

Oikaisuvaatimus liikelaitoksen johtajan viranhaltijapäätökseen 5/2026, 12.3.2026

Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen johtokunta 25.05.2026 § 16

52/03.06.02/2026

Valmistelija	Taija Rönneberg, kunnanlakimies etunimi.sukunimi@kirkkonummi.fi , puh. 09 29671 (vaihe)
Päätösehdotus	Liikelaitoksen johtaja, Kirkkonummen Vesi Ketola Teemu Kirkkonummen Vesi-liikelaitoksen johtokunta päättää 1) hyväksyä oikaisuvaatimuksen kohdan 3.1. tekstimuutoksen siten, että viranhaltija-päätöksestä 12.3.2026 poistetaan kyseinen lause: ”Hakija arvioi, että rikkoutuminen on tapahtunut toukokuussa 2025.” 2) hyväksyä oikaisuvaatimuksen kohdan 3.2 tekstimuutoksen siten, että laiminlyönti-sana poistetaan ja teksti kuuluu: ”Hakija ei ole seurannut vedenkulutustaan ja sen muutoksia, mikä on asiakkaan vastuulla Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdan 5.1 mukaan. Asiakas vastaa kiinteistökohtaisten kvv laitteidensa kunnosta ja niiden säännöllisestä tarkastamisesta sekä kunnossapidosta Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdan 8.6 mukaisesti.” 3) hylätä oikaisuvaatimuksen kohdan 3.3 muutosvaatimuksen kokonaisuudessaan. 4) hylätä oikaisuvaatimuksen kohdan 3.4 muutosvaatimuksen kokonaisuudessaan. 5) hylätä oikaisuvaatimuksen kohdan 3.5. muutosvaatimuksen kokonaisuudessaan. 6) hylätä oikaisuvaatimuksen kohdan 3.6. muutosvaatimuksen kokonaisuudessaan. 7) pidättää liikelaitoksen johtajan viranhaltijapäätöksen 12.3.2026 muilta osin voimassa. 8) todeta, että lasku 77247313 on hyvitetty ja laskulla 77251235 on maksuaikaa, kunnes päätös on lainvoimainen
Käsittely	
Päätös	Kirkkonummen Vesi-liikelaitoksen johtokunta päätti päätösehdotuksen mukaisesti.
Tiedoksi	
Selostus	Kiinteistön omistaja on 21.3.2026 tehnyt oikaisuvaatimuksen liikelaitoksen johtajan viranhaltijapäätöksestä 5/2026 (Reklamaatio laskusta 77247313). Viranhaltijapäätöksellä on hyvitetty laskulla 77247313 on laskutetusta, osittain vuodosta johtuneesta jäteveden kulutuksesta (384m ³) huhti-joulukuun 2025 välisenä aikana 216m ³ eli lähes kaksi kolmannesta. Asiakas on havahtunut kasvaneen vedenkulutukseen ja sen myötä todennut kiinteistöllä oleva vuodon laskun saapuessa. Hakija on tyytymätön myönnettyyn hyvitykseen.

Oikaisua viranhaltijapäätökseen on haettu seuraavasti:

3.1 Hakijan mukaan rikkoutuminen on tapahtunut 29.10.2025

3.2 Hakija vaatii, että viranhaltijapäätöksen sanamuoto, jossa esitetään hakijan laiminlyöneen vedenkulutuksen seurannan, muutetaan niin, että väite hakijan laiminlyönnistä poistetaan ja vastineosassa ilmaistaan enimmillään yleinen seurantavelvollisuus

3.3 Hakija vaatii poistamaan väitteen, jonka mukaan hakija ei ole ollut riittävästi selvillä kiinteistön vedenkulutuksesta ja viemärivereden määrästä maaliskuun 2025 ja tammikuun 2026 välisenä aikana

3.4 Hakija vaatii, että vastineosan toteamus ”Mittarin vaihdon yhteydessä ei tutkita tai vertailla asiakkaan kulutustietoja” muutetaan muotoon jossa myönnetään puute

3.5 Hakija vaatii, että Kirkkonummen Vesi hyvittää myös kiinteistöllä maahan valunutta vettä samassa suhteessa, kuin jätevesimaksua hyvitetään

3.6 Hakija vaatii, että seuraavan laskun osalta tehdään 13 päivän osalta vastaava hyvitys oikaisuvaatimuksen kohteena olevalle laskulle samoin hyvityspuolein

Tarkemmat perustelut oikaisuvaatimuksen osittaiseen hyväksymiseen ja osittaiseen hylkäämiseen

Päätöskohdan 1 perustelut tekstimuutoksen hyväksymiselle ja kyseisen kohdan poistamiselle: Hakija on johdonmukaisesti esittänyt laskelmiinsa perustuen, että putkirikko ja vahingon todennäköinen syntyajankohta ovat olleet 29.10.2025, ei toukokuussa 2025 kuten viranhaltijapäätöksessä 12.3.2026 on todettu. Päivämäärä 29.10.2025 on kuitenkin vain arvio, eikä vahingon tarkkaa ajankohtaa voida enää jälkikäteen luotettavasti ja varmuudella osoittaa. Näin ollen vahingon syntyhetki jää epävarmaksi. Fakta kuitenkin on, että vahinko on jossain vaiheessa tapahtunut.

Päätöskohdan 2 osalta perustelut hyväksymiselle: Uusi sanamuoto on hyväksyttävissä ja korostaa asiakkaan velvollisuutta seurata vedenkulutustaan sekä vastuutaan laitteiston kunnosta vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen mukaisesti.

Päätöskohdan 3 hylkäämisen perusteena on, että mittarilukema on ollut asiakkaan nähtävissä sekä ennen että jälkeen etäluettavan mittarin asennuksen 24.11.2025. Lukemista ilmenee, ettei asiakas ole seurannut vedenkulutustaan riittävästi maaliskuun 2025 ja tammikuun 2026 välillä. Asiakkaalla tarkoitetaan tässä yhteydessä [REDACTED] hänen eläessään sekä hänen menehdyttään kuolinpesää.

Päätöskohdan 4 hylkäämisen perusteena on, että Kirkkonummen Vesi ei ole sitoutunut yksittäisen asiakkaan vedenkulutuksen valvontaan ja seurantaan. Laitoksella ei siten ole velvollisuutta tutkia tai vertailla asiakkaan kulutustietoja, vaan seuranta kuuluu asiakkaalle.

Päätöskohdan 5 hylkäämisen perusteena on, että Kirkkonummen Vesi hyvittää laskusta 77247313 vain maaperään valuneen jäteveden laskennallisen osuuden 693,96 euroa (sis. alv 25,5 %). Käytetyt

laskentaperusteet ilmenevät oikaisuvaatimuksen kohteena olevasta viranhaltijapäätöksestä 5/2026.

Päätöskohdan 6 hylkäämisen perusteena on, että ei ole aihetta enempään hyvitykseen. Kirkkonummen Vesi on 24.3.2026 jo hyvittänyt reklamaation kohteena olleen laskun. Uusi lasku 77251235 on muodostettu reklamoidun viranhaltijapäätöksen mukaisesti ja toimitettu asiakkaalle samana päivänä. Sen loppusummaan 1420,24 (sis alv 25,5%) EUR ei ole sisällytetty maaperään valuneen jäteveden osuutta.

Päätöskohdan 7 perustelut: Oikaisuvaatimusvaiheessa Kirkkonummen Vesi toteaa, että se viittaa muilta osin samoihin perusteluihin kuin liikelaitoksen johtajan viranhaltijapäätöksessä 5/2026 (reklamaatio laskusta 77247313). Kirkkonummen Vesi esittää oikaisuvaatimuksen hylkäämiselle lisäperusteluja vastineessaan.

Asian taustat

Kiinteistön toinen omistaja menehtyi syyskuussa 2025. Kiinteistö ja vastuu sen sopimuksista, mukaan lukien vesihuoltosopimus velvoitteineen siirtyi kuolinpesälle.

Kiinteistölle asennettiin uusi etäluettava vesimittari 24.11.2025. Ennen tätä käytössä oli mekaaninen vesimittari.

Laskutuskaudelta 1.10.-31.12.2025 kiinteistölle toimitettiin lasku 77247313. Sopimusosapuoli huomasi avatessaan lasku 13.1.2026 laskun summasta, että vedenkulutus kiinteistöllä oli ollut poikkeuksellisen suurta.

Suureen laskun loppusummaan havahtumista ei voida pitää Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdassa 5.1 tarkoitettuna veden kulutuksen riittävänä seuraamisena. Hakija katsoo kuitenkin, että, vastoin Vesihuoltolaitoksen yleisiä toimitusehtoja, Kirkkonummen Vedellä olisi ollut vastuullaan seurata asiakkaan vedenkulutusta ja erikseen tiedottaa asiakasta korkeasta vedenkulutuksesta.

Asiakkaan velvollisuudet

Etäluenta ei perusta Kirkkonummen Vedelle mitään valvonta- tai tiedotusvelvollisuutta, vaan velvollisuus vedenkulutuksen tarkkailuun ja kiinteistön oman vesihuoltojärjestelmän ylläpitoon, seuraamiseen ja valvontaan on ja pysyy asiakkaalla. Vastuu kulutuksen seurannasta, vesimittarilukemista ja kiinteistön vesihuoltojärjestelmän ylläpidosta kuuluu asiakkaalle. Vesilaitoksella ei ole resursseja eikä velvollisuutta seurata yksittäisten asiakkaiden mittareita tai toimia heidän valvojinaan. Asiakkaan on itse seurattava kulutustaan, reagoitava poikkeamiin ja huolehdittava velvollisuuksistaan. Tämä koskee myös kuolinpesiä, joille vastuu siirtyy henkilön kuoleman jälkeen.

Tämä seuraamis- ja huolehtimisvelvollisuus koskee sekä kesämökkejä ja muita vapaa-ajan- asuntoja että ympärivuotisessa käytössä olevia vakituisia asuntoja. Velvollisuuden kannalta ei ole merkitystä, asutaanko näissä rakennuksissa vai ei.

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 viemärivereden määrästä ja ilmoitettava laitokselle sellaiset kiinteistöllä tapahtuneet muutokset, jotka vaikuttavat olennaisesti viemärivereden 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 kunnossapidettävä kvv-laitteistot siten, että niistä ei aiheudu haittaa kiinteistölle, laitokselle eikä kolmannelle osapuolelle. Todettakoon tässä yhteydessä, että esimerkkinä haitasta voidaan pitää kiinteistön omistajalle muodostunutta, laiterikosta ja vuotaneesta vedestä aiheutunutta ylimääräistä vesilaskun kustannusta.

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 kunnossapidettävä 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

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. Mittarin seuraaminen ei kuulu vesihuoltolaitoksen 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 merkittävistä muutoksista asiakkaan vedenkulutuksessa, jos se sattuu 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, kuten esimerkiksi laskutuksen yhteydessä. Vesimittareiden lukemat siirretään automaattisesti järjestelmästä toiseen.

Laskun hyvittäminen

Liikelaitoksen johtajan viranhaltijapäätöksessä 5/2026,12.3.2026 on Yhteenveto ja jatkotoimet -osiossa todettu, että Kirkkonummen Vesi ei hyvitä kiinteistöllä kulutettua vettä, koska suuri vedenkulutus ei ole johtunut vesihuollon virheestä. Kirkkonummen Vesi on ollut valmis hyvittämään asiakkaalle aiemmasta keskimääräisestä kulutuksesta poikkeavan jäteveden kulutuksen. Näin ollen viemäriverkostoon ulkopuolelle päätyneet maahan valunut vesi on hyvitetty asiakkaalle. Kirkkonummen Vesi ei ole valmis hyvittämään enempää, koska lisähyvitykselle ei ole olemassa perusteita. Jos tässä tapauksessa hyvitetäisiin asiakkaalle vielä lisää, se tarkoittaisi käytännössä sitä, että ylimääräisten vesivuotojen kustannukset siirtyisivät muiden vesilaitoksen asiakkaiden maksettaviksi. Tämä olisi ongelmallista asiakkaiden yhdenvertaisen ja tasapuolisen kohtelun näkökulmasta.

Vesihuoltolaitos ei ole laiminlyönyt omia velvoitteitaan

Kirkkonummen Vesi ei ole laiminlyönyt velvoitteitaan. Vesihuoltolaitoksella ei ole palvelua, jolla se seuraisi asiakkaidensa puolesta jatkuvasti kaikkien asiakkaiden mittareita ja vedenkulutusta ja ilmoittaisi heille mahdollisista poikkeamisista vedenkulutuksessa. Vesihuoltolaitoksella ei ole sellaiseen resursseja tuhansien asiakkaiden vuoksi. Asiakkaat ovat itse vastuussa oman kulutuksensa seuraamisesta, eikä asiakas voi ulkoistaa omaa vastuutaan vesihuoltolaitokselle. Henkilön kuoleman jälkeen nämä seurantavelvollisuudet siirtyvät kuolinpesälle.

Kirkkonummen Vesi ei erikseen ja henkilökohtaisesti ilmoita asiakkaille, että heidän veden kulutuksessaan on havaittu muutoksia tai että veden kulutus on noussut. Tämä pätee myös asiakkaisiin, joiden mittari on etäluennan piirissä. Vesihuoltolaitoksen velvollisuuksiin ei myöskään kuulu kierrellä asiakkaiden kiinteistöillä tarkistamassa ja seuraamassa, onko kaikki kunnossa. Kaikkia asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti eikä kenenkään asiakkaan kohdalla ole erityiskohtelua.

Lopuksi

Osana asiakaspalvelun jatkuvaa kehittämistä Kirkkonummen Vesi on alkanut ottaa käyttöön asiakasportaalia, jonka tarkoitus on auttaa asiakkaita vedenkulutuksen seurannassa. Portaali on vesihuoltolaitoksen omaehtoisesti tarjoama ylimääräinen lisäpalvelu eikä sen tarjoaminen perustu mihinkään veloitteeseen. Portaalista on lisätietoja Kirkkonummen Veden verkkosivuilla www.kirkkonummi.fi/kirkkonummen-vesi

Se, onko Kirkkonummen Veden ylimääräisenä lisäpalveluna asiakkaille tarjoama portaali kiinteistöllä käytettävissä vai ei, ei vaikuta asiakkaan veloitteeseen seurata oman kiinteistönsä vedenkulutusta. Sopimusosapuolten veloitteet säilyvät Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen mukaisina.

Kuluttajariitalautakunnan suosituksen noudattaminen

Kirkkonummen Vesi on valmis noudattamaan kuluttajariitalautakunnan antamaa suositusta asiassa.

Muutoksenhaku

Päätöksestä, jonka Vesi-liikelaitoksen johtokunta on antanut tähän oikaisuvaatimukseen, voi asiakas saattaa riita-asiana kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi (ohjeet sivustolla 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.

Sovelletut lainkohdat:

Vesihuoltolain (119/2001) 1 luvun 2 §:n 1 mom. ja 3 luvun 13 §:n 1 mom.

Liitteet:

Oikaisuvaatimus 21.3.2026

Kirkkonummen Vesi-liikelaitoksen yleiset toimitusehdot

Liikelaitoksen johtajan viranhaltijapäätös 5/2026, 12.3.2026

