

52/03.06.02/2026

**Päätös** Päätän, että Kirkkonummen Vesi hyvittää asiakkaalle laskusta [REDACTED] viemäriin joutumattoman jäteveden osuuden 308,43 EUR (sis. alv.25,5%).

**Selostus** Kirkkonummen Veden asiakas, kiinteistön [REDACTED] omistaja [REDACTED] on 9.1.2026 lähettänyt Kirkkonummen Veden sähköpostiin reklamaation koskien 31.12.2025 päivättyä laskua.  
Laskun numero on [REDACTED], eräpäivä 3.2.2026 ja laskun summa 721,91 € (sis.alv 25,5%).  
Laskuun sisältyy vesihuollon perusmaksuja (80,80 EUR, sis alv 25,5%) ja veden (323,04 EUR sis alv 25,55) ja jäteveden (318,07 EUR sis alv 25,5%) vesimittarilukemaan perustuva kulutus loka-joulukuun 2025 välisenä aikana.

Mittarilukeman mukaan kulutus on laskutusjakson aikana ollut 99m3, mikä kiinteistön kulutushistoriassa on poikkeuksellisen korkea.

Asiakas vaatii,

- että Kirkkonummen Vesi muuttaa laskutusta niin, että asiakkaalta laskutettaisiin ajanjaksona aiempaa kulutusta vastaava noin 3m3 tai toissijaisesti 8m3 eikä mitatun kulutuksen mukaan
- että laskun eräpäivää siirretään eikä perintätoimiin ryhdytä ennen kuin reklamaatio on käsitelty
- selvitystä siitä, miksi Kirkkonummen Vesi ei ole ilmoittanut asiakkaalle poikkeuksellisen suuresta vedenkulutuksesta ja miksi asiakasta ei ole informoitu mahdollisuudesta seurata kiinteistön vedenkulutusta muuten kuin vesimittarista.

Asiakas viittaa myös aiemmin, 9.1.2026 Kirkkonummen Veden sähköpostiin lähettämäänsä samansisältöiseen reklamaatioon, johon Kirkkonummen Veden asiakaspalvelu on vastannut 13.1.2026. Asiakas ei katso vastauksen olevan riittävä.

Perusteluina vaatimuksilleen asiakas esittää, että

- 1) Kirkkonummen Vesi ei ole erikseen ilmoittanut asiakkaalle asiakkaan vapaa-ajan kiinteistön poikkeuksellisen suuresta vedenkulutuksesta
- 2) asiakkaan kiinteistö on talvikauden tyhjillään oleva vapaa-ajan asunto, jonka perusteella asiakkaan olisi mahdotonta seurata vedenkulutuslukemia vesimittarista
- 3) kiinteistöllä on etäluettava mittari, joka Kirkkonummen Veden ilmoituksen mukaan on huoltovapaa, eikä asiakkaan tarvitse ilmoittaa mittarilukemia Kirkkonummen Vedelle.  
Asiakas tulkitsee, että vastuu kiinteistön vedenkulutuksen jatkuvasta seurannasta olisikin tällä perusteella siirtynyt Kirkkonummen Vedelle.

- 4) Kirkkonummen Vesi ei olisi informoinut asiakasta mahdollisuudesta seurata vedenkulutusta sovelluksen tai verkkopalvelun kautta eikä asiakas löydä tietoa Kirkkonummen Veden verkkosivuilta
- 5) Kirkkonummen Vedellä on ollut tiedossa kiinteistön vedenkulutus useamman vuoden ajalta
- 6) vedenkulutus asiakkaan kiinteistöllä on ajanjaksona ollut poikkeuksellisen suuri, mutta Kirkkonummen Vesi ei ole ilmoittanut siitä asiakkaalle
- 7) Caruna ilmoittaa asiakkaalle aina poikkeamista sähkönkulutuksessa

### Kirkkonummen Veden vastine asiakkaan perusteluihin

Asiakkaalle on ennen eräpäivää ilmoitettu, että laskun [REDACTED] eräpäivää on siirretty 31.3.2026 asti.

Asiakkaan ja Kirkkonummen Veden voimassa olevaa liittymis- ja käyttö sopimusta määrittelevät Vesihuoltolaitoksen yleiset toimitusehdot, joiden voimaantulopäivä on 1.4.2021. Ehdot on toimitettu asiakkaalle molempien osapuolten allekirjoittaman vesihuoltosopimuksen liitteenä. Ehdot ovat myös Kirkkonummen Veden verkkosivuilla.

Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen mukaan

- *"Vedenkulutus todetaan laitoksen asentamalla vesimittarilla" ja*
- *"Asiakkaan tulee seurata vedenkulutustaan ja sen muutoksia. Asiakkaan tulee olla riittävästi selvillä kiinteistöltä viemäriin johdettavan viemärivereden määrästä ja ilmoitettava laitokselle sellaiset kiinteistöllä tapahtuneet muutokset, jotka vaikuttavat olennaisesti viemärivereden määrään"* (kohta 5.1, Vedenkulutus ja viemärivereden määrä).
- *"Asiakas on velvollinen korvauksetta varaamaan vesimittarille viranomaisohjeiden mukaan rakennetun, lämpimän ja lattiakaivolla varustetun tilan"* (kohta 5.3 Mittaritila)
- *Asiakas vastaa kiinteistökohtaisten kvv-laitteiden kunnosta. Asiakkaan on säännöllisesti tarkastettava ja kunnossapidettava kiinteistökohtaiset kvv-laitteensa"* (kohta 8.6, Asiakkaan velvollisuudet)
- *"Jos laitos toteaa, että asiakkaan vedenkulutus on niin suuri, että on syytä epäillä vuotoa, laitos saattaa asian asiakkaan tietoon"* (kohta 8.5. Laitoksen velvollisuudet)
- Vastaus perusteluihin 1,2,5,6
  - o Voimassa olevia Vesihuoltolaitoksen yleisiä toimitusehtoja ei ole tapahtuma-aikana muutettu, eikä Kirkkonummen Vedelle ole kirjattu mitään uusia velvoitteita, joita se olisi voinut laiminlyödä.

- Vastuu vedenkulutuksen seurannasta ja viemärivereden määrästä selvillä olemisesta ja ilmoitusvelvollisuus viemärivereden määrässä tapahtuvista muutoksista on asiakkaalla (Vesihuoltolaitoksen yleiset toimitusehdot kohta 5.1).
  - Vastuu kiinteistökohtaisten kvv-laitteiden kunnosta on asiakkaalla (Vesihuoltolaitoksen yleiset toimitusehdot kohta 8.6).
  - Edellä mainittu ei erottele vapaa-ajan kiinteistöjä
  - Kirkkonummen Vesi ilmoittaa muutoksista vedenkulutuksessa, jos niitä havaitaan (kohta 8.5). Kirkkonummen Vesi ei kuitenkaan ole sitoutunut yksittäisen asiakkaan vedenkulutuksen valvontaan ja seurantaan. Tällaista palvelua varten ei Kirkkonummen Vedellä ole resursseja.
- Vastaus perusteluun 3:
- Asiakkaalle on kesällä 2022 ilmoitettu, että etäluettava mittari on huoltovapaa eikä asiakkaan tarvitse ilmoittaa lukemaa laskutukseen. Huoltovapaus koskee täysin yksiselitteisesti vain Kirkkonummen Veden omistamaa vesimittaria, jolle asiakas on kuitenkin edelleen mm. velvollinen järjestämään viranomaisohjeiden mukaisen, lämpimän ja lattiakaivolla varustetun tilan. (Vesihuoltolaitoksen yleiset toimitusehdot kohta 5.3).  
Kiinteistön vesi- ja viemärintijärjestelmä on kiinteistön omistuksessa ja ainoastaan kiinteistön vastuulla (Vesihuoltolaitoksen yleiset toimitusehdot, kohta 8.6).
  - Etäluettavan mittarin pääasiallinen tarkoitus on tuottaa tietoa vedenkulutuksesta laskutusta varten. Etäluettava mittari ei ole reaaliaikainen hälytysjärjestelmä.
  - Voimassa olevia vesihuoltolaitoksen yleisiä toimitusehtoja ei ole niiden voimaantulon jälkeen muutettu.
  - Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen mukainen asiakkaan velvollisuus seurata omaa vedenkulutustaan ei ole muuttunut.
- Vastaus perusteluun 4:
- Kirkkonummen Vesi on ottanut Omavesi-asiakasportaalin käyttöön kesällä 2025. Portaali mahdollistaa etäluenta-asiakkaille heidän omien kulutustietojensa seurannan. Kaikille Kirkkonummen Veden etäluenta-asiakkaille on kauden 1.4.2025-30.6.2025 laskun liitteenä lähetetty tiedote, jossa on ohjeistettu portaalin käyttöön.
  - Tämän reklamaation tekijälle tiedote on lähetetty laskun [REDACTED] liitteenä
  - Portaalista on tiedotettu myös Kirkkonummen kunnan ja Kirkkonummen Veden verkkosivuilla Ajankohtaista | Vesihuollon tiedotteet -osiossa <https://kirkkonummi.fi/etaluenta-asiakas-seuraa-vedenkayttoasi-portaalista/>
  - Noin puolet Kirkkonummen Veden etäluenta-asiakkaista on tammikuussa 2026 jo ottanut portaalin käyttöön, joten tiedotus on ollut erittäin kattavaa.

- Asiakas päättää itse, seuraako Kirkkonummen Veden asiakasviestintää
- Vastaus perusteluun 7:
  - Caruna ei ole sopimusosapuoli

### **Yhteenveto ja jatkotoimet**

Asiakkaan reklamaatiossaan esittämät väitteet ja perustelut eivät oikeuta asiakasta hyvityksiin. Suuri vedenkulutus kiinteistöllä ei johdu vesihuollon virheestä. (Vesihuoltolaitoksen yleiset toimitusehdot kohta 7.3).

Vedenkulutus tetaan laitoksen asentamalla vesimittarilla. Asiakkaan tulee seurata vedenkulutustaan. (Vesihuoltolaitoksen yleiset toimitusehdot kohta 5.1) ja asiakas vastaa kiinteistön kvv-laitteistosta liittämiskohtaan saakka (Vesihuoltolaitoksen yleiset toimitusehdot kohta 8.6).

Kirkkonummen kunnan hallintosäännön §50 mukaan liikelaitoksen johtaja kuitenkin päättää asiakkaille myönnettävästä jäteveden käyttömaksujen korvauksista silloin, kun jätevesi ei ole joutunut viemäriin vesijohtovuodon takia kiinteistössä.

Asiakasta on sähköpostitse pyydetty 30.1.2025 toimittamaan 15.2.2026 mennessä reklamaation liitteksi lausunto, josta ilmeni, mikä osuus jätevedestä ei ole joutunut viemäriin. Asiakas on Kirkkonummen Veden sähköpostiin 4.2.2026 lähettämässään vastauksessa pyytänyt lisää aikaa lausunnon toimittamiselle.

Koska samasta sähköpostista on ilmennyt, että Kirkkonummen Veden asentajat ovat 9.1. käyneet asiakkaan pyynnöstä kiinteistöllä tarkistamassa tilanteen, Kirkkonummen Vesi on seuraavana päivänä 5.2.2026 peruuttanut esittämänsä lausuntopyyntönsä asiakkaalle. Ulkopuolista lausuntoa ei tarvita, koska asian ratkaisemiseksi tarvittavat lisätiedot saatiin riittävässä laajuudessa kohteella käyneiltä asentajilta.

Asentajien mukaan kiinteistöllä on hyvin todennäköisesti ollut vuoto, jonka seurauksena suuri osa mittarin läpi menneestä vedestä ei ole päätynyt viemäriin.

Kirkkonummen Vesi hyvittää laskusta [REDACTED] viemäriin joutumattoman jäteveden käyttömaksua  $99\text{m}^3 - 3\text{m}^3 = 96\text{m}^3$ . Vähennettävä  $3\text{m}^3$  on keskimääräinen kulutus viimeisellä vuosineljänneksellä 1.10.-31.12. aiempina vuosina. Hyvitettäväksi jää  $96 \times 2,56 \times 1,255 \text{ EUR} = 308,43 \text{ EUR}$  (sis alv 25,5%).



### **Päätöksen peruste**

Tämän päätöksen toimivalta tulee voimassa olevan Kirkkonummen kunnan hallintosäännön 21§:sta (Liikelaitoksen johtaja) ja 50§:sta (Liikelaitoksen johtajan tehtävät ja toimivalta)

Päätös pannaan täytäntöön vasta, kun se on saavuttanut lainvoiman.

Tämä päätös on nähtävänä yleisessä tietoverkossa ja kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun päätös on nähtävänä kunnan verkkosivuilla.

Tästä päätöksestä ilmoitetaan hallintosäännön 55 §:ssä tarkoitetulla tavalla valvovalle viranomaiselle, joka on ilmoitettu tiedoksi-kohdassa.

Ketola Teemu  
Liikelaitoksen johtaja, Kirkkonummen Vesi

Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Kirkkonummen kunnan asianhallintajärjestelmässä.  
Denna handling har undertecknats elektroniskt i Kyrkslätt's kommuns ärendehanteringssystem.

### **Tiedoksi**

Hakija  
Verkostopäällikkö  
Verkostoinsinööri  
Vesihuoltosihteeri