



Imatran Veden paperilaskujen toimituksessa on havaittu ongelmia

Tiedote **8.8.2024 11:06**

Ongelman laajuutta ja syytä selvitetään. Mikäli asiakas ei ole saanut laskua, häntä kehoitetaan olemaan yhteydessä Imatran Veden asiakaspalveluun.

Osa Imatran Veden lähettämistä laskuista ei ole saapunut perille asiakkaille.

Viimeisimmän laskutuksen jälkeen Imatran Vesi on saanut noin 20 yhteydenottoa asiakkailta, joille laskua ei ole tullut. Ongelma näyttää koskevan ainoastaan paperisia, postitse lähetettyjä laskuja.

Kadonneet laskut on muodostettu 8. ja 9.7. ja niiden eräpäivä on ollut 30.7.2024.

— Emme tiedä, mistä tämä johtuu. Selvitämme parhaillaan ongelman laajuutta ja syytä, vesihuoltopäällikkö **Kari Pietarinen** kertoo.

Normaalikäytännön mukaan maksamattomasta laskusta lähetetään asiakkaalle maksumuistutus kahden viikon kuluttua eräpäivästä. Heinäkuun laskujen maksumuistutuksien lähtöpäivää kuitenkin siirretty viikolla eteenpäin, eli mahdolliset muistutuskirjeet lähetetään 21.8.

— Toistaiseksi asiakkaille ei ole muodostunut perintäkuluja viivästyksen takia. Vedenjakelu ei myöskään ole keneltäkään keskeytymässä ongelman vuoksi, Pietarinen toteaa.

Imatran Vesi laskuttaa asiakkaitaan joko sähköisellä e-laskulla, verkkolaskulla tai perinteisellä paperilaskulla. Laskut toimitetaan perille operaattorin välityksellä.

Toimi näin, jos et ole saanut laskua

Mikäli epäilet, että vesilaskusi ei ole tullut perille, toimi näin:

- Tarkasta, ettei laskua ole toimitettu sähköisenä.
- Jos laskua ei ole tullut, ole yhteydessä Imatran Veden asiakaspalveluun:
 - puh. 020 617 4343 (arkisin kello 12–15)
 - sähköposti: vesilaskutus(at)imatra.fi.

Lisätietoja:

Vesihuoltopäällikkö Kari Pietarinen, kari.pietarinen@imatra.fi, p. 020 617 4399