

Oikaisuvaatimus liikelaitoksen johtajan viranhaltijapäätöksestä 3/2026, Reklamaatio laskusta
Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen johtokunta 31.03.2026 § 10
52/03.06.02/2026

Valmistelija	kunnanlakimies Tajja Rönberg etunimi.sukunimi@kirkkonummi.fi , puh. 09 29671 (vaihe)
Päätösehdotus	Liikelaitoksen johtaja, Kirkkonummen Vesi Ketola Teemu Kirkkonummen Vesi-liikelaitoksen johtokunta päättää: 1) hylätä oikaisuvaatimuksen selostusosassa mainituin perustein 2. pidättää liikelaitoksen johtajan viranhaltijapäätöksen 9.2.2026 §3/2026 voimassa
Käsittely	
Päätös	Kirkkonummen Vesi-liikelaitoksen johtokunta päätti: 1. hylätä oikaisuvaatimuksen selostusosassa mainituin perustein 2. pidättää liikelaitoksen johtajan viranhaltijapäätöksen 9.2.2026 §3/2026 voimassa

Tiedoksi

Selostus

Asian taustat

Asiakkaalle on ollut varattuna vesimittarin vaihto 12.7.2022. Näin ollen asiakkaalla on ollut etäluettava mittari jo pitkään käytössä. Vaihtopäivänä asiakkaalle on asennettu etäluettava mittari, joka on ollut mittarin osalta huoltovapaa eikä sen lukemaa ole tarvinnut enää erikseen ilmoittaa Kirkkonummen Vesi -liikelaitokselle. Etäluettavan mittarin osalta vesilaskutus on perustunut toteutuneeseen vedenkulutukseen.

Vesimittarilukemaan perustunut vedenkulutus on ollut poikkeuksellisen korkea lokakuu-joulukuun välisenä aikana vuonna 2025. Asiakasta on laskutettu vedenkulutuksen mukaan. Asiakas on reklamoinut laskusta ja asiasta useamman kerran Kirkkonummen Vesi -liikelaitosta. Asiaa on käsitelty ja tutkittu vesihuoltolaitoksella. Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen johtaja on tehnyt vesilaskun reklamaatioasiassa viranhaltijapäätöksen, 3/2026 9.2.2026. Asiakas on tehnyt 9.2.2026 päivätystä viranhaltijapäätöksestä oikaisuvaatimuksen 22.2.2026, joka on saapunut kuntaan määräajassa.

Perustelut oikaisuvaatimuksen hylkäämiseksi

Oikaisuvaatimusvaiheessa Kirkkonummen Vesi -liikelaitos esittää uudelleen samat perustelut kuin mitä sen on tuonut aiemmin esiin Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen johtajan tekemässä viranhaltijapäätöksessä 3/2026/9.2.2026 (reklamaatio vesilaskusta). Sen lisäksi Kirkkonummen Vesi -liikelaitos esittää oikaisuvaatimuksen hylkäämistä myös muilla lisäperusteluilla.

Asiakkaan velvollisuudet

Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen vastuulle ja velvollisuuksiin ei kuulu holhota asiakkaita. Vesihuoltolaitoksella ei ole mahdollisuutta eikä resursseja seurata ja valvoa yksittäisten asiakkaiden vesimittareita. Asiakkailla on omat vastualueensa ja vesilaitoksella omansa. Asiakkaan omalla vastuulla ja

velvollisuutena on seurata omaa vedenkulutustaan ja sen muutoksia sekä vesimittarilukemia sekä tarvittaessa reagoida poikkeaviin tilanteisiin.

Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen asiakkaan velvollisuutena on huolehtia ja vastata kiinteistönsä kvv-laitteistosta ja putkista sekä niiden kunnosta. Asiakkaiden velvollisuutena on myös huoltaa, seurata ja valvoa kiinteistönsä ja rakennustensa putkistoja ja laitteistoja. Ne eivät ole vesihuoltolaitoksen velvollisuuksia eikä sen vastuulla. Asiakkaalla on velvollisuus seurata, että kaikki toimii. Tämä seuraamis- ja huolehtimisvelvollisuus koskee niin kesämökkejä/vapaa-ajan asuntoja kuin myös ympärivuotisessa käytössä olevia vakinaisia asuntoja.

Mittarilukema pyörii mittarin kyljessä mittarin mallista riippumatta ja asiakkaan velvollisuus on seurata mittarinsa lukemaa. Asiakkaan velvollisuutena on myös reagoida poikkeamiin. Tässä tapauksessa vuoto on kestänyt jo pitkään, joten tästä voi päätellä, että asiakas ei ole seurannut mittariaan eikä kiinteistön vedenkulutusta ja häneltä on jäänyt sen takia poikkeama huomaamatta.

Kiinteistön omistajan on huolehdittava laitteistonsa kunnossapidosta siten, että siitä ei aiheudu haittaa kiinteistölle itselleen, vesilaitokselle tai kolmansille osapuolille. Tämä koskee niin vapaa-ajan asuntoja kuin ympärivuotiseen asumiseen tarkoitettuja asuntoja. Esimerkkinä haitasta voidaan pitää kiinteistön omistajalle muodostunutta, laiterikosta ja vuotaneesta vedestä aiheutunutta ylimääräistä vesilaskun kustannusta.

Mikäli tässä nyt käsiällä olevassa tapauksessa hyvitetäisiin vielä lisää asiakkaalle, käytännössä tämä tarkoittaisi myös sitä, että nämä ylimääräiset vesivuodot olisivat kuluja, jotka muut vesilaitoksen asiakkaat joutuisivat viime kädessä kustantamaan. Asiakkaiden yhdenvertaisen ja tasapuolisen kohtelun näkökulmasta tämä olisi ongelmallista.

Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen toimitusehdot

Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen yleisissä toimitusehdoissa on kirjaukset asiakkaan velvollisuuksista useassa eri kohdassa.

Kohdassa 5.1. Vedenkulutus ja viemäriveden määrä on todettu, että asiakkaan tulee seurata vedenkulutustaan ja sen muutoksia. Asiakkaan tulee olla riittävästi selvillä kiinteistöltä viemäriin johdettavan viemäriveden määrästä ja ilmoitettava laitokselle sellaiset kiinteistöllä tapahtuneet muutokset, jotka vaikuttavat olennaisesti viemäriveden määrään.

Kohdassa 8.6. Asiakkaan velvollisuudet on todettu, että kiinteistön omistaja tai haltija vastaa kiinteistön vesi- ja viemäri-laitteistosta liittämiskohtaan saakka. Asiakkaan on suunniteltava, rakennettava ja kunnossapidettava kvv-laitteistot siten, että niistä ei aiheudu haittaa kiinteistölle, laitokselle eikä kolmannelle osapuolelle. Kiinteistön omistaja tai haltija vastaa myös muista kuin edellä mainituista kiinteistön laitteistoista, laitteista ja järjestelmistä, joita kiinteistöllä käytetään talousveden, jäteveden ja huleveden johtamisessa tai käsittelyssä. Asiakas on velvollinen viipymättä ilmoittamaan laitokselle tonttijohdoissa sekä laitoksen laitteissa havaitsemistaan vioista ja vuodoista. Asiakas vastaa kiinteistökohtaisten kvv-laitteiden kunnosta. Asiakkaan on säännöllisesti tarkastettava ja kunnossapidettava kiinteistökohtaiset kvv-laitteensa. Asiakas on velvollinen noudattamaan laitoksen antamia ohjeita tai määräyksiä näiden laitteiden asentamisesta, käytöstä, kunnossapidosta ja toiminnan tarkkailusta.

Vesihuoltolaitoksen yleiset toimitusehdot kohta 8.5

Oikaisuvaatimuksen tekijä on vedonnut yleisten toimitusehtojen kohtaan 8.5. ja on sillä perusteella yrittänyt osoittaa, että Kirkkonummen Vesi -liikelaitos on laiminlyönyt velvollisuuttaan informoida heitä kulutuspoikkeamasta. Todettakoon tässä yhteydessä, että kyseinen toimitusehtojen kohta koskee esimerkiksi sellaisia tilanteita, joissa tehdään vesijohtourakkaa ja siinä yhteydessä havaitaan jotain poikkeamaa. Tuolloin vesihuoltolaitos informoi asiakasta eli putkien/kiinteistön omistajaa.

Vesihuoltolaitoksen yleisissä toimitusehdoissa kohdassa 8.5. Laitoksen velvollisuudet on todettu, että ”**jos** laitos toteaa, että asiakkaan vedenkulutus on niin suuri, että on syytä epäillä vuotoa kiinteistön kvv-laitteistossa, laitos saattaa asian asiakkaan tietoon.” Kyseisessä kohdassa ei siis lue niin, että aina kun on vuoto, niin vesilaitos automaattisesti saattaa asian asiakkaan tietoon. Vesihuoltolaitos siis ilmoittaa, **jos** se sattuu huomaamaan tai epäilee jotain.

Etäluettava mittari välittää tiedot laskutusjärjestelmään järjestelmällisesti, ei manuaalisesti. Mittarin ja etäluennan tarkoitus on tuottaa tietoa laskutusta varten. Seuraaminen ei kuulu vesilaitoksen velvollisuuksiin vaan nimenomaisesti asiakkaan velvollisuuksiin. Voidaan siis todeta, että vesilaitos ilmoittaa siinä tapauksessa asiakkaalle, jos se havaitsee, mutta sillä ei ole velvoitetta eikä vastuuta ilmoittaa asiakkaalle.

Vaikka Kirkkonummen Vesi -liikelaitos ilmoittaisi merkittävästä muutoksista asiakkaan vedenkulutuksessa, jos sellaista sattumalta huomaamaan, Kirkkonummen Vesi-liikelaitos ei ole sitoutunut yksittäisen asiakkaan vedenkulutuksen valvontaan ja seurantaan eikä sellaista ole missään asiakirjoissa asiakkaille luvattu.

Asiakkaalle ilmoitetaan poikkeamista vedenkulutuksessa, jos poikkeamat huomataan muun työn, esimerkiksi laskutuksen, yhteydessä. Vesimittareiden lukemat siirretään automaattisesti järjestelmästä toiseen.

Hälytysilmoitus/häiriöilmoitus-nimistä palvelua ei ole olemassa

Asiakas on vedonnut oikaisuvaatimuksessaan ”hälytysilmoitus/häiriöilmoitus”-nimiseen palveluun. Todettakoon selvennykseksi, että Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksella ei ole olemassa tällaista palvelua, johon asiakas nyt viittaa. Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksella ei ole olemassa palvelua, jolla se seuraisi ja valvoisi herkeämättä kaikkien asiakkaiden mittareita ja ilmoittaisi heille mahdollisista poikkeamista vedenkulutuksessa. Asiakkaita Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen vaikutusalueella on tuhansia, joten tällaiseen seurantaan asiakkaiden puolesta ei ole resursseja. Edelleen toteamme, että asiakkaiden velvollisuutena on itse huolehtia veden kulutuksensa seuraamisesta eikä asiakas voi ulkoistaa omaa vastuutaan mittarin seuraamisesta Kirkkonummen Vesi-liikelaitoksen vastuulle. Asiakasportaali mahdollistaa nimenomaisesti asiakkaalle vedenkulutuksen seuraamisen etänä ko. portaalin kautta. Toisena vaihtoehtona on, että asiakas käy omalla kesäasunnollaan riittävän usein ja tarkistaa, että kaikki on kunnossa. Jos asiakas havaitsee tarkistuskierröksellään poikkeamaa, hänen kuuluu reagoida asioihin oikea-aikaisesti.

Eräpäivän siirto ja laskutusasiat

Laskun eräpäivää on siirretty asiakkaan esittämästä pyynnöstä ja reklamaatiosta johtuen. Eräpäivien siirtelystä huolimatta todettakoon, että riidanalaisesta asiasta johtuen lasku on edelleen maksamatta. Näin ollen eräpäivien siirtelyllä ei ole ollut tässä vaiheessa asiakkaalle taloudellista merkitystä, sillä lasku on edelleen avoin johtuen asian riitaisuudesta.

Todettakoon selvennykseksi, että se jätevesi, mikä ei ole päätynyt viemäriin, on jo tehdyssä viranhaltijapäätöksessä 3/2026 luvattu hyvittää asiakkaalle. Tässä tapauksessa Kirkkonummen Vesi-liikelaitos ei voi hyvittää enempää, koska lisähyvitykselle ei ole olemassa perusteluita.

Vesihuoltolaitos ei ole laiminlyönyt ilmoitusvelvollisuuttaan

Kirkkonummen Vesi -liikelaitos ei ole laiminlyönyt tiedotusta asiakkaan vedenkulutuksen etäseurantamahdollisuudesta, kuten oikaisuvaatimuksen tekijä nyt väittää. Portaalin tarjoamiseen ei ole sitouduttu sopimusdokumentaatioissa. Se on uusi lisäpalvelu, joka on ollut Kirkkonummen Veden etäluenta-asiakkaiden käytettävissä kesästä 2025 alkaen. Portaali otetaan käyttöön asteittain. Kaikille asiakkaille, joilla on kesäkuussa 2025 ollut etämittari käytössä, on mennyt laskutuskauden 4—6/2025 laskun liitteenä

tiedote portaalin käyttömahdollisuudesta. Myös oikaisuvaatimuksen tehneelle asiakkaalle on mennyt vastaava tiedote laskun numero 77237484 liitteenä. Asiakkaan velvollisuutena on tutustua huolellisesti hänelle lähetettyihin asiakirjoihin, myös laskuihin ja niiden liitteisiin. Portaalista on tiedotettu myös Kirkkonummen Veden verkkosivuilla. Kirkkonummen Vesi -liikelaitos on tiedottanut riittävällä tavalla.

Kirkkonummen Vesi -liikelaitos ei kuitenkaan voi pakottaa asiakkaita lukemaan mittarilukemia, seuraamaan veden kulutustaan, lukemaan tiedotteita ja muullakaan tavoin holhota heidän toimintaansa. Nämä velvollisuudet ovat asiakkaan itsensä vastuulla. Asiakkaan velvollisuutena on tutustua saamiinsa asiakirjoihin. Sen lisäksi Kirkkonummen Veden verkkosivuilta on löydettävissä informaatiota asiasta. Asiakas voi myös ottaa yhteyttä Kirkkonummen Veden asiakaspalveluun.

Lopuksi

Etäluenta ei perusta laitokselle mitään valvonta- tai tiedotusvelvollisuutta, vaan velvollisuus vedenkulutuksen tarkkailuun ja kiinteistön oman vesihuoltojärjestelmän ylläpitoon on ja pysyy asiakkaalla. Kirkkonummen Vesi -liikelaitos ei erikseen sitoudu ilmoittamaan asiakkaille, että heidän vedenkulutuksessaan on havaittu muutoksia tai että vedenkulutus on noussut. Tämä pätee myös asiakkaisiin, joiden mittari on etäluennan piirissä. Kaikkia asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti eikä kenenkään asiakkaan kohdalla ole erityiskohtelua.

Muutoksenhaku

Päätöksestä, jonka liikelaitoksen johtokunta on antanut tähän oikaisuvaatimukseen, voi asiakas saattaa riita-asiana kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi (ohjeet sivustolta www.kuluttajariita.fi). Kuluttajariitalautakunta käsittelee laskutusriitoja, sopimusriitoja ja vesihuoltolaitoksen toimintaan liittyviä erimielisyyksiä.

Sen lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus saattaa asia myös Helsingin hallinto-oikeuden ratkaistavaksi, mikäli asia koskee vesihuoltolaitoksen hallinnollisia menettelyitä.