Asiakkaan reklamaatio ja sovintoehdotus vesilaskusta/ Lasku nro 208505

KH 19.10.2026 § 171
277/00.01.00/2026

Tuusniemen kunnan vesihuoltolaitoksen laskutuksessa on ilmennyt virhe virheellisen mittarin luennan johdosta. Virhe on paljastunut asiakkaan päättäessä sopimuksensa vesihuoltolaitoksen kanssa. Asiakkuus päättyi 30.6.2026.

Asiakkuus alkoi 27.3.2018, jonka jälkeen mittari on luettu 2 kertaa vuodessa asiakkaan toimesta. Tuolloin laskutus oli 2 kertaa/ vuosi lukemalasku ja 2 kertaa/vuosi arviolasku. Mittarilukemat olivat oikeaa suuruusluokkaa mittarin vaihtoon saakka 12.8.2021. Mittarin vaihdon jälkeen asiakas on lukenut/ilmoittanut mittarilukemat virheellisesti.

Tuusniemen kunnan Vesihuoltolaitoksen yleisten sopimusehtojen kohdan 5. Mittaus mukaan
” 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.”

Asiakkaan mukaan kyse on vesimittarin luentavirheestä, josta laitoksella ei ole oikeutta laskuttaa asiakasta kolmea vuotta aiemmalta ajalta.
Tuusniemen kunnan Vesihuoltolaitoksen yleisten sopimusehtojen kohdan 6.4 Hyvitys/lisäveloitus mukaan

”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.
Jos huomautus osoittautuu aiheelliseksi tai laitos muutoin huomaa laskuttaneensa virheellisesti, laitos hyvittää asiakkaalle tai veloittaa asiakkaalta puuttuvan määrän. Hyvityksestä tai lisäveloituksesta ei makseta korkoa.

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.
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.

Hyvitys tai lisäveloitus suoritetaan laskutuksen yhteydessä tai erikseen mittauslaitteiden tarkistukseen, asiakkaan aikaisempiin kulutusmääriin tai muihin tietoihin perustuvan, laitoksen suorittaman arvion nojalla.
Lisäveloitukselle tai hyvitykselle ei suoriteta korkoa sen kertymisen ajalta.
Lisäveloituksen maksami-selle on asiakkaalle myönnettävä kohtuullinen maksuaika. Jollei asiakas myönnetyssä ajassa maksa lisäveloituksesta

aiheutunutta laskua, voidaan siitä tämän jälkeiseltä ajalta periä korkolain mukaista viivästyskorkoa."

Asiakkaan mukaan näyttötaakka laskun oikeellisuudesta on laitoksella eikä asiakkaalla, ja laskelman oikeellisuudesta ei voida todeta olevan varmuutta, [redacted] toteaa olevansa halukas ratkaisemaan asian sovinnollisesti riitelyä jatkamatta.

Sovintoehdotus on seuraava:
Asiakas on enempien selvittelyiden välttämiseksi valmis maksamaan laskusta kunnan teknisen johtajan esittämän summan 5.570,24 € + alv 25,5 % (6.990,65 € sis. alv) lisättynä laskun hyväksyttävällä osuudella eli veden perusmaksuilla (yhteensä 216,91 € + alv 25,5 % eli 272,22 € € sis. alv), yhteensä 5.787,15 € + alv 25,5 % eli 7.262,87 € sis. alv.

Asiakas on valmis suorittamaan em. summan 20 maksuerässä kuukausittain kunkin kuukauden viimeiseen päivään mennessä eli 363,14 euroa kuukaudessa.

Tuusniemen kunnan hallintosäännön luvun 5 § 20, toimivalta kohtien 12 ja 13 mukaan toimivalta tässä asiassa on kunnanhallituksella.

Valmistelija

Tekninen johtaja Paula Rissanen, puh. 040 820 6928

Kj:n päätösehdotus

Kunnanhallitus hyväksyy edellä mainitun sovintoehdotuksen.

Päätös

Kunnanhallitus hyväksyi päätösehdotuksen.