

Vedenkulutuslaskuun liittyvä reklamaatio, Kontionkaari 12 kiinteistöyhtymä

Päätös

Hylätään kiinteistöyhtymä Kontionkaari 12 vesilaskutusta koskeva reklamaatio avoinna olevista kulutuslaskuista aiheettomana.

Asia

Yksi kiinteistöyhtymä Kontiokaari 12 osakas on tehnyt kaupungille reklamaation koskien kiinteistöyhtymä Kontiokaari 12 vesilaskutusta.

Perustelu

Heinolan kaupungin vesilaitoksen laskutus perustuu tehtyyn liittymäsopimukseen, jonka allekirjoittajina olette te ja muut kiinteistön osapuolet. Sopimuksen mukaan kaikki allekirjoittajat ovat yhteisesti vastuussa kiinteistön vesilaskutuksesta. Laskutuksessa noudatetaan vesilaitoksen yleisiä sopimusehtoja sekä kulloinkin voimassa olevaa hinnastoa.

Vesilaitos on yleisten sopimusehtojen mukaisesti oikeutettu laskuttamaan käyttömaksut vesimittarin luennan perusteella, joko todellisiin lukemiin tai arvioon perustuen. Lopullinen maksu määräytyy todellisen kulutuksen mukaan, joko mittariluennan tai asiakkaan ilmoittaman lukeman perusteella. Mahdollinen yli- tai alilaskutus tasataan tasauslaskutuksella, jolloin asiakkaalle hyvitetään liikaa maksettu tai laskutetaan puuttuva osuus. Hyvityksille tai lisäveloituksille ei suoriteta korkoa.

Laskutuksessa käytetään arviolaskutusta ja asiakkaan ilmoittamia lukemia. Mikäli kulutuslukemaa ei toimiteta, vesilaitos on oikeutettu arvioimaan kulutuksen perustuen aikaisempaan käyttöön. Kun todellinen lukema saadaan, esimerkiksi mittarin vaihdon yhteydessä kuten tässä tapauksessa, vesilaitos laatii tasauslaskun. Kulutus jaksetaan ilmoitettujen lukemien välille ottaen huomioon mahdolliset hinnanmuutokset. Tämä menettely on käytössä kaikille asiakkaille yhdenvertaisesti, ja sen tavoitteena on varmistaa kohtuullinen ja oikeudenmukainen laskutus.



kuntatekniikkapäällikkö, 4/2025**§**

Kuntatekniikka vastuualue

Toimitetuista laskuista käy ilmi, mihin ajanjaksoon kulutus perustuu ja miten tasaus on kohdennettu. Julkisen palvelun tarjoajana velvollisuutenamme on noudattaa sopimuksia ja kohdella kaikkia asiakkaita tasapuolisesti.

Liittymäsopimuksen mukaan asiakkaan velvollisuus on ilmoittaa todellinen vedenkulutus vähintään kerran vuodessa, jotta mahdollisia tasauslaskuja ei pääsisi kertymään pitkältä ajalta.

Tämän perusteella emme voi hyväksyä reklamaatiotanne. Olemme kuitenkin tarvittaessa valmiita keskustelemaan asiasta tarkemmin ja selvittämään mahdolliset jatkotoimet asiakassuhteen sujuvuuden varmistamiseksi.

Toimivalta

Hallintosäännön liite 2, kohta 2.6 Muut talouteen liittyvät päätökset

Ari Matteinen
kuntatekniikkapäällikkö

Heinolan kaupunki

PL 1001, 18101 Heinola

p. +358 50 049 7251

p. +358 3 849 30 (vaihde)

etunimi.sukunimi@heinola.fi, kirjaamo@heinola.fi

Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu.

Liitteet

Avoimet laskut (ei-julkisia)

Jakelu

kirjaamo (kirjaamo@heinola.fi)talouspalvelut (taloustuki@heinola.fi)

kuntatekniikkapäällikkö, 4/2025**§**

Kuntatekniikka vastuualue

reklamoija
Lahti Aqua Oy**Tiedoksi asianosaiselle**

- ☐ Annettu postin kuljetettavaksi
☒ Lähetetty sähköpostilla
11.4.2025

Päätöksen nähtäväksi asettaminen

Tämä päätös on julkaistu tietoverkossa 11.4.2025
www.heinola.fi / kaupunki ja päätöksenteko / päätöksenteko /
viranhaltijapäätökset

Oikaisuvaatimusohjeet

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.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Heinolan kaupunki
kaupunkiympäristölautakunta
PL 1001
18101 Heinola
kirjaamo@heinola.fi
www.suomi.fi/viestit

Oikaisuvaatimusaika ja sen alkaminen

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän (7) päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Jos asianosainen on antanut luvan tiedoksiannon toimittamiseen sähköisesti,



kuntatekniikkapäällikkö, 4/2025**§****Kuntatekniikka vastuualue**

katsotaan asianosaisen saaneen päätöksestä tiedon kolmen (3) päivän kuluessa lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän (7) päivän kuluttua siitä, kun päätös on julkaistu yleisessä tietoverkossa.

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

Oikaisuvaatimuksen muoto, sisältö ja toimittaminen

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

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava päätös, johon haetaan oikaisua, miten päätöstä halutaan oikaistavaksi ja millä perusteella oikaisua vaaditaan.

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

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

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä klo 15 mennessä.

Oikaisuvaatimus toimitetaan sähköisesti osoitteeseen kirjaamo@heinola.fi tai www.suomi.fi/viestit

Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa postin kautta osoitteeseen:

Heinolan kaupunki
kaupunkiympäristölautakunta
PL 1001
18101 Heinola

Postin kautta lähetettäessä pitää huomioida postin kulkuun menevä aika ja varmistettava, että oikaisuvaatimus on perillä ennen muutoksenhakuajan päättymistä.

Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa henkilökohtaisesti osoitteeseen:



kuntatekniikkapäällikkö, 4/2025**§**

Kuntatekniikka vastuualue

Heinolan kaupungin asiakaspalvelu
Torikatu 8
18100 Heinola

