Oikaisuvaatimus päätökseen § 53 (13.10.2026)

HVL 13.10.2026 § 53

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

HVL 10.11.2026 § 59
387/14.05.00/2026

Selostus asiasta
Johtokunta on kokouksessaan 13.10.2026 (§ 53) käsitellyt asiakkaan reklamaation vesilaskusta 318909 ja päättänyt myöntää asiakkaalle kohtuullisuusharkinnan perusteella hyvityksen 150 m³:n jätevesimäärästä, eli 150m3 vastaa 15 % arvioidusta vuodosta tullutta jätevesimäärästä, Asiakas on määräajassa tehnyt päätöksestä oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksessa vaaditaan, että jätevesimaksu hyvitetään kokonaisuudessaan 964 m³:n osalta. Perusteluna esitetään, että vuotovesi ei ole päätynyt viemäriverkostoon eikä jätevedenpuhdistamolle käsiteltäväksi.

Liikelaitosjohtajan arviointi

Johtokunta toteaa, että vesimaksujen laskutus perustuu vesimittarin rekisteröimään vedenkulutukseen. Kiinteistön vesilaitteistojen kunnossapito ja niiden kunnon seuranta kuuluvat kiinteistön omistajan vastuulle.
Asiassa ei ole ilmennyt sellaisia uusia seikkoja tai selvityksiä, jotka osoittaisivat johtokunnan 13.10.2026 tekemän päätöksen olevan virheellinen tai kohtuuttomuusarvioinnin osalta puutteellinen.

Hangon Vedellä on vastaavissa vuotovahinkotapauksissa vakiintunut käytäntö, jonka mukaan jätevesimaksusta voidaan tapauskohtaisen harkinnan perusteella myöntää kohtuullinen hyvitys, joka on 10-15% jätevesimäärästä. Hyvityksen tarkoituksena on huomioida poikkeuksellinen vahinkotilanne, kuitenkaan siirtämättä kiinteistön sisäisten vesilaitteistojen kunnossapitovastuuta vesihuoltolaitokselle.

Johtokunta katsoo, että aiemmin myönnetty hyvitys vastaa Hangon Veden johdonmukaista ratkaisukäytäntöä sekä asiakkaiden tasapuolisen kohtelun vaatimusta. Oikaisuvaatimuksessa ei ole esitetty sellaisia perusteita, joiden johdosta olisi syytä poiketa aikaisemmasta päätöksestä tai vakiintuneesta ratkaisulinjasta.

Oheismateriaali
- Oikaisuvaatimus

Ehdotus (Gammals)

Johtokunta päättää hylätä oikaisuvaatimuksen ja pitää voimassa 13.10.2026 § 53 tekemänsä päätöksen. Perusteena todetaan, että asiakkaalle on jo myönnetty kohtuullisuusharkintaan perustuva hyvitys ja, että oikaisuvaatimuksessa ei ole esitetty sellaisia uusia tosiasiallisia perusteita, jotka antaisivat aihetta päätöksen muuttamiseen.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.

Lisätiedot

Hangon Vesi liikelaitosjohtaja Jennifer Gammals, 040 135 9360