

Valitus vesilaskusta 144/312283

HVL 27.05.2026
238/14.05.00/2026

Hangon Vesi-liikelaitokselle on 6.5.2026 saapunut valitus koskien vesilaskua 144/312283. Asiakas on saanut laskun vesimittarin lukeman perusteella. Laskuttamaton vesi- ja viemärimäärä vuosille 2021–2026 on 2284 m³. Laskussa on otettu huomioon aiemmin arvioidut määrät, ja laskuttamaton vesi- ja viemärimäärä on jaettu vuosille 2021–2026 hintojen nousun huomioon ottamiseksi.

Tausta:

Mittari vaihdettiin asiakkaan tilauksesta 5.2.2026, koska vesimittari oli jäänyt ja rikkoutunut. Vaihdon yhteydessä havaittiin vuoto. Mittari sijaitsee talon viereisessä väliseinässä. Mittarin sijainti ei ole optimaalinen, koska se ei ole suojattu kylmältä, kuten toimitusehdot edellyttävät.

Asiakas on ostanut kiinteistön vuonna 2021. Edellinen omistaja ilmoitti mittarilukeman vaihdon yhteydessä. Sen jälkeen vesilaitos ei ole saanut asiakkaalta vahvistettua mittarilukemaa.

Asiakkaalle lähetetään vuosittain kirje, jossa pyydetään ilmoittamaan vesimittarin lukema. Asiakkaalle lähetetään muistutus, jos vesimittarin lukemaa ei ole toimitettu. Näihin ei ole saatu vastausta. Hangon Vesi laskuttaa arvioidun kulutuksen perusteella tapauksissa, joissa mittarilukemia ei toimiteta. Hangon Veden henkilökunta on myös käynyt osoitteessa useita kertoja, mutta paikalla ei ole ollut ketään. Vesilaitos on muistutusten lisäksi ottanut yhteyttä asiakkaaseen mittarin vaihtamisesta vuonna 2025, mutta asiakkaalta ei saatu vastausta.

Koska vesilaitos ei ole saanut vahvistettuja lukemia, eikä ole voinut itse lukea mittaria, se ei ole pystynyt havaitsemaan mahdollisia mittarivikoja tai vuotoja. Toimitusehdoissa asiakas sitoutuu ilmoittamaan mittarilukeman vuosittain, mutta tätä velvoitetta ei ole noudatettu huolimatta useista kirjeistä, joissa on kehoitettu toimittamaan mittarilukema, sekä kirjeistä, joissa on kehoitettu vaihtamaan mittari.

Asiakkaan vaatimukset:

1.

Pyyntö keskeyttää laskun perintä valituksen käsittelyn ajaksi.

2.

Pyyntö, että vedenkulutus tarkistetaan kiinteistön todellisen käytön mukaisesti (2 kuukautta vuodessa, 2–3 henkilöä). Mittarin vaihdon jälkeen ilmoitettu kulutus (3,5 m³ ajanjaksolla 5.2.–2.4.2026) vastaa normaalia kulutusta. Mittarin vaihdon jälkeen toimitettu arviolasku on näin ollen mitätöitävä.

3.

Mikäli vanha vesimittari on vielä tallessa, sitä pyydetään kalibroimaan ja tarkastuttamaan riippumattomalla taholla.

4.

Koska vastuu mittarilukemista on käytännössä asiakkaalla, asiakas tulee vastaisuudessa säännöllisesti ilmoittamaan mittarilukemat Hangon Vesi -liikelaitokselle.

5.

Asiakas on ilmoittanut pysyvästä ulkomailla asumisesta ja pyytänyt, että kaikki asiakastiedotukset lähetetään ulkomaan osoitteelle. Asiakas on valmis maksamaan mahdolliset postikulut, jos tietoja ei voida toimittaa sähköisesti.

Vastaus vaatimuksiin:

1. Asiakkaan laskun perintä on keskeytetty valituksen käsittelyn ajaksi.
2. Laskua ei ole syytä tarkistaa uudelleen.
3. Vesimittari on rikkoutunut jäätyamisen seurauksena, joten sitä ei voida testata.
4. Toimitusehtojen mukaan asiakkaan vastuulla on ilmoittaa mittarilukema vuosittain.
5. Hangon Vesi -liikelaitos muuttaa laskutusosoitteen ulkomaille toimitettujen yhteystietojen mukaisesti ja lisää postituskulut laskuun.

Liikelaitosjohtaja on laatinut asiakkaalle erillisen vastauksen, jossa on tarkempi selvitys.

Oheismateriaali
- Valitus
- Vastaus valitukseen

/

Liite
-Toimitusehdot

Ehdotus (Gammals)

Johtokunta päättää merkitä valituksen ja liikelaitosjohtajan selvityksen tiedoksi sekä päättää todeta, ettei ole perusteita kyseisen vesilaskun tarkistamiselle tai hyvittämiselle.

Päätös

Lisätiedot

Hangon Vesi liikelaitosjohtaja Jennifer Gammals, 040 135 9360