

## Hyvän vesihuollon kriteerit

Luokat: 1=Luokka 1, n. alle 500 asukasta, Luokka 2, n. 500–5 000 asukasta, Luokka 3, n. 5 000–30 000 asukasta, Luokka 4, n. yli 30 000 asukasta, Luokka 5, täydentävät kriteerit  
HV = huoltovarmuusindikaattori

Turvallinen ja toimintavarma	
Luokka	
<b>1. Laadukas, raakaveden laadun huomioiva, kriteerit täyttävä vedenkäsittelyprosessi</b>	
1,2,3,4	1.1 Vesihuoltolaitoksella on säännöllisesti testattu valmius käynnistää klooridesinfiointi 6 h sisällä. HV
1,2,3,4	1.2 Laatuvaatimukset ja -tavoitteet täyttävä vedenlaatu (100 % näytteistä) HV
1,2,3,4	1.3 Vesijohtoverkoston paineettomissa putkirikkokorjauksissa rikkoutunut putkilinjaosuus desinfioidaan tai varmistetaan verkoston mikrobiologinen puhtaus tutkimuksiin ennen käyttöönottoa.
2,3,4	1.3 Talousvesi desinfioidaan jatkuvatoimisesti ennen johtamista vedenjakeluverkkoon tai vesihuoltolaitos on tehnyt riskiarvion, jonka perusteella jatkuvatoimiselle talousveden desinfiointille ei ole tarvetta
4	1.4 Talousveden prosessin MBA-arvo on määritetty ja prosessi täyttää MBA-vaatimukset. (microbiological barrier analysis)
4	1.5 Talousveden käsittelyprosessissa on valmius kemiallisen barriereerin käyttöönottoon (esim. jauhemainen aktiivihiilen syöttö)
4	1.6 Talousveden käsittelyprosessin kriittisten toimintojen toimivuutta on varmistettu kahdentamalla (esim. laitteet, vaihtoehtoinen käsittelyprosessi/kemikaali/toimittaja) HV
5	1.7 Vedenjakeluverkkoston näytteenottopisteiden edustavuus on varmistettu verkostomallinnuksen avulla.
<b>2. Ajantasainen varautumis- ja valmiussuunnittelu ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa</b>	
1,2,3,4	2.1 Vesihuoltolaitoksella on vähintään vuosittain arvioitava ja tarvittaessa päivitettävä varautumissuunnitelma HV
1,2,3,4	2.2 Vesihuoltolaitoksella on laadittu WSP (water safety plan)
1,2,3,4	2.3 Vesihuoltolaitoksella on laadittu SSP (sanitation safety plan)
1,2,3,4	2.4 Vesihuoltolaitoksella on tehty häiriötilannehajoitusvuoden sisällä yhdessä sidosryhmien kanssa (tai 3 vuoden sisällä jos ei omaa vedentuotantoa) HV
1,2,3,4	2.5 Vesihuoltolaitos on tunnistanut vesihuoltopalvelun jatkuvuuden kannalta kriittiset toiminnot. HV
1,2,3,4	2.6 Varavedenottamot, varavesilaitokset ja/tai varavesiyhteydet ovat joko jatkuvassa käytössä tai niiden toimintavalmius varmistetaan säännöllisesti vähintään vuosittain. HV
1,2,3,4	2.7 Vesihuoltolaitos on osallistunut kunnan ilmastonmuutoksen riskienarviointiin
1,2,3,4	2.8 Automaatio- ja ICT-järjestelmien (OT- ja IT- järjestelmät) tietoturva hallitaan riskiperusteisesti.
1,2,3,4	2.9 Vesihuoltolaitos pitää henkilöstön VAP-varaukset ajan tasalla. HV
1,2,3,4	2.10 Häiriötilanteisiin varautumisessa tehdään yhteistyötä viranomaisten, kunnan, materiaalitoyttäjien, palveluntarjoajien, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa. HV
1,2,3,4	2.11 Talousveden laaturiskejä arvioidaan ja riskienhallintaa kehitetään ja sen toimivuutta seurataan systemaattisesti esim. WSP-työkalun avulla HV
1,2,3,4	2.12 Viemäroinnin ja jätevedenpuhdistuksen ympäristö- ja terveysriskejä arvioidaan ja riskienhallintaa kehitetään systemaattisesti esim. SSP-työkalun avulla HV
1,2,3,4	2.13 Vakavia vesihuollon häiriötilanteita tai saastumistapauksia ei ole esiintynyt viimeisen 7 vuoden aikana HV
1,2,3	2.14 Varmuusluokitus on vähintään tasolla II (talousvettä on käytettävissä 50-120 l/asukas/vrk, jos pääasiallinen raakavesilähde ei ole käytettävissä). HV
4	2.14 Varmuusluokitus on tasolla I eli talousvettä on käytettävissä > 120 l/asukas/vrk, jos pääasiallinen raakavesilähde ei ole käytettävissä. HV
3,4	2.15 Vesihuoltolaitoksen kriittiset sähkönkäyttökohteet on tunnistettu ja niiden sähkönsaanti on varmistettu. Varajärjestelmän toimivuus testataan säännöllisesti. HV
3,4	2.16 Jätevedenpumppaamojen riskikartoitukset on tehty
3,4	2.17 Vesihuoltolaitoksella on laadittu toiminnan kannalta kriittisten automaatio- ja ICT-järjestelmien häiriötilanteiden varajärjestelyt ja häiriöistä toipuminen on suunniteltu. Tietoturva havainnoidaan. HV
3,4	2.18 Vesihuoltopalvelun jatkuvuuden kannalta kriittisten toimintojen nykytila on arvioitu ja niiden toiminnalle on asetettu tavoitteet. Kriittisten toimintojen jatkuvuuden varmistamiseksi tarvittavat toimenpiteet on määritelty ja käytössä.
3,4	2.19 Vesihuoltolaitos tekee systemaattista riskienarviointia ja riskienhallintaa WSP:n ja SSP:n lisäksi myös muilla osa-alueilla. HV
4	2.20 Vesihuoltolaitoksella on häiriötilanteiden hoitoa varten käytössä tilannekuva-työkalu
4	2.21 Automaatio- ja ICT-järjestelmien (OT- ja IT- järjestelmät) tietoturva on arvioitu hyödyntäen Kybermittaria tai Kyber-Vesi -hankkeen automaation vaatimusmäärittäjätyökalua.
4	2.22 Ajoneuvojen ja rekisteröityjen työkalujen välttämätön tarve on ilmoitettu HVO Extranetin ATV-järjestelmään. HV
5	2.23 Vesihuoltolaitoksen riskienhallinta ja häiriötilanteiden jatkuvuudenhallinta on osa vesihuoltolaitoksen johtamisjärjestelmää HV
<b>3. Kriittiset asiakkaat, väliaikainen vedenjakelu ja poikkeustilanteiden viestintä</b>	
1,2,3,4	3.1 Vesihuoltolaitoksen kriittiset asiakkaat on tunnistettu (määritetty ja luokiteltu) ja dokumentoitu (esim. vesihuoltolaitoksen verkkotietojärjestelmään ja varautumisohjeisiin). HV
1,2,3,4	3.2 Varavedenjakelupalvelun tarve on määritelty riskiperusteisesti. Varavedenjakelupalvelun saatavuus ja riittävä kapasiteetti on varmistettu HV
1,2,3,4	3.3 Vesihuoltolaitoksen varavedenjakelu on suunniteltu ja varavedenjakelua harjoiteltu
1,2,3,4	3.4 Vesihuoltolaitos seuraa parametria "putkirikossa ilman vettä olevien asukasaika min/as/v" ja on asettanut sille tavoitteen. HV
1,2,3,4	3.5 Laskuttamattoman veden osuus vähenee jatkuvasti
1,2,3,4	3.6 Vesihuoltolaitoksella on valmius ilmoittaa keittokehotuksesta tai muista vedenkäyttöön liittyvistä häiriöistä vedenkäyttäjille tarkoituksenmukaisia viestintäkanavia käyttäen tarvittaessa myös kohdennetusti (esim. laputtamalla, tekstiviestillä). HV
1,2,3,4	3.7 Vesihuoltolaitos seuraa parametria yli 12 h vedentoimituskatkokset (kpl/v, liittyjät/vuosi) HV
1,2,3,4	3.8 Putkirikkojen määrä < 4 kpl/100 km/vuosi HV
5	3.8 Putkirikkojen määrä < 2 kpl/100 km/vuosi HV
1,2,3,4	3.9 Laskuttamattoman talousveden osuus < 15 % HV
5	3.9 Laskuttamattoman talousveden osuus < 10 % HV
3,4	3.10 Erilaisten häiriötilanteiden viestintä on suunniteltu, ohjeistettu ja sitä harjoitellaan. Yhteystiedot pidetään ajan tasalla. HV
4	3.11 Kriittisten asiakkaiden kanssa on käyty neuvottelu vedenjakelun turvaamisesta ja tarpeellisten toimenpiteiden määrittely on tehty esim. erillisellä sopimuksella.
<b>4. Kemikaalit, varaosat ja kriittiset palvelut</b>	
1	4.1 Vesihuoltolaitoksen kriittiset materiaalit (kemikaalit, varaosat, yms) on tunnistettu ja niiden riittävä varastokapasiteetti ja saatavuus on määritetty. HV

2,3	4.1 Vesihuoltolaitoksen kriittiset materiaalit (kemikaalit, varaosat, yms.) on tunnistettu. Materiaalien riittävä varastokapasiteetti ja saatavuus on määritetty. Toimittajien kanssa on neuvoteltu jatkuvuudenhallinnasta.	HV
4	4.1 Vesihuoltolaitoksen kriittiset materiaalit (kemikaalit, varaosat, yms.) on tunnistettu. Materiaalien riittävä varastokapasiteetti ja saatavuus on määritetty. Toimittajien kanssa on neuvoteltu jatkuvuudenhallinnasta. Kriittisten materiaalien saanti on otettu huomioon sopimuksissa (esim. SOPIVA-sopimuslausekkeet).	HV
1	4.2 Vesihuoltolaitoksen kriittiset palvelut on tunnistettu ja saatavuus on määritetty.	HV
2,3	4.2 Vesihuoltolaitoksen kriittiset palvelut on tunnistettu ja riittävä saatavuus on määritetty. Palveluntuottajien kanssa on neuvoteltu jatkuvuudenhallinnasta.	HV
4	4.2 Vesihuoltolaitoksen kriittiset palvelut on tunnistettu. Palveluiden riittävä saatavuus on määritetty. Palvelutarjoajien kanssa on neuvoteltu jatkuvuudenhallinnasta. Kriittisten palvelujen saanti on otettu huomioon sopimuksissa (esim. SOPIVA-sopimuslausekkeet).	HV

#### Kustannustehokas ja organisoitu

#### 5. Laitoksella on riittävät henkilöstöresurssit ja ammattitaitoinen henkilökunta, ja varallaolo on suunniteltu

1,2,3,4	5.1 Henkilöstöllä on mahdollisuus kouluttautua ja työnantaja järjestää koulutusta havaitun tarpeen mukaan säännöllisesti	
1,2,3,4	5.2 Vesihuoltolaitoksella on varallaolojärjestelmä, joka turvaa laitoksen operatiivisen toiminnan 24/7. Työajan ulkopuolisen ajan johtamisjärjestelyt on sovittu ja ohjeistettu.	HV
1,2,3,4	5.3 Henkilökunta pystyy huolehtimaan kaikista operatiiviseen toimintaan liittyvistä kriittisistä toiminnoista itsenäisesti. TAI Vesihuoltolaitoksella on palvelusopimukset kriittisten toimintojen osalta.	HV
2,3	5.4 Henkilöstölle on laadittu laitoksen omat osaamistasovaatimukset esim. Vesihuoltolaitosten osaamiskriteerit -hankkeen osaamiskartoitustyökalua soveltaen	HV
4	5.4 Henkilöstölle on laadittu laitoksen omat osaamistasovaatimukset esim. Vesihuoltolaitosten osaamiskriteerit -hankkeen osaamiskartoitustyökalua soveltaen ja henkilöstöä koulutetaan systemaattisesti osaamistasovaatimusten mukaan.	HV
1	5.5 Avainhenkilöt on tunnistettu ja nimetty. Avainhenkilöille on nimetty varahenkilöt	HV
2,3, 4	5.5 Avainhenkilöt on tunnistettu ja nimetty. Avainhenkilöille on nimetty varahenkilöt, jotka on perehdytetty työnkuvan	HV
4	5.6 Vesihuoltolaitoksella on toimistohenkilökuntaa riittävästi, jotta omat tai ostopalvelut pystytään hoitamaan ennalta laaditun aikataulun mukaisesti (materiaalit, suunnittelu, rakentaminen, kunnossapito) ja hankkeita ei tarvitse viivyttää henkilöresurssien takia	

#### 6. Omaisuuden hallinta, operointi ja kunnossapito on suunnitelmallista.

1,2	6.1 Vesihuoltolaitoksen omaisuus (verkotot, laitokset, rakennukset, pumppaamot ja säiliöt) on sähköisesti dokumentoitu. Omaisuuden perustieto (esim. verkostojen ja laitosten sijainti, koko, tyyppi, ikä) on kerätty sähköisesti taulukoihin tai vastaaviin. Omaisuuden perustiedot voivat osin olla puutteellisia tai oletuksia.	
3,4	6.1 Vesihuoltolaitoksen omaisuus (verkotot, laitokset, rakennukset, pumppaamot ja säiliöt) on viety omaisuustietojärjestelmään omaisuuserinä perustietoineen.	
1,2	6.2 Vesihuoltolaitoksen laitosten ja verkostojen automaatiojärjestelmistä kerätään tietoa sähköiseen muotoon	
3,4	6.2 Vesihuoltolaitoksen laitoksen ja verkostojen automaatiojärjestelmistä saadaan ja kerätään jatkuvaa, ajantasaista ja luotettavaa tietoa sähköiseen muotoon.	
2,3,4	6.3 Vesihuoltolaitos on määrittänyt toiminnalleen KPI-mittarit (key performance indicator), joita seurataan	
2,3,4	6.4 Vesihuoltolaitoksen laitoksista ja verkostoista kerätään järjestelmällisesti tietoa suunnittelun, rakentamisen, saneerauksen ja kunnossapidon osalta	
3,4	6.5 Vesihuoltolaitos käyttää sähköistä kunnossapitojärjestelmää.	
3	6.6 Vesihuoltolaitoksen laitosten ja verkostojen kuntoa seurataan ja tietoa hyödynnetään laitteiden kunnossapidossa ja saneerauksessa. Rakenteita ja laitteita huolletaan suunnitellusti ja toiminta painottuu ennalta suunniteltuihin toimenpiteisiin. Kriittisille laitteille ja osille on varaosat saatavilla	HV
4	6.6 Vesihuoltolaitoksen laitosten ja verkostojen kuntoa seurataan ja tietoa hyödynnetään laitteiden kunnossapidossa ja saneerauksessa. Rakenteita ja laitteita huolletaan suunnitellusti ja toiminta painottuu ennalta suunniteltuihin toimenpiteisiin. Kriittisille laitteille ja osille on varaosat saatavilla. Vesihuoltolaitoksen kunnossapidolle on määritelty toimintaprosessit.	HV
4	6.7 Vesihuoltolaitoksella on pitkän aikavälin omaisuudenhallintasuunnitelma (10 v), luotettava tietojärjestelmä omaisuudesta, tieto omaisuuden teknisistä ja taloudellisista ominaisuuksista on olemassa ja sitä ylläpidetään.	
5	6.8 Vesihuoltolaitoksella on käytössä auditoitu omaisuudenhallinnan johtamisjärjestelmä (esim. ISO 55000).	
5	6.9 Vesihuoltolaitoksen laitosten ja verkoston automaatiojärjestelmistä saadaan jatkuvaa, ajantasaista ja virheetöntä tietoa räätälöidysti raportoituna organisaation eri tasoille. Tietoa hyödynnetään päätöksenteossa.	

#### 7. Johtaminen on suunniteltua ja toiminta on kannattavaa.

1,2,3,4	7.1 Vesihuoltolaitoksella on selkeä kulut ja tuotot erittelevä taloushallintajärjestelmä.	
1,2,3,4	7.2 Vesihuoltolaitoksella on ajantasainen pitkän aikavälin (min. 10 v) investointiohjelma, jossa on otettu huomioon vesihuollon ja kunnan tarpeet (huom. vesihuollon kehittämissuunnitelma) sekä toimintavarmuus.	HV
1,2, 3,4	7.3 Vesihuoltolaitoksen perimät maksut ovat sellaiset, että pitkällä aikavälillä (10 v.) voidaan kattaa vesihuoltolaitoksen suunnitellut uus- ja korjausinvestoinnit ja käyttökustannukset.	HV
1,2,3	7.4 Vesihuoltolaitoksella on laadunhallintajärjestelmä tai toiminta on muuten järjestelmällistä ja kirjallisesti/sähköisesti dokumentoitu.	
4	7.4 Vesihuoltolaitoksella on käytössä auditoidut ISO 9001-laatu- ja ympäristöjärjestelmä sekä ISO 45001 työterveys- ja turvallisuusjärjestelmä.	
1	7.5 Vesihuoltolaitoksen toiminnasta kerätään järjestelmällisesti tietoa operatiivisen toiminnan (=päivittäisen toiminnan johtamisen) osalta	
2,3,4	7.5 Vesihuoltolaitoksella on käytössä operatiivisen toiminnan johtamisjärjestelmä ja jatkuvan parantamisen toimintatapa. Vesihuoltolaitoksen operatiivisesta toiminnasta kerätään järjestelmällisesti oleellista tietoa, jota hyödynnetään johtamisessa.	
3,4	7.6 Vesihuoltolaitos on kartoittanut tarpeen erisuuruisille perus- ja liittymismaksuille uusilla toiminta-alueilla ja ottanut ne käyttöön niide soveltuessa	
5	7.7 Vesihuoltolaitoksen avaintulosalueet on määritelty. Johdolla ja henkilöstöllä on tulostulokset, joita seurataan ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja palkitsemisessa. Toiminnan prosessit on määritelty. Standarditoimintamallit poikkeamatilanteille on luotu.	

#### 8. Käyttötalouden hallinta ja hankinnat ovat suunniteltuja, tehostettuja ja läpinäkyviä.

1,2,3,4	8.1 Vesihuoltolaitoksen hyödykkeiden kulutusta seurataan.	
1,2,3,4	8.2 Vesihuoltolaitoksen kustannuksia seurataan ja käyttötaloutta tehostetaan aktiivisesti.	
1,2,3,4	8.3 Vesihuoltolaitoksella tai kunnalla on vesihuoltolaitosta koskevat hankintaohjeet. Hankinnoissa otetaan tarkoituksenmukaisesti huomioon laatu- ja hintakriteerit.	
2,3,4	8.4 Vesihuoltolaitoksen henkilöstö on saanut koulutusta hankintojen ja palvelujen kilpailutukseen ja sopimuksiin sekä palvelujen ja toimitusten valvontaan.	
2,3,4	8.5 Vesihuoltolaitoksella on puitesopimukset keskeisten tavaroiden ja palveluiden hankinnan osalta.	

- 2,3,4 8.6 Vesihuoltolaitos kerää ja käyttää benchmarking-tietoa systemaattisesti ja vertailee toimintaansa kokoluokan ja lähialueen muihin vastaaviin toimijoihin
- 3,4 8.7 Vesihuoltolaitoksen kemikaalien ja muiden käyttökustannusten, käyttöhenkilökunnan, kunnossapidon ja ulkoisten palvelujen kustannukset ovat kohdennettavissa laitoksen toimintakentän mukaisesti vesihuoltoverkostoille, talousvedenkäsittelylle, jätevedenpuhdistukselle ja lietteenkäsittelylle.
- 4 8.8 Vesihuoltolaitoksen henkilöstöllä ja johdolla on tulostavoitteet tai muu määritelty ja mitattava ajuri kustannustehokkuuden parantamiseksi
- 5 8.9 Vesihuoltolaitoksen hankintakriteereihin sisältyvät sosiaalinen ja ympäristövastuullisuus

#### Kestävä ja kehittyvä

##### 9. Jätevesien käsittelyn ja johtamisen ympäristökuormitus minimoidaan

- 1,2,3,4 9.1 Jätevesiverkoston vuotovesiprosentti < 30 % HV
- 1,2,3,4 9.2 Viemäritukosten määrä < 5 kpl/100 km/v HV
- 1,2,3,4 9.3 Laitosohitusten määrä jätevedestä < 0,5 % HV
- 1,2,3,4 9.4 Viemäritulvien määrä on < 0,5 kpl/100 km/v HV
- 2,3,4 9.5 Vesihuoltolaitoksen sekaviemäroinnin vähentämisestä on tehty suunnitelma ja niitä vähennetään vuosittain
- 3,4 9.6 Vesihuoltolaitos on liittynyt vesiensuojelusopimukseen (Green Deal), tavoitteena vapaaehtoisesti vähentää kuormitusta alle lupaehtojen.
- 3,4 9.7 Vesihuoltolaitoksen vedenjakelu- ja viemäriverkoston vuotavuusprosentti on määritelty verkostoalueittain.
- 3,4 9.8 Vesihuoltolaitos on laatinut vuotovesien hallintasuunnitelman ja vuosittaisen investointisuunnitelman vuotovesien vähentämiseksi ja sitä toteutetaan

##### 10. Kestävä ja energiatehokas

- 1,2,3,4 10.1 Vesihuoltolaitoksen energiankulutusta mitataan ja seurataan.
- 2,3,4 10.2 Vesihuoltolaitoksen toiminta-alueen asukkailla on kohdistettu neuvontaa luvattomien viemäriiliitosten poistamiseksi (esimerkiksi huleveden ja/tai perustusten kuivatusveden johtaminen jätevesiviemäriin ilman lupaa). Taloudelliset ohjaukset ovat aidosti käytössä.
- 3,4 10.3 Vesihuoltolaitos laatii ja julkaisee ympäristötilinpäätöksen vuosittain
- 3,4 10.4 Vesihuoltolaitoksen-hiilijalanjälki on laskettu ja tuloksia käytetään toiminnan ohjauksessa.
- 3,4 10.5 Vesihuoltolaitoksen energiankulutus on analysoitu, toimenpideohjelma energiatehokkuuden parantamiseksi laadittu ja sitä toteutetaan.
- 5 10.7 Vesihuoltolaitoksen vesivastuullisuus on määritetty
- 5 10.9 Vesihuoltolaitoksen energiantuottopotentiaali on kartoitettu ja laitoksella on tavoitearvo energiaomavaraisuudelle.
- 5 10.11 Puhdistetun jäteveden hukkalämpö hyödynnetään
- 5 10.12 Hiilineutraalisuus tullaan saavuttamaan nykyisellä suunnitelmalla 2035 mennessä

##### 11. Asiakaspalvelu ja viestintä on suunniteltua ja läpinäkyvää

- 1,2,3,4 11.1 Säännöllinen asiakasviestintä esim. www-sivuilla, laskun/mittarilukemakortin yhteydessä tai asiakaslehdellä
- 1,2,3,4 11.2 Toimintakertomus ja tilinpäätös julkaistaan vuosittain
- 1,2,3, 4 11.3 Vikapäivystys on ympärivuorokautista
- 1,2 11.4 Asiakaspalautteet kirjataan ylös
- 3 11.4 Asiakaspalautteet raportoidaan kirjallisesti ja valituksiin vastaamiseen on asetettu tavoiteaika
- 4 11.4 Asiakaspalautteet raportoidaan kirjallisesti, asiakasvalitukset hallinnoidaan paikkatietona ja niiden vastaamiseen on asetettu tavoiteaika.
- 2 11.5 Laitos tekee asiakastytyväisyyskyselyn 2-4 vuoden välein.
- 3 11.5 aitos tekee asiakastytyväisyyskyselyn 1-2 vuoden välein
- 4 11.5 Laitos tekee asiakastytyväisyyskyselyn vuosittain.
- 2,3,4 11.6 Asiakastietojärjestelmä mahdollistaa sähköiset asiakaspalvelut
- 3,4 11.7 Käytössä liittymäkohtainen kuluttajaviestintä (esim. tekstiviesti-ilmoitus)
- 2,3,4 11.8 Asiakasrekламаatit <0,5 % kunnan asukasmäärästä /v
- 4 11.9 Asiakastytyväisyyden tulos tasolla vähintään hyvä.
- 4 11.10 Asiakaspalvelua kehitetään yhteistyössä asiakkaiden kanssa
- 4 11.11 Asiakaspalvelulle on määritelty palvelutaso normaali-toiminnassa ja häiriötilanteissa
- 5 11.12 Asiakastytyväisyyden jatkuva seuranta aina asiakaskohtaamisen yhteydessä
- 5 11.13 Asiakkaille tarjotaan kohderyhmittäin räätälöityjä lisäpalveluja kulutustietojen, asioinnin yms. suhteen, esim. etäluenta, apps

rinnakkaiset kysymykset