåller vattenmätaren på egen bekostnad. Om vattenmätaren har skadats på grund av kunden har verket rätt att debitera kunden de kostnader som uppkommer av utbyte, underhåll och reparation av mätaren.

Endast verket har rätt att installera, reparera, ta bort, ansluta och kontrollera vattenmätaren samt bryta dess sigill.

## 5.7 Tillfällig borttagning av mätare

Om kunden på grund av ett tillfälligt avbrott i användningen vill att verket tar bort vattenmätaren för en viss tid på grund av kallt väder, arbete som ska utföras på fastigheten eller någon annan fara, är verket skyldigt att mot en ersättning i enlighet med serviceprislistan ta bort samt återinstallera mätaren. Kunden ska begära borttagning av mätaren skriftligt eller elektroniskt minst två veckor före den önskade tidpunkten.

## 5.8 Mätning noggrannhet

På mätning noggrannheten tillämpas de bestämmelser som givits av säkerhetsteknikcentralen eller annan myndighet till vilken saken enligt bestämmelserna hör. Vattenmätaren anses mäta korrekt om man vid kontrollen har konstaterat en felavläsning på mindre än  $\pm 5\%$  då belastningen är ungefär lika med det nominella flödet, såvida inget annat föranleds av myndigheternas bestämmelser.

## 5.9 Kontroll

Verket ser till att de vattenmätare som verket använder kontrolleras såsom det förordnas eller bestäms i lagen eller i en förordning eller ett beslut som givits med stöd av lagen.

Såvida ingenting annat förordnas, får verket kontrollera vattenmätaren på egen bekostnad med jämna mellanrum eller i samband med byte.

Dessutom kontrollerar verket vattenmätaren på kundens skriftliga begäran. Kunden har rätt att närvara vid kontrollen. Ett protokoll förs över åtgärderna.

Om man vid en kontroll som begärts av kunden konstaterar att vattenmätaren visar rätt i enlighet med de bestämmelser som avses i punkt 5.8, debiterar verket kunden en vid var-dera tillfälle gällande rimlig kontrollavgift. I annat fall bekostas kontrollen av verket.

Om mätarna inte kontrolleras regelbundet eller i samband med byte och man vid ett senare tillfälle konstaterar, att mätaren har mätt fel och kunden därför har debiterats en alltför hög bruksavgift, ger verket kunden den kreditering som avses nedan i punkt 6.3. I detta fall anser man att mätaren har mätt fel om det vid nästa avläsning framgår att kundens årsförbrukning har ändrats väsentligt efter mätarbytet och det inte har skett någon förändring i fastighetens förhållanden eller FVA-anordningar.

## 6. FAKTURERING

### 6.1 Faktura

Ur fakturan ska det tillräckligt tydligt framgå de förbruknings- och enhetsprisuppgifter, den faktureringsperiod samt de avgifter som debiterats för särskilda åtgärder som utgör faktureringsgrunden.

På kundens begäran kontrollerar verket faktureringen för den uppskattade förbrukningen när det i förhållandena som utgör grunden för schablonfakturan har skett en väsentlig förändring eller då det annars finns ett grundat skäl till kontrollen.

Verket fakturerar anslutaren minst en gång per år. Verket har rätt att baserat på avläsningen av vattenmätaren debitera bruksavgifter i rater baserade på tidigare faktureringsperioder eller uppskattningen, varpå den slutliga avgiften bestäms baserat på mätaravläsningen eller den faktiska förbrukningen som man konstaterat baserat på en mätaravläsning som begärts av verket och meddelats av kunden.

Verket ersätter kunden den del som denne har betalat för mycket och tilläggsdebiterar för den del som saknas. Någon ränta utgår inte för krediteringen eller tilläggsdebiteringen. Om krediteringens eller tilläggsdebiteringens belopp är litet, kan verket återbetala eller debitera det i nästa faktura.

#### 6.1.1 Sändning och betalning av fakturan

Fakturorna skickas till den faktureringsadress som kunden har uppgett. Fakturorna ska betalas senast på den förfalldag som anges på fakturan. Mellan fakturadatumet och förfalldatumet ska det vara minst tre veckor. Om kunden är någon annan än en konsument, kan avtalsparterna även komma överens om en kortare förfallotid. Baserat på sitt avtal ansvarar kunden för betalning av fakturan också då den på kundens begäran skickas till en tredje part.

#### 6.1.2 E-faktura

6.1.2 § gäller endast de verk och kunder som använder e-faktura. Om verket använder e-fakturering, kan kunden börja använda e-faktura via bankens e-fakturatjänst. En e-faktura anses ha nått kunden när den har levererats till kundens nätbank. Kunden ansvarar för hanteringen och betalningen av e-fakturan. Om kunden använder e-faktura, har varken verket eller banken ingen skyldighet att leverera e-fakturan i något annat format.

### 6.2 Underlåtenhet att betala

Om kunden underlåter sig att betala fakturan inom den angivna tiden, ska dröjsmålsränta enligt räntelagen betalas för den överskridande tiden. Om förfalldatumet och beloppet att betala har bestämts i förväg, ska dröjsmålsränta betalas från och med förfalldatumet. Om förfalldatumet och beloppet att betala inte har bestämts i förväg, kan dröjsmålsränta debiteras tidigast efter 30 dagar från datumet då fakturan skickades. För varje påminnelse som skickas debiterar verket en avgift i enlighet med serviceprislistan.

Innan fordringarna överförs till inkasso, skickas minst en betalningspåminnelse till kunden. Betalningspåminnelse skickas tidigast två veckor efter fakturans förfallodag.

### 6.3 Kreditering/tilläggsdebitering

Kunden kan göra eventuella anmärkningar gällande fakturan till verket antingen skriftligt, muntligt eller elektroniskt. En anmärkning befriar inte kunden från skyldigheten att betala fakturan på utsatt tid, förutom om fakturans förfallodag eller belopp är klart felaktigt på grund av ett uppenbart skrivfel.

Om anmärkningen visar sig vara befogad eller verket på annat sätt upptäcker att de har gjort fel i faktureringen, så antingen krediterar verket kunden eller debiterar för det saknade beloppet. Ingen ränta utgår för krediteringen eller tilläggsdebiteringen.

Verket har rätt att tilläggsdebitera och kunden har rätt till kreditering då det inträffat ett fel i faktureringen, mätningen eller mätaravläsningen. Fordringar på grund av fel i faktureringen, mätningen eller mätaravläsningen kan krävas av verket och kunden för högst tre år tillbaka i tiden.

Om man vid ett senare skede kan konstatera tidpunkten för det av verket gjorda felet i faktureringen, mätningen eller mätaravläsningen, kan kunden dock kräva att verket krediterar fordringar på grund av fel i faktureringen, mätningen eller mätaravläsningen för felets hela verkningstid, dock ej för längre tid än 10 år.

Krediteringen eller tilläggsdebiteringen görs i samband med faktureringen eller separat, baserat på verkets uppskattning utifrån kontroll av mätninganordningarna, kundens tidigare förbrukning eller andra data. För tilläggsdebitering eller kreditering betalas ingen ränta för den tid som den har ackumulerats. Kunden ska ges rimlig tid för återbetalning av tilläggsdebiteringen. Om kunden inte betalar fakturan som tilläggsdebiteringen gett upphov till, kan dröjsmålsränta enligt gällande räntelag tas ut för den påföljande tiden.

### 6.4 Säkerhet

Verket har rätt att vid ingående av avtalet begära att en kund som inte är en konsument ställer en rimlig säkerhet eller förskottsbetalning för betalningar av de avtalsbaserade fordringarna. Om kunden på ett väsentligt sätt har misskött sin betalningsskyldighet, kan verket då avtalet ingås och under avtalets giltighetstid dessutom begära en säkerhet eller ett komplement till säkerheten eller förskottsbetalning av kunden.

Om verket har avskilt kunden från ledningsnätet och/eller hävt avtalet på grund av betalningsförsummelse, kan verket kräva en säkerhet i samband med återanslutningen eller då ett nytt avtal ingås. På grund av ovan nämnda skäl kan verket även kräva en säkerhet av en konsument.

Av en kund som är konsument som på ett väsentligt sätt har misskött sin betalningsskyldighet, kan verket vid tidpunkten då avtalet ingås och under avtalets giltighetstid begära en rimlig säkerhet eller ett komplement till säkerheten eller förskottsbetalning av kunden. Verket ska dessutom ha särskilt vägande skäl till kravet på säkerhet eller förskottsbetalning vid ingående av avtalet och under dess giltighetstid. Särskilt vägande skäl kan vara till exempel följande:

Vattenleveransen till konsumenten eller mottagandet av avloppsvatten från konsumenten har avbrutits på grund av betalningsförsummelse, eller verket har en ansevärd summa förfallna fordringar på konsumenten beträffande vattenleverans eller mottagande av avloppsvatten, eller ur konsumentens kreditupplysning framgår det att konsumenten är klart oförmögen att uppfylla den betalningsskyldighet som avtalet förutsätter.

När en kund är skyldig att ställa en säkerhet, göra en förskottsbetalning eller komplettera säkerheten baserat på avtalet eller dessa leveransvillkor och kunden inte fullgör detta krav inom en rimlig tid, kan det anses vara ett vägande avtalsbrott, vilket kan leda till avbrott i leveransen.

Storleken på säkerheten eller förskottsbetalningen motsvarar minst tre månaders och högst ett års uppskattade bruksavgift. Verket betalar ingen ränta för säkerheten eller förskottsbetalningarna.

När avtalet löper ut återbetalar verket säkerheten till kunden genast när slutfakturan har betalats och eventuella andra skyldigheter i enlighet med avtalet har uppfyllts. Om avtalets fortsätter att vara giltigt, återbetalas säkerheten senast inom två år (ett år för konsumenter) från det att den ställdes, såvida inte kunden under säkerhetsperioden har misskött sina betalningar väsentligt. Om kunden inte är en konsument, kan verket och kunden även avtala annat om återbetalningen av säkerheten.

Om kunden har misskött sin betalningsskyldighet på ett väsentligt sätt under säkerhetsperioden och säkerheten har använts till att betala kundens avgifter, återbetalas den återstående delen av säkerheten i samband med att avtalet upphör. Oberoende av återbetalningen kan verket kräva en ny säkerhet om misskötsamheten som nämns ovan i denna punkt återupprepas.

Som förskottsbetalning kan man debitera kunden avgifter som avtalats på förhand och som förfaller senare. Till de delar som förskottsbetalningen inte används till betalning av avgifterna på respektive förfallodatum, krediterar verket kunden för förskottsbetalningen i samband med nästa faktura efter förfallodatumet.

I stället för säkerhet eller förskottsbetalning kan verket och kunden komma överens om förskottsbetalning av avgifterna som baseras på avtalet. Vid återgång till det normala betalningsschemat tillämpas till tillämpliga delar det som nämns om återbetalning av säkerhet tidigare i denna punkt.

## 7. VERKETS VERKSAMHET OCH AVBROTT

### 7.1 Verkets verksamhet

Verket levererar hushållsvatten vars kvalitet är i enlighet med de kvalitetskrav som ställts av tillsynsmyndigheter som övervakar kvaliteten av hushållsvatten, övervakar vattenkvaliteten i ledningsnätet på ett sätt som godkänts i kontrollundersökningsprogrammet och/eller tar emot anslutarens hushållsavloppsvatten eller andra vatten av motsvarande kvalitet som tagits ur bruk och/eller dagvatten och grundernas dräneringsvatten i enlighet med avtalet och dessa allmänna leveransvillkor.

Verket sköter verksamheten så att avbrott i vattenleveransen och mottagandet av avloppsvatten samt så att växlingarna i trycket och kvaliteten i vattenleveransen inte avviker från den allmänt vedertagna praxis i branschen eller från förordningarna i hälsoskyddslagstiftningen eller annan lagstiftning.

Verket är skyldigt att underhålla och rusta upp verkets utrustning så att avbrott i vattenleveransen och mottagandet av avloppsvatten inträffar så sällan som möjligt. I fall av avbrott i vattenleveransen och mottagandet av avloppsvatten vidtar verket sådana åtgärder att avbrottet med tanke på kostnaderna är så kortvarigt och föranleder så få olägenheter som möjligt.

Vid avbrott i vattenleveransen som varar över 24 timmar ordnar verket möjlighet till att hämta vatten från tillfälliga vattenposter.

Verket kan vid behov ge anvisningar beträffande beredskap inför avbrott i vattenleveransen eller mottagandet av avloppsvatten, karenstider och förfaringssätt under avbrott och direkt efter dem. Verket ansvarar inte för eventuella skador som åsamkas kunden, kundens FVA-anordningar eller tredje parter på grund av underlåtenhet att hörsamma anvisningarna och karenstiderna.

### 7.2 Fel

Vattentjänsten eller avloppshanteringen av dagvatten är behäftad med ett fel när vattenkvaliteten, leveranssättet eller verkets tjänster inte motsvarar det som utgående från avtalet eller gällande lagstiftning kan förutsättas. Vattentjänsten eller avloppshanteringen av dagvatten är behäftad med ett fel också när den kontinuerligt eller upprepade gånger är avbruten.

Det anses även vara ett fel när starten av anslutningsarbetet eller vattenleveransen och/eller mottagandet av avloppsvatten försenas från den avtalade tidpunkten, om förseningen beror på verket och om förseningen inte med tanke på orsaken och förhållandena kan anses vara ringa.

Ett avbrott som beror på verkets normala reparations- och underhållsarbete, som sammanhängande varar i mindre än 12 timmar och som har meddelats kunden på förhand anses dock inte vara ett fel. Ett fel är inte heller ett avbrott som kan anses ringa med tanke på avbrottets orsak och förhållanden, eller driftstörningar eller -avbrott som beror på force majeure.



Som fel betraktas vanligtvis inte heller det när verket tillfälligt avbryter eller begränsar vattenleveransen eller mottagandet av avloppsvatten på grund av ett skäl som kunden eller en tredje part har orsakat eller av något annat skäl som inte beror på verket. Ett sådant skäl kan till exempel vara att ett rör eller en anordning som behövs i vattenleveransen eller mottagandet av avloppsvatten går sönder på grund av kundens eller en tredje parts åtgärder, elavbrott, störning i vattenanskaffningen, leverans av släckningsvatten eller ett annat motsvarande skäl. Verket ska snabbt vidta åtgärder för att återuppta vattenleveransen och mottagandet av avloppsvatten.

### 7.3 Prisavdrag

När vattentjänsten eller avloppshanteringen av dagvatten är behäftad med ett fel, har kunden rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet. Kravet på prisavdrag ska ställas till verket inom en rimlig tid från det att kunden upptäckte eller borde ha upptäckt felet.

Följande tillämpas endast på konsumenter och inom vattentjänster för bosättning:

Om felet baseras på ett sammanhängande, över 12 timmar långt avbrott i vattentjänsterna, motsvarar prisavdraget minst två procent av konsumentens årliga grund- och bruksavgift. Vattentjänstverket drar av prisavdraget från fakturan efter att man har konstaterat det sammanhängande avbrottet i vattentjänsterna. Det som nämns häri tillämpas förutom på konsumenter också på kunder som är ett bostadsaktiebolag eller en annan boendegemenskap, när avbrottet gäller en sådan fastighet som i huvudsak används till boende.

Vid beräkningen av den årliga bruksavgiften tillämpas samma mätaravläsning, som utgjorde grunden till den senaste utjämningsfakturan som skickades till kunden. Vid beräkning av den årliga grundavgiften tillämpas kundens grundavgifter för vattentjänster under samma period.

### 7.4 Force majeure

Med force majeure avses en sådan störning eller ett sådant avbrott i verkets verksamhet, som orsakas av ett hinder som står utanför verkets makt och möjlighet att påverka, som verket rimligtvis inte kunde ha tagit hänsyn till i sin verksamhet och vars påföljder verket trots all försiktighet inte hade kunna undvika eller övervinna.

Verket har rätt att omedelbart och tillfälligt avbryta eller begränsa vattenleveransen och/eller mottagandet av avloppsvatten på grund av force majeure eller om det är nödvändigt på grund av att det föreligger risk för att människoliv, hälsa eller egendom äventyras.

Vid force majeure befrias verket från skyldigheten att leverera vatten och ta emot avloppsvatten i den utsträckning och för en så lång tid som det på grund av force majeure är omöjligt för verket att utöva sin normala verksamhet.

Verket ska snabbt vidta åtgärder för att vattenleveransen och mottagandet av avloppsvatten ska kunna återupptas.

### 7.5 Information om avbrott och begränsningar

Verket informerar kunden utan dröjsmål, med hänsyn till förhållandena, om avbrott och begränsningar i vattenleveransen eller mottagandet av avloppsvatten som är oförutsebara och som uppstår plötsligt.

Verket informerar om på förhand kända avbrott och begränsningar på grund av service och reparation samt andra arbeten i god tid innan arbetena inleds: om avbrott i begränsade områden och begränsningar per förbindelsepunkt och större avbrott och begränsningar på verkets hemsida och via pressen eller radio.

## 7.6 Verkets ersättningskyldighet

Verket ersätter skador som åsamkats en person eller egendom avsedd för privat bruk eller privat förbrukning och som den drabbade i huvudsak använt för dessa ändamål, då skadan orsakats på grund av fel i vattentjänsterna eller avloppshanteringen av dagvatten.

Det ovan nämnda tillämpas även på en kund som är ett bostadsaktiebolag eller annan jämförbar boendegemenskap när skadan har åsamkats sådan egendom som i huvudsak används till boende.

Vid fel i vattentjänsterna eller avloppshanteringen av dagvatten ersätter verket endast den ekonomiska skada och indirekta skada som åsamkats konsumenten. Verket har skyldighet att ersätta indirekta skador endast om felet eller skadan orsakats av vårdslöshet från verkets sida. Indirekta skador finns beskrivna i 28 § 3 mom. i lagen om vattentjänster.

Verket ansvarar inte för olägenheter, skador eller förluster av förmåner som åsamkats kunden på grund av sådana avbrott och begränsningar i leveransen, vilka inte beror på fel i vattentjänsterna.

Verket ansvarar inte för olägenheter, skador eller förluster av förmåner som orsakas av variationer i vattenkvaliteten och trycket eller avbrott eller begränsningar i mottagandet av avloppsvatten, vilka inte beror på fel i vattentjänsterna eller i avloppshanteringen av dagvatten.

Verket ansvarar inte heller för skador, olägenheter eller förluster av förmåner som orsakas av att vattentjänsterna till fastigheten eller fastighetens avloppshantering av dagvatten har avbrutits på kundens begäran eller som orsakas av kundens eller en tredje parts anordningar, åtgärder eller försummelser.

## 7.7 Förebyggande och begränsning av skada

För att förhindra skada ska avtalsparten då olyckan sker eller hot om olycka föreligger vidta alla sådana åtgärder som man från denne rimligtvis kan begära och förutsätta för att förebygga och begränsa olyckan. Om kunden orsakar skadan genom sitt eget agerande har verket ingen skyldighet att ersätta den. En skada som har åsamkats avtalsparten i samband med begränsning av en skada som enligt dessa avtalsvillkor ska ersättas, ska också ersättas.

## 7.8 Begränsningar på mängd av och kvalitet på vatten som leds till det allmänna avloppet

Kunden får inte leda in i verkets avlopp vatten eller vatten med sådana halter av skadliga ämnen, om vilka det har särskilt förordnats eller bestämts i statsrådets beslut eller i myndighetsbestämmelser, eller som är skadliga för driften av avloppen, pumpstationerna eller reningsverken eller för hanteringen och utnyttjandet av avloppsslam eller avrinningsområdet.

Avloppsvatten får inte kylas så kallt att det medför risk för frysning i avlopps nätet eller olägenheter för verksamheten vid reningsverket.

Varken bensin, lösningsmedel, brandfarliga eller explosiva ämnen eller annat farligt avfall får ledas in i verkets avlopp.

Ämnen får inte tillföras verkets avlopp på ett sätt som kan föranleda olägenhet eller skada:

- föremål, textilier, metaller, sand, jord, glas, gummi, plast, fett, olja eller annat sådant samhälls- eller industriavfall som kan orsaka igensättning i avloppet eller försvåra hanteringen av avloppsvattnet eller ämnen, som när de reagerar med avloppsvattnet kan orsaka igensättning, gifter, korrosion eller avsevärd temperaturhöjning i avloppsvattnet,

- gifter eller ämnen som bildar giftiga gaser, syror eller ämnen som fräter på avloppsverkets konstruktioner,

- avloppsvatten vars pH-värde (surhetsgrad) vid förbindelsepunkten till det allmänna avloppet är lägre än 6,0 eller högre än 11, tillfälligt stora mängder vatten eller stora mängder vatten, vars temperatur överstiger +40 oC,

- för avloppsvirket eller avrinningsområdet skadliga eller giftiga ämnen eller ämnen som stör avloppsledningsnätets eller avloppsreningsverkets verksamhet eller äventyrar arbetstagarnas hälsa.

Ledande av dagvatten och/eller grundernas dräneringsvatten till spillvattenavloppet och likaså ledande av spillvatten till dagvattenavloppet är förbjudet, såvida man inte har avtalat om ledandet med ett separat avtal.

## 7.9 Kundens ansvar och upplysningsskyldighet

Kunden blir ersättningsskyldig till verket, andra kunder och tredje parter för de olägenheter och skador som underlåtenhet att följa ovan nämnda anvisningar och karenstider, överskridning av maxhalterna som nämns i avtalet och i statsrådets förordningar eller beslut, och underlåtenhet att följa ovan i punkt 7.8 nämnda förbud orsakar verket, hanteringen av avloppsvattnet, det mottagande vattenområdet eller utnyttjandet av avloppsvattenslammet.

Om förbjudna eller skadliga ämnen har hamnat i avloppet från fastigheten eller om hot därom föreligger, ska kunden utan dröjsmål rapportera det till verket.

Kunden är skyldig att underrätta verket om sådana förändringar som påverkar kvaliteten på avloppsvattnet eller avloppsvattenslammet som leds från fastigheten till verket. Information om ändringar i kvaliteten på avloppsvattnet och avloppsvattenslammet och omständigheter som påverkar dessa ska meddelas till verket minst två veckor innan ändringarna genomförs.

## 8. FASTIGHETENS VATTEN- OCH AVLOPPSANORDNINGAR

### 8.1 FVA-anordningar

Fastighetens vatten- och avloppsanordningar (FVA-anordningar) definieras ovan i dessa leveransvillkor, under punkt 1.13.

### 8.2 Bestämmelser och anvisningar beträffande anläggning

Utöver det som kommunens byggnadstillsynsmyndighet anser vara nödvändigt, ska man vid FVA-anordningarnas planerings-, installations-, ändrings-, reparations- och underhållsarbeten samt i kontroller av anordningarna följa lagstiftningen samt myndighetsföreläggningar och anvisningar gällande FVA-anordningar och arbetsledning jämte krav som utfärdats baserat på dem.

### 8.3 Planer och installation

Anslutaren är skyldig att i enlighet med verkets anvisningar meddela verket när arbetet med att installera FVA-anordningarna påbörjas och hur arbetet fortlöper.

Om det i fastigheten som ska anslutas finns tidigare byggda FVA-anordningar som anslutaren vill fortsätta använda, måste anslutaren på begäran uppvisa de ritningar över anordningarna som verket kräver. Verket kan utföra en kontroll av anordningarna samt fatta beslut om i vilken utsträckning anordningarna är godtagbara.

Om anslutaren vill ändra eller komplettera FVA-anordningarna eller utöver de till verket tidigare anmälda FVA-anordningarna dessutom ta i bruk andra anordningar, eller märkbart ökar vattenförbrukningen eller ledandet av avloppsvatten på ett sätt som inte kunde förutses vid dimensioneringen av fastighetens vattenledning och avlopp, måste planer gällande dessa omständigheter presenteras för byggnadstillsynsmyndigheten i kommunen där fastigheten är belägen och vidare för verket.

De brister som verket upptäcker meddelas till anslutaren, men sändningen av anordningarna, ritningarna eller planerna till byggnadstillsynsmyndigheten, annan myndighet eller verket förtar inte kundens ansvar för planernas genomförbarhet eller fastighetens FVA-anordningars korrekta funktion.

### 8.4 Ändringsarbeten på tomtledningar utanför anslutarens fastighet

Anslutaren är skyldig att ta del i kostnaderna för sanerings- och ändringsarbeten på tomtledningarna med en andel som motsvarar den nytta som anslutaren får, förutsatt att ändringsarbetena utförs i anslutning till samt på grund av ändringsarbeten i verkets ledningsnät. Detta gäller den del av tomtledningarna som finns utanför anslutarens fastighet, då förbindelsepunkten är belägen utanför fastighetens område. Till de delar som anslutaren och verket inte kommer överens om annat, fördelas kostnadsandelarna enligt följande:

Ledningens ålder kostnadsandel	Verkets kostnadsandel	Anslutarens
År	%	%
0 – 20	100	0
20 – 30	70	30
30 – 40	40	60
Över 40	0	100

Om anslutaren vill på egen bekostnad flytta tomtledningarna till en annan plats, ska detta avtalas skriftligt med verket.

Verket meddelar anslutaren på förhand om tidtabellen och de uppskattade kostnaderna för tomtledningarnas sanerings- och ändringsarbeten.

## 8.5 Verkets skyldigheter

Verket utför arbetet med att ansluta tomtledningarna till verkets ledningar. Verket ansvarar för det arbete som det utför i enlighet med vid vardera tillfälle gällande allmänna avtalsvillkor för byggtreprenad.

Om verket konstaterar att anslutarens vattenförbrukning är så stor att det finns skäl att misstänka läckage i fastighetens FVA-anordningar, underrättar verket anslutaren om detta.

## 8.6 Kundens skyldigheter

Fastighetsägaren eller -innehavaren av en fastighet som anslutits till verkets ledningsnät ansvarar för fastighetens vatten- och avloppsanordningar till och med förbindelsepunkten. Kunden ska planera, bygga och underhålla FVA-anordningarna så, att de inte utgör någon olägenhet för fastigheten, verket eller tredje parter och att vattnet kontinuerligt uppfyller de kvalitetskrav som tillsynsmyndigheterna ställer på hushållsvatten. Ett exempel på olägenhet är läckande avlopp.

Fastighetsägaren eller -innehavaren ansvarar även för fastighetens andra förutnämnda anordningar, apparater och system, som i fastigheten används till att leda och hantera hushållsvatten, spillvatten eller dagvatten och grundernas dräneringsvatten.

Om kundens avloppsvatten som sådant inte uppfyller de krav som ställs på avloppsvatten som leds in i allmänna avlopp eller om det innehåller märkbara mängder för verket skadliga ämnen, måste det innan det leds in i avloppet förbehandlas på ett sätt som är godtagbart för verket.

Kunden är skyldig ombesörja förnyelse och reparation av sådana tomtledningar och tillhörande anordningar som kan försvåra eller äventyra verksamheten vid verket. Om kunden trots verkets uppmaning försummar underhållet, kan verket sätta en rimlig tidsfrist inom vilken arbetet måste utföras under hot om leveransavbrott. Verket har rätt att debitera kunden för vatten som förspillts under ett eventuellt läckage.

Kunden är skyldig att utan dröjsmål underrätta verket om fel och läckage som upptäckts i tomtledningarna och verkets anordningar.

Kunden är ansvarig för skicket på de fastighetsspecifika FVA-anordningarna. Kunden ska regelbundet kontrollera och underhålla sina fastighetsspecifika FVA-anordningar, såsom höjning och sänkning av vattenledningstrycket, beredskap på pumpning, hantering och uppdämning av avloppsvatten samt anordningar avsedda för avbrott i vattentillgång och ledande av avloppsvatten och andra motsvarande anordningar.

Kunden ska se till att de avskiljare som används i fastighetens spillvattenanordningar (sandavskiljare, olje- och bensinavskiljare, fettavskiljare, amalgamavskiljare) töms regelbundet så att avskiljarna alltid är i fullt fungerande skick. Dessutom ska avskiljarna och deras larmanordningar underhålls regelbundet för att avskiljaranordningen ska fungera på det avsedda sättet. Vid tömning och service av avskiljarna ska kunden även följa myndigheternas föreskrifter om avfallshantering.

Fastighetens vatten- och avloppsanordningar ska även annars hållas i sådant skick och användas på sådant sätt, att de inte orsakar någon fara eller olägenhet för användningen av verkets anordningar eller för hälsa och miljö. Kunden är skyldig att följa verkets anvisningar och bestämmelser vid installation, användning, underhåll och funktionskontroll av dessa anordningar. På skriftlig begäran från verket är kunden skyldig att ta bort sådana fastighetsspecifika FVA-anordningar som stör verksamheten vid verket.

Kunden får inte öppna eller stänga tomtledningens avstängningsventil utan verkets tillstånd.

## **8.7 Användning av kundens FVA-anordning i avvikande situationer**

I avvikande situationer har verket rätt att tillfälligt leverera vatten via tomtvattenledningen för kundens fastighet till en annan kund eller leda en annan kunds avloppsvatten in i de allmänna avloppen via kundens avlopp. För konstaterade olägenheter har kunden rätt att få ersättning som motsvarar bruksavgiften, vilken baseras på mätning eller uppskattning.

Under driftsavbrott vid verket eller direkt därefter har verket rätt att använda kundens FVA-ledningar för spolning av den allmänna vattenledningen. Kunden har rätt att få ersättning som motsvarar bruksavgiften, vilken baseras på mätning eller uppskattning.

## **8.8 Särskilda bestämmelser beträffande FVA-anordningar**

Om kunden på grund av företagsverksamhet eller något annat skäl kräver oavbruten vattentillgång, ledning av avloppsvatten eller om verksamheten ställer särskilda krav på vattenkvaliteten, är kunden skyldig att bereda sig på de avbrott och växlingar i vattenkvaliteten enligt kapitel 7 som avbrott i verkets verksamhet ger upphov till med fastighetsspecifika säkerhetsanordningar, reservvattentankar eller andra fastighetsspecifika anordningar, som garanterar vattentillgången, ledningen av avloppsvatten och vattenkvaliteten.

Vattenanordningen som anslutits till verkets vattenledning får inte vara ansluten till en vattenanordning som får vatten från en annan vattenkälla.

Om höjden eller höjdnivån på en enskild fastighet som ska anslutas avviker märkbart från gängse höjder och höjdnivåer hos fastigheter i området, är anslutaren skyldig att utrusta sin fastighet med en fastighetsspecifik anordning avsedd för att höja och sänka vattenledningstrycket. Fastighetsspecifika anordningar som krävs för höjning och sänkning av vattenledningstrycket får endast installeras med vattentjänstverkets separata tillstånd.

Om höjdnivån på fastigheten som ska anslutas är sådan, att ledandet av avloppsvatten in i allmänna avlopp inte är möjlig utan pumpning, är anslutaren skyldig att utrusta sin fastighet med pumpstationer för ledande av avloppsvatten.

Avloppssystemet inne i byggnaden får inte vara anslutet till dagvattenavloppet.

I byggnaden ska det finnas ett ventilationsavlopp som är i enlighet med myndigheternas byggnadsbestämmelser och -anvisningar.

En avfallskvarn får endast monteras med verkets medgivande.

## 9. FASTIGHETENS ANORDNINGAR FÖR SLÄCKVATTEN

### 9.1 Avtal om sprinklersystem

Om anslutning av fastighetens sprinklersystem till verkets ledningsnät och leverans av släckvatten till sprinklersystemet upprättas ett sprinkleravtal mellan kunden och verket. Avtalet görs skriftligt eller elektroniskt.

Vad gäller anslutning av sprinklersystem och leverans och användning av verkets tjänst följs mellan verket och kunden det som konstateras i sprinkleravtalet och verkets leveransvillkor för sprinkleranslutare.

### 9.2 Ansökan och avtal

Kunden ska göra en skriftlig ansökan till vattentjänstverket om anskaffning och anslutning av släckvatten då man avser att bygga ett automatiskt sprinklersystem i fastigheten.

Om verket anser att anslutningen inte orsakar någon olägenhet för leveransen av hushållsvatten eller verkets övriga verksamhet, kan verket teckna det ovan avsedda sprinkleravtalet. Verket har ingen skyldighet att godkänna anslutning av direktverkande sprinkleranläggningar i ledningsnätet.



## 10. ANVÄNDNING AV KUNDENS FASTIGHET

### 10.1 Placering av ledningar, anordningar och symbolskyltar

Verket har rätt att, efter att ha hört fastighetens ägare eller innehavare, utan ersättning placera ut nödvändiga ledningar, anordningar och symbolskyltar på ändamålsenliga platser på anslutarens fastighet så att dessa medför minsta möjliga olägenhet för användningen av fastigheten. Dessa ledningar, anordningar och symbolskyltar är avsedda för vattenleverans, kontroll av vattenkvaliteten, avledande av avloppsvatten, underhåll av ledningsnätet eller upptagning av släckvatten för brand- och räddningsväsendets behov.

### 10.2 Ventilation av det allmänna avloppet

Kunden är skyldig att tillåta ventilation av verkets avlopp via fastighetens avlopp.

### 10.3 Att röra sig och vidta åtgärder i kundens lokaler och fastighet

Kunden ger verkets representant tillträde till sina lokaler för installation, kontroll och andra åtgärder som är nödvändiga för verkets verksamhet.

En representant för verket eller en av verket befullmäktigad person har rätt att vid behov röra sig på en kunds fastighet och där vidta åtgärder som behövs för anläggning, underhåll och drift av vattenanordningarna och dagvattenanordningarna. Om inte särskilda skäl föranleder annat, informerar verket kunden på förhand om besök och åtgärder på fastigheten.

Verket ser till att besök och åtgärder på kundens fastighet medför så liten olägenhet eller skada som möjligt för fastigheten eller dess användning. Verket ersätter olägenhet och skada för fastigheten eller dess användning som det har orsakat, med undantag av tillfälligt försämrad trivsel eller tillfällig begränsning av användningen av fastigheten eller andra jämförbara obetydliga skador eller olägenheter.

## 11. TVISTER

Tvister om avtal mellan verket och kunden samt dessa allmänna leveransvillkor avgörs i domstol. Talan väcks i tingsrätten på den ort där fastigheten är belägen såvitt annat inte har avtalats i enskilda fall eller krävs av tvingande lagstiftning.

En kund som är en konsument som avses ovan i punkt 1.10 kan föra tvister gällande avtalsvillkoren för vattentjänsterna för behandling i konsumenttvistenämnden, till de delar som dessa hör till nämndens verksamhetsområde ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)), samt väcka talan i tingsrätten på sin hemort i Finland.

Innan saken förs till konsumenttvistenämnden för behandling, ska kunden ta kontakt med magistratens konsumentrådgivning ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)).

---