

IMR/2771/00.02.20/2026

Asia	Reklamaatio Imatran veden laskuun, Tuulikinkuja
Valmistelija	Nikulainen Anu
Johdanto	<p>Imatralla Tuulikinkujalla sijaitsevan kiinteistön omistaja on toimittanut Imatran vedelle reklamaation koskien laskua. Kiinteistölle on vaihdettu etäluettava vesimittari 13.12.2023. Mittarinvaihtokorttiin on virheellisesti kirjattu toisen kiinteistön etäluettavan vesimittarin tiedot ja näin ollen näiden kahden kiinteistön vedenkulutusta on laskutettu virheellisesti ristiin. Virheen havaitsemisen jälkeen laskutus on korjattu vastaamaan kiinteistön todellista mitattua vedenkulutusta. Seurauksena on ollut lisälasku kyseiselle kiinteistölle.</p> <p>Reklamaation mukaisesti asiakas vaatii oikaisupyyntöä väärän vesimittarin laskelmasta aiheutuneeseen vesilaskuun. Korjauslasku on aiheutunut vesilaitoksen asentajan tekemästä virheestä, koska asennusvaiheessa hän on laittanut mittarinumerot väärin. Asiakkaan mukaan hänellä ei ole ollut osuutta tähän virheeseen. Vesilaitoksella täytyy olla vastuu tekemästään virheestä, eikä sitä voida täysimääräisesti maksattaa asiakkaalla. Virheen esilletulon aikaan asiakas oli viikonloppua viettämässä mökillä ja tästä aiheutui loman keskeytyminen, koska oli joutunut palaamaan kotiin selvittämään asiaa vesilaitoksen päivystäjän kanssa. Reklamaatiossa asiakas vaatii, että laskua kohtuullistetaan ja ehdottaa että maksaa laskusta 50 %.</p>
Vaikutusten arviointi	<p>Vesilaitoksen yleisten sopimus- ja toimitusehtojen mukaan laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheen perusteella vesilaitoksella on oikeus lisäveloitukseen. Laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheeseen perustuvia saatavia vesilaitos voi vaatia enintään kolmen vuoden ajalta:</p> <p>6.4 HYVITYS/ LISÄVELOITUS</p> <p><i>”Asiakas voi tehdä laitokselle laskua koskevat huomautukset kirjallisesti tai suullisesti. Huomautuksen tekeminen ei vapauta asiakasta laskun määräaikaisesta maksamisesta, paitsi jos laskun eräpäivä tai määrä on selvästi virheellinen ilmeisen kirjoitusvirheen johdosta.</i></p> <p><i>Jos huomautus osoittautuu aiheelliseksi tai laitos muutoin huomaa laskuttaneensa virheellisesti, laitos hyvittää asiakkaalle tai veloittaa asiakkaalta puuttuvan määrän. Hyvityksestä tai lisäveloituksesta ei makseta korkoa.</i></p> <p><i>Laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheen perusteella myyjällä on oikeus lisäveloitukseen ja asiakkaalla oikeus hyvitykseen. Laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheeseen perustuvia saatavia laitos ja asiakas voivat vaatia enintään kolmen vuoden ajalta.</i></p> <p><i>Asiakas voi kuitenkin vaatia laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheeseen perustuvia saataviaan virheen koko vaikutusajalta, ei kuitenkaan kymmentä vuotta pidemmältä ajalta, jos laskutus-, mittaus- ja mittarin luentavirheen syntymisajankohta ja sen vaikutus laskutukseen voidaan jälkeen päin todeta.</i></p> <p><i>Hyvitys tai lisäveloitus suoritetaan laskutuksen yhteydessä tai erikseen mittauslaitteiden tarkistukseen, asiakkaan aikaisempiin kulutusmääriin tai</i></p>

muihin tietoihin perustuvan, laitoksen suorittaman arvion nojalla. Lisäveloitukselle tai hyvitykselle ei suoriteta korkoa sen kertymisen ajalta. Lisäveloituksen maksamiselle on asiakkaalle myönnettävä kohtuullinen maksuaika. Jollei asiakas myönnetyssä ajassa maksa lisäveloituksesta aiheutunutta laskua, voidaan siitä tämän jälkeiseltä ajalta periä korkolain mukaista viivästyskorkoa.”

Asiakkaalla on yleisten sopimus- ja toimitusehtojen nojalla myös velvollisuus tarkkailla vedenkulusta. Kiinteistön vedenkulutuksen laskutus on virheen takia pienentynyt selvästi mittarinvaihdon jälkeen. Laskulla esitetty vesimäärä on tosiasiallisesti kulutettu kiinteistöllä:

5.1 VEDENKULUTUS JA VIEMÄRIVEDEN MÄÄRÄ

”Vedenkulutus todetaan laitoksen asentamalla vesimittarilla tai poikkeustapauksessa laitoksen suorittamalla arvioinnilla.

Asiakkaan tulee seurata vedenkulutustaan ja sen muutoksia. Asiakkaan tulee olla riittävästi selvillä kiinteistöltä viemäriin johdettavan viemäriveden määrästä ja ilmoitettava laitokselle sellaiset muutokset, jotka vaikuttavat olennaisesti viemäriveden määrään.”

Edellä esitetyin perustein vesilaitoksella on oikeus täysimääräiseen veloitukseen, eikä laskuun ole perusteltua tehdä asiakkaan esittämää hyvitystä.

Asiassa on konsultoitu vesilaitosyhdistyksen juristia.

Päätös

Laskulle ei ole perusteltavissa tehdä asiakkaan esittämää hyvitystä, joten reklamaatio hylätään aiheettomana.

Perustelu

Imatran kaupungin hallintosääntö
Vesihuoltolaitoksen yleiset sopimus- ja toimitusehdot 5.1. ja 6.4

Allekirjoitus

Pietarinen Kari
Vesihuoltopäällikkö

Pöytäkirja on allekirjoitettu digitaalisesti käyttäen henkilökohtaista toimikorttia. Allekirjoituksen ajankohta, allekirjoittaja ja organisaation tiedot sekä sisällön muuttumattomuus ovat tarkastettavissa PDF-tiedoston varmenteesta.

Tiedoksi

Asiakas
Elinkeino- ja kaupunkiympäristölautakunta
Vastuualuejohtaja
Valmistelija
Vesilaskutus

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä:

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen), sekä
- kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava Imatran kaupungin kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Elinkeino- ja kaupunkiympäristölautakunta.

Asiointiosoite: Imatran kaupunki/kirjaamo

Postiosoite: Tainionkoskentie 14, 55100 Imatra

Sähköpostiosoite: kirjaamo@imatra.fi

Puhelinnumero: 0206172210

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 9.00–15.00

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero.

Jos oikaisuvaatimus päätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä voi pyytää Imatran kaupungin kirjaamosta.

Pöytäkirja on **12.5.2026** viety nähtäväksi yleiseen tietoverkkoon.

Päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi

8.5.2026 Sähköpostitse