**Esimerkkejä tiedotteista**

[Virtasen] alueen vesihuolto- ja katusaneerausalue

***Kutsukirje asukastilaisuuteen***

**Arvoisa kiinteistönomistaja**

Vesilaitos kutsuu teidät [Virtasen] alueen vesihuolto- ja katusaneerauksen infotilaisuuteen [21.3.2018 klo 18 - 20 Cafe Virtaseen (Virtasenkatu 9, Virtanen)].

Toteutamme [Virtasen] alueella vesihuollon saneerauksen ja samalla uusimme katurakenteet (kts. liitekartta). Uusimme vesijohdot ja jätevesiviemärit sekä rakennamme uuden hulevesiviemärin sadevesille ja perustusten kuivatusvesille. Saneeraustyöt käynnistyvät [huhtikuussa 2018 ja valmistuvat 2019].

[Virtasen] alueen verkostot on rakennettu vuosina [1969- 1971] ja ne ovat uusimisen tarpeessa. Hulevesiviemärin puuttuessa sadevedet ja perustusten kuivatusvedet ovat aiheuttaneet merkittäviä toiminnallisia ongelmia jätevesiviemärissä. Lisäksi kuntotutkimuksissamme olemme havainneet puutteita jätevesiviemäriverkoston rakenteissa. Alueella on myös esiintynyt vuotoja vesijohtoverkostossa.

Pyydämme huomioimaan, että myös kiinteistöjen omistuksissa olevien huonokuntoisten tonttijohtojen uusiminen ja hulevesien erottelu jätevesistä on tässä yhteydessä tarkoituksenmukaista. Näin kiinteistönomistaja välttyy tulevaisuudessa kadun ja tontin uudelta auki kaivamiselta ja lisäkustannuksilta. Yli 40 vuotta vanhojen teräs- ja betoniputkien elinkaari on jo lopussa.

Infotilaisuuden ohjelma

* Saneerausalueen ja -suunnitelman esittely
* Tonttijohtojen (vesijohto ja jätevesiviemäri) uusiminen ja liittyminen hulevesiviemäriin
* Vaikutukset ja kustannukset kiinteistöille
* Katusuunnitelmien esittely
* Aikataulu
* Urakoitsija esittäytyy

Liitteenä karttakuva saneerausalueesta

Tervetuloa!

Ystävällisin terveisin

Vesilaitos

P.S. Tilaisuudessa kahvitarjoilu

***Mediatiedote***

**[Virtasen] alueen vesihuoltosaneeraus koskettaa lähes 240 kiinteistöä**

[Virtasen] alueella on käynnistynyt mittava vesihuoltoverkostojen saneeraus, jossa saneerataan vesijohto ja jätevesiviemäri sekä rakennetaan uusi hulevesiviemäri. Alueen vuosina [1969-71] rakennetut verkostot ovat käyttöiältään perusteellisen uusimisen tarpeessa.

Hulevesiviemärin puuttuessa sadevedet ja perustusten kuivatusvedet ovat aiheuttaneet toiminnallisia ongelmia alueen jätevesiviemäreissä. Lisäksi vesilaitoksen tekemissä kuntotutkimuksissa on havaittu merkittäviä puutteita verkostojen rakenteissa. Alueella on myös esiintynyt vuotoja vesijohtoverkostossa.

Saneeraustyöt koskettavat lähes [240] kiinteistöä. Työt alkavat [huhtikuussa] ja kestävät [lähes kaksi vuotta]. Kaikkiaan runkoverkostoja rakennetaan tai saneerataan noin [12] km. Huleveden tonttiviemärihaarat rakennetaan kiinteistön rajalle saakka. Lisäksi saneerataan tonttivesijohdot ja -viemärit ja rakennetaan huleveden tonttiviemäri ja erotellaan sadevedet jätevesistä kiinteistön alueella, jos asiakas tilaa työn. Vesihuoltosaneerauksen lisäksi alueen katurakenteet uusitaan. Saneeraushankkeen kokonaiskustannukset ovat noin [3] M€. Vesilaitos toteuttaa hankkeen yhteistyössä kaupungin teknisen toimen kanssa ja urakoitsijana toimii [Urakoitsija] Oy.

*Verkostosaneeraukset lisääntyvät tulevia vuosina*

Tulevaisuudessa vesihuoltoverkostojen saneeraus tulee lisääntymään, kun kaupungin kasvuvuosina 60-70-luvilla rakennetut verkostot tulevat käyttöiän loppuun. Vesilaitos valmistautuu pitkäntähtäimen suunnitelmalla verkostojen saneerauksiin siten, että vesihuollon laadukas palvelutaso säilytetään myös jatkossa. Saneerausmäärät ja investoinnit tulevat kasvamaan 2020-luvun alkuun mennessä nykyisestä kaksin- tai jopa kolminkertaiseksi vuodessa. Kohteet sijaitsevat eri puolilla kaupunkia ja niihin liittyy myös [Virtasen] alueen tapaan katurakenteiden uusintaa.

**Vinkki:** Isoista saneerauskohteista on hyvä laatia mediatiedote ja tässä yhteydessä kannattaa vesilaitosten mainita tulevaisuuden verkostosaneerauksien tarpeesta.

***Asukastiedote***

**Arvoisa kiinteistönomistaja**

*[Virtasen] alueen saneeraustyöt käynnistyvät*

[Virtasen] alueen vesihuolto- ja katusaneeraustyöt käynnistyvät viikolla 15. Saneeraustyöt urakoi [Urakoitsija] Oy.

*Tonttijohtojen uusiminen*

Tonttijohdoilla tarkoitetaan kiinteistön ja runkoverkoston välisiä johto-osuuksia, jotka ovat kiinteistön omaisuutta. Aluesaneerauksen yhteydessä suosittelemme uusimaan kiinteistön tonttijohdot ja erottelemaan hulevedet jätevesiviemäristä sekä liittymään hulevesiverkostoon. Hulevesillä tarkoitetaan kiinteistön sadevesiä ja perustusten kuivatusvesiä.

Tonttivesijohto on usein saneerattavissa sujuttamalla uusi putki vanhan sisään vesimittarille asti. Jätevesiviemäri on samoin tavallisesti saneerattavissa sujuttamalla. Joskus se voidaan joutua uusimaan kaivamalla kiinteistön tarkastuskaivolle saakka. Hulevesiviemärin rakentaminen edellyttää auki kaivamista. Samaa kaivantoa voidaan mahdollisesti hyödyntää vesijohdon ja jätevesiviemärin uusimisessa.

*Tonttijohdot edullisesti ja vaivattomasti*

[Virtasen] alueen vesihuoltosaneerauksen yhteydessä tonttijohtojen uusiminen on nyt edullista ja vaivatonta. Vesilaitos tarjoaa [50] % alennuksella tonttijohtojen uusimisen. Alennus on voimassa vain saneeraustöiden aikana, jolloin urakoitsija on kohteessa. Asiakas saa yhden luukun periaatteella tonttijohtojen uusimisen (kaivinkoneen ja putkiasentajan tontilleen), kun tekee tonttijohtojen uusimisen työtilauksen asiakaspalvelun teknisessä neuvonnassa.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Voimassa vain saneeraustöiden aikana** | **Hinta alv 0 %** | **Hinta alv 24 %** |
| * Tonttivesijohto uusitaan sujuttamalla vesimittarille asti
 | [xxxx €/sujutus] | [xxxxx €/sujutus] |
| * Jätevesiviemäri uusitaan kaivamalla kadulta tontin rajalle, johon asennetaan tarkastusputki
 | [xx €/m] | [xx €/m] |
| * Hulevesiviemäri rakennetaan kaivamalla ja liitetään kiinteistön perusvesikaivoon
 | [xx €/m] | [xx €/m] |
| Huom. Kiinteistönomistajan vastuulle jäävät pensaiden ja puiden uudelleenistutus sekä mahdollisten työn takia purettujen rakenteiden (aidat, tukimuurit, terassit, ym.) kunnostus. |
| Huom. Hintataulukko on suuntaa-antava ja työtilausta tehdessä hinnat tarkentuvat. |
| Kiinteistönomistajalla on mahdollisuus hakea tontilla tehdystä asennustyöstä kotitalousvähennystä.  |

*Liittymisvelvollisuus hulevesiviemäriin*

Vesihuoltolain 17 d § sekä vesihuollon yleisten toimitusehtojen mukaan kiinteistö on velvollinen erottelemaan hulevedet jätevesiviemäristä ja liittymään rakennettuun hulevesiviemäriin. Liittyminen hulevesiverkostoon on tehtävä kolmen vuoden kuluessa.

Liittyminen hulevesiviemäriin on nyt saneerauksen yhteydessä edullisinta ja vaivatonta. Muulloin kiinteistönomistaja joutuu itse järjestämään kaivinkoneen ja putkiasentajan tontilleen sekä tekemään kaivuutöitä ja asfaltointia katualueella. Tonttijohtojen saneeraustöiden alennettu hinta on voimassa vain työmaan aikana.

Hulevesien erottelulla kiinteistö ehkäisee jätevesien pääsyn salaojiin sekä perustusten kastumisen. Lisäksi kiinteistö välttyy korotetulta jätevesimaksulta. Huomioitavaa on myös, että uusitut tonttijohdot nostavat kiinteistön arvoa.

*Työtilaus helposti asiakaspalvelussa*

Mikäli ette vielä ole ottanut yhteyttä vesilaitoksen asiakaspalveluun, niin toivoisimme kiinteistönomistajan ottavan yhteyttä. Asiakaspalvelun tekninen neuvonta laatii teidän kanssa työtilauksen tonttijohtojen uusimisesta.

Asiakaspalvelun teknisen neuvonnan yhteystiedot ovat

* puh. [xx xxx xxxx]
* sähköposti [asiakaspalvelu@vesilaistos.fi]
* Asiakaspalvelupisteemme sijaitsee [Vesilaitoskatu 2B:ssä] ja on avoinna [maanataisin 8 – 17 tiistaista torstaihin klo 8 – 15:30 ja perjantaisin 8 – 15.]

Liitteet

[Aluekartta]

Tontilla tehtävät työt

Ystävällisin terveisin

Vesilaitoksen asiakaspalvelu

***Liitesivu asukastiedotteeseen***

**Tonttijohtojen uusiminen**

* Tonttivesijohto uusitaan sujuttamalla vesimittarille asti, uusi sulkuventtiili asennetaan tontin rajalle
* Jätevesiviemäri uusitaan kaivamalla tai sujuttamalla kiinteistön tarkastuskaivolle saakka, mikäli ko. kaivoa ei ole, asennetaan sellainen tontin rajalle
* Hulevesiviemäri rakennetaan kaivamalla ja liitetään kiinteistön perusvesikaivoon

Esimerkki perusvesikaivosta, jossa pallopadotusventtiili

**Liittymisvelvollisuus hulevesiviemäriin**

* Vesihuoltolain 17 d § sekä vesihuollon yleisten toimitusehtojen mukaan kiinteistö on velvollinen erottelemaan hulevedet jätevesiviemäristä ja liittymään rakennettuun hulevesiviemäriin.
* Liittyminen hulevesiverkostoon on tehtävä kolmen vuoden kuluessa.
* Kiinteistön sadevesiviemärilinjassa on oltava sakkapesällinen perusvesikaivo ennen liittymää hulevesiverkostoon.
* Perusvesikaivossa tulisi olla pallopadotusventtiili, mikä estää sadevesien pääsyn kiinteistön salaojiin

**Kiinteistönomistajan tehtävät työt tontilla**

* Kiinteistönomistajan tulee purkaa kaivuualueelta pihakiveykset, terassit, ym.
* Tontilla urakoitsija siistii ja tasoittaa kaivuujäljet.
* **Kiinteistönomistaja** vastaa itse pihan viimeistelytöistä mm. istutuksista, nurmikosta, kivetyksistä, asfaltoinneista, ym.

***Työmaatiedotepohja urakoitsijan käyttöön***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Työmaatiedote**11.4.2018Urakoitsija Oy toimii Virtasen alueen vesihuolto- ja katusaneeraustöiden urakoisijana. Työt alkavat viikolla 15. Pyydämme huomioimaan seuraavat työaikaiset järjestelyt:* Urakka alkaa Virtasenkadun risteyksestä, jossa teemme työnaikaisia järjestelyjä jätevesiviemäreihin.
* Rakennamme väliaikaisen vedenjakelun Korhosenkadulle.
* Kaivuutyömme alkavat asfaltinpoistolla.
* Rakennamme väliaikaisen tieyhteyden Niemisenkadun ja Korhosenkadun välille, jota kautta asukkaat pääsevät uudestaan rakennetulle osuudelle.
* Saatuamme työt vauhtiin Virtasenkadulla, aloitamme toisella ryhmällä Lahtisenkadulta.
* Etenemme kortteliväli kerrallaan kaivutöiden sekä väliaikaisen vedenjakelun osalta.
* Asukkaita tiedotetaan tonteille pääsystä työkohteessa ensisijaisesti henkilökohtaisesti tai kirjeitse.
* Liikenteenohjaussuunnitelma on nähtävillä työmaatoimistossamme, joka sijaitsee [Virtasenkadun] päässä.
 |  |  | Tärkeät yhteystiedot**Urakoitsija Oy**TyömaamestariPuh. [xxx xxxx xxx]ProjektipäällikköPuh. [xxx xxxx xxx]Vesilaitoksen päivystys iltaisin ja viikonloppusin[xxxx x xxxx] |

**Vinkki:** Kun tiedotteet tulevat samalla mallilla, niin asukkaat tunnistavat tiedotteet mainospostien joukosta.

***Asukastiedote***

**Arvoisa kiinteistönomistaja ja asukas**

*[Virtasen] alueen saneeraustyöt ovat edenneet*

[Virtasen] alueen vesihuolto- ja katusaneeraustyöt ovat edenneet suunnitellusti. Työmaa etenee [Virtasenkadulla] kohti [Korhosenkatua]. Samanaikaisesti rakennetaan [Laaksosenkatua]. Kiinteistökohtaiset tonttijohdot rakennetaan sitä mukaa, kun työmaa etenee.

*Työmaa hiljenee juhannukseksi*

[Virtasen] alueen saneeraustyömaa hiljenee juhannusviikonlopuksi. Mahdolliset vikatilanteet voi ilmoittaa vesilaitoksen päivystysnumeroon [xxxx x xxxx]. Työt jatkuvat normaalisti maanantaina [27.6.]

Kiitos ymmärtäväisyydestä työmaata kohtaan. Hyvää juhannusta ja maistuvaa kesää!

Terveisin

Vesilaitoksen asiakaspalvelutiimi

Urakoisijan työmaatiimi

**Vinkki:** Vesilaitos tai urakoitsija lähettää väliaikatiedotteet työmaan etenemisestä ja tässä yhteydessä voi laittaa esim. jäätelökuponkeja mukaan. Asiakkaille hyvää mieltä pienellä eleellä.

***Jälkimarkkinointikirje työmaan jälkeen***

**Arvoisa kiinteistönomistaja**

Vesihuollon saneeraus [Virtasen] alueella on valmistunut. Haluamme kiittää teitä yhteistyöstä ja ymmärtäväisyydestä työmaatamme kohtaan.

Näiden vajaan kahden vuoden aikana alueelle uusittiin vesijohtoverkosto ja jätevesiviemäri sekä rakennettiin uutena hulevesiviemäri. Lisäksi lähes [240] kiinteistön tonttijohdot uusittiin. Näillä toimenpiteillä taataan toimiva ja laadukas vesihuolto seuraaville vuosikymmenille.

*Palautteesi on meille arvokas*

Toivoisimme teiltä liikenevät hetki aikaa vastata liitteenä olevaan asiakastyytyväisyyskyselyyn. Haluamme kehittää toimintaamme vesihuollon saneerauksien osalta ja siksi teidän vastauksenne olisivat meille arvokkaita.

Kyselylomakkeen voitte palauttaa oheisella palautuskuorella ja halutessasi voitte osallistua lahjakorttiarvontaan.

Terveisin

Vesilaitoksen asiakaspalvelutiimi

Urakoisijan työmaatiimi

**Vinkki:** Kiinteistönomistajille ja asukkaille tiedotetaan, kun saneeraushanke on valmistunut ja kiitetään, että ovat kestäneet työmaan aiheuttamat hankaluudet. Tässä yhteydessä on oivallista kysyä palautetta kyselylomakkeen muodossa.

**Malli lyhyestä asiakastyytyväisyyskyselystä**

Asiakastyytyväisyyskysely

Haluamme kehittää toimintaamme ja siksi toivoisemme, että teiltä liikenisi aikaa vastata tähän asiakastyytyväisyyskyselyymme. Kyselyssä on esitetty 8 väittämää, joita arvioidaan asteikolla 5 pitää erittäin hyvin pakkansa – 1 Pitää erittäin heikosti paikkansa. Rastita sopivin vaihtoehto.

1. **Sain riittävästi tietoa [21.3.2018] pidetyssä infotilaisuudessa, jossa [Virtasen] alueen vesihuolto- ja katusaneeraushanke esiteltiin.**
* 5 Pitää erittäin hyvin paikkansa
* 4 Pitää hyvin paikkansa
* 3 Pitää kohtalaisesti paikkansa
* 2 Pitää heikosti paikkansa
* 1 Pitää erittäin heikosti paikkansa
* 0 En osallistunut infotilaisuuteen
1. **Palvelu vesilaitoksen asiakaspalvelussa oli sujuvaa ja asiantuntevaa.**
* 5 Pitää erittäin hyvin paikkansa
* 4 Pitää hyvin paikkansa
* 3 Pitää kohtalaisesti paikkansa
* 2 Pitää heikosti paikkansa
* 1 Pitää erittäin heikosti paikkansa
1. **Saneeraustöiden aikana tiedotteita on tullut riittävästi ja hyvissä ajoin.**
* 5 Pitää erittäin hyvin paikkansa
* 4 Pitää hyvin paikkansa
* 3 Pitää kohtalaisesti paikkansa
* 2 Pitää heikosti paikkansa
* 1 Pitää erittäin heikosti paikkansa
1. **Vedenjakelun katkokset olivat lyhyitä ja ennakkoon ilmoitettuja.**
* 5 Pitää erittäin hyvin paikkansa
* 4 Pitää hyvin paikkansa
* 3 Pitää kohtalaisesti paikkansa
* 2 Pitää heikosti paikkansa
* 1 Pitää erittäin heikosti paikkansa
1. **Poikkeavat liikennejärjestelyt olivat selvästi merkittyjä ja niistä oli ennakkoon ilmoitettu.**
* 5 Pitää erittäin hyvin paikkansa
* 4 Pitää hyvin paikkansa
* 3 Pitää kohtalaisesti paikkansa
* 2 Pitää heikosti paikkansa
* 1 Pitää erittäin heikosti paikkansa
1. **Kiinteistöjen tonttijohtojen uusiminen sujui hyvin ja urakoitsija selosti tehdyt työt.**
* 5 Pitää erittäin hyvin paikkansa
* 4 Pitää hyvin paikkansa
* 3 Pitää kohtalaisesti paikkansa
* 2 Pitää heikosti paikkansa
* 1 Pitää erittäin heikosti paikkansa
1. **Urakoitsija oli helposti tavoitettavissa.**
* 5 Pitää erittäin hyvin paikkansa
* 4 Pitää hyvin paikkansa
* 3 Pitää kohtalaisesti paikkansa
* 2 Pitää heikosti paikkansa
* 1 Pitää erittäin heikosti paikkansa
1. **Tonttijohtolasku ja kotitalousvähennysselvitys olivat selkeät ja laskutuskäytännöt joustavia.**
* 5 Pitää erittäin hyvin paikkansa
* 4 Pitää hyvin paikkansa
* 3 Pitää kohtalaisesti paikkansa
* 2 Pitää heikosti paikkansa
* 1 Pitää erittäin heikosti paikkansa

**Vapaa sana (ruusut & risut, kehittämisideat)**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**Jos haluat osallistua arvontaan, niin jätä yhteystietosi.** Kaikkien vastanneiden ja yhteystietojen jättäneiden kesken arvotaan \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (esim. lahjakortteja).

|  |
| --- |
| Nimi |
| Osoite |
| Puh/sähköpostiosoite |

Täytetyn asiakastyytyväisyyslomakkeen voitte laittaa oheiseen palautuskirjekuoreen, jossa on postimaksu maksettuna.

**Vinkki:** Asiakastyytyväisyys kyselyn toteuttamisessa voi käyttää myös sähköistä kyselyä.