

Reklamaatio vesilaskusta 318909

HVL 13.10.2026 § 53
387/14.05.00/2026

Vesilaskusta 318909 on saapunut kirjallinen reklamaatio. Asiakas ilmoittaa, että kiinteistön vesijohtoverkostossa ollut piilovuoto on aiheuttanut veden valumisen maaperään pidemmän ajanjakson aikana. Asiakas vaatii arviolta 1 000 m³:n osalta jätevesimaksujen täysimääräistä palauttamista sekä osittaista hyvitystä vesimaksusta.

Asian käsittelyn yhteydessä on todettu, että asiakas on viimeksi ilmoittanut mittarilukeman vuonna 2024 ja että seuraava todellinen mittarilukema saatiin vasta heinäkuussa 2026. Vuosien 2024–2026 aikana mitattu kokonaisvedenkulutus oli 1 064 m³, kun taas laskutus samana ajanjaksona perustui arvioituun noin 50 m³:n vuosikulutukseen. Tämän johdosta ei ole mahdollista luotettavasti määrittää, kuinka suuri osa mitatusta kulutuksesta johtuu vuodosta ja kuinka suuri osa normaalista vedenkulutuksesta.

Vakiintuneen käytännön mukaan vastaavissa vuototapauksissa korvausta on myönnetty kohtuullisuusharkinnan perusteella, ja se on yleensä ollut 10–15 prosenttia vuotoon liittyvästä kulutuksesta. Asian olosuhteet huomioon ottaen perusteita vaaditun täysimääräisen hyvityksen myöntämiselle ei ole.

Oheismateriaali

- Reklamaatio
- Vastine reklamaatioon

Ehdotus (Gammals)

Johtokunta päättää hylätä asiakkaan vaatimuksen täysimääräisestä palautuksesta ja myöntää sen sijaan kohtuullisuusharkintaan perustuvana hyvityksenä 150 m³:n jätevesimäärää vastaavan hyvityksen, joka vastaa 496,50 euroa sisältäen arvonlisäveron 25,5 %.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.

Lisätiedot

Hangon Vesi liikelaitosjohtaja Jennifer Gammals, 040 135 9360