

Kiinteistöjen vesijohtojen ja viemärien saneeraus

Kehityspäällikkö Päivi Nyysönen, Lahti Aqua Oy, puh. 03 851 5938, paivi.nyysonen@lahtiaqua.fi
Osastopäällikkö Terhi Renko, Pöyry Finland Oy, puh. 010 33 23150, terhi.renko@poyry.com

60–80-luvuilla rakennetut vesihuoltoverkostot ovat tulossa käyttökänsä päähän. Kiinteistöjen tonttijohdot vaativat saneerausta siinä missä yleiset vesihuoltoverkostot. Tontilla sijaitsevat huonokuntoiset vesijohdot ja viemärit ovat riski niin itse kiinteistölle, mutta myös vesihuoltolaitoksen toiminnalle. Haasteena on, miten saada kiinteistönomistajat investoimaan tonttivesijohdon ja jätevesiviemäriin uusimiseen sekä erottelemaan hulevedet jätevesiviemäristä ja rakentamaan hulevesiviemäri. Tähän haasteeseen on tartuttu VVY:n koordinoimissa *Kiinteistöjen tonttivesijohdot ja viemäreiden saneeraus* sekä *Kiinteistöjen hulevesikampanja* -hankkeissa. Kummassakin hankkeessa on tuotettu vesihuoltolaitosten käyttöön viestintämateriaalia helpottamaan asiakasviestinnän suunnittelua tonttijohtosaneerauksissa. Materiaalit ovat ladattavissa osoitteesta www.vvy.fi.

Asiakkaan viestintä- ja palvelukokemus tonttijohtosaneerauksissa

Kiinteistöjen tonttijohtojen saneerauksissa tulee nostaa asiakasnäkökulma kärkeen niin viestinnässä kuin palvelussa. Asiakasviestinnässä tulee välttää viranomaiskieltä ja tuoda enemmän esiin hyötyjä asiakkaalle: kiinteistön arvonnousu, kosteusvahinkoriskien pienentyminen, energia- ja ympäristönäkökulmat, laadukas ja toimintavarma vesihuolto sekä erityisesti hyvä veden laatu. Asiakasviestintä ei saa vain jäädä kertatiedottamiseen vaan viestinnän tulee olla aktiivista koko saneeraushankkeen ajan. Vesihuoltolaitosten tulee sopia viestinnän käytännöistä myös urakoitsijan kanssa.

Hyvän asiakasviestinnän lisäksi tarvitaan myös asiakkaille houkutteleva palvelukokonaisuus. Esimerkiksi Lahti Aqualla toteutettiin yhden luukun periaate Patomäen aluesaneerauksessa. 240 kiinteistön omistajalle tarjottiin runkojohtojen saneerausten yhteydessä tonttijohtojen uusiminen. Näin asiakas sai helposti ja houkuttelevalla hinnoittelulla tonttijohtojen uusimisen samalta urakoitsijalta, joka teki runkojohtot. Tällä palvelukokonaisuudella alueen 240 kiinteistöistä 98 % uusi tonttijohtot ja näin alueella esiintyneet vesijohtovuodot ja viemärien tulvimiset saatiin kuriin.

Viimekädessä pakkokeinot

Huonokuntoiset tonttiovemärit ovat jätevesiviemäriverkostolle sekä jätevedenpuhdistamolle ongelma, jos jätevesiviemäriin päätyy huomattava määrä hulevesiä. Hulevedet voivat aiheuttaa tulvia, ylivuotoja sekä jätevedenpuhdistamon puhdistuskapasiteetin heikkenemistä.

Vesihuoltolain mukaan hulevesiä ei saa johtaa jätevesiviemäriin. Vesihuoltolaitos voikin kehottaa kiinteistönomistajia erottamaan hulevedet jätevesistä. Jos tästä ei ole apua, laki mahdollistaa myös työlään ja pitkän hallintopakkokeinojen prosessin, jossa resursseja käytetään paljon suhteessa saavutettuihin hyötyihin. Kiinteistöomistajia pyritäänkin ensisijaisesti kannustamaan tonttijohtojen saneeraukseen positiivisin keinoin.