

# Reklamaatio vesilaskutuksesta Klaukkalassa

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen johtokunta 17.01.2024 § 3  
1034/03.01.03/2023

Asiakas, huoneiston omistaja reklamoi hidasta tiedonkulkua tilanteessa, jossa vuokralaiset ovat jättäneet maksamatta aiheuttamansa vesilaskut ja vaatii laskujen kohtuullistamista. Ensisijaisesti reklamaatio koskee laskujen hidasta siirtoa vuokralaiselta huoneiston omistajalle, joka viimekädessä vastaa huoneiston vesilaskuista. Asiakas on ilmoittanut tyytymättömyytensä prosessin hitauteen, minkä vuoksi asiakas on saanut mielestään myöhään tiedot asiakkaan omistamassa asunnossa asuneiden vuokralaisten laskurästeistä. Myöhemmässä vaiheessa asiakas reklamoi myös vesilaitoksen johtajan vastausta asiakkaan pyyntöön kohtuullistaa vesilaskuja ja edellyttää asian käsittelyä johtokunnassa.

Nurmijärven Vedellä on sopimus maksurästien perinnästä Intrum Oy:n kanssa. Intrum perii saatavia automaattisesti maksamattomien laskujen osalta. Pieni osa laskuista jää maksamatta ja niistä Intrum toimittaa tiedot Nurmijärven Veden asiakaspalveluun.

Perimisasiaa on hidastanut myös vuokralaisten vaihtuminen helmikuun lopussa, jolloin silloinen vuokralainen siirtyi alivuokralaiseksi. Myöskään uusi vuokralainen ei vastannut yhteydenottoihin.

Nurmijärven kunnan hallintosäännön ja siihen liittyvän päätösvallan siirron mukaan asiakaspalvelusihteerillä on oikeus hyväksyä korkeintaan 3 kk maksusuunnitelma. Tätä pidemmistä maksusuunnitelmista päättää vesilaitoksen johtaja. Saman päätösvallan siirron mukaisesti LVI-tekniikko myöntää yksittäiselle liittyjälle helpotuksen tai vapautuksen veden ja jäteveden käyttömaksun suorittamisesta enintään 5000 euroon saakka. Kyseiset kohtuullistamiset ovat poikkeustapauksia, joissa esim. talousvettä on valunut kiinteistön rakenteisiin ja on hyvitetty osuus jätevedestä, joka ei ole todistettavasti virrannut jätevesiverkostoon. Vuokralaisten käyttämä vesi ja siihen liittyvän laskun maksamatta jättäminen ei ole kohtuullistamisen peruste. Vesilaitostoiminta perustuu mm. vesihuoltolakiin ja tasapuolisuuteen, eikä yksittäisen kuluttajan normaalia kulutusta voida täten hyvittää tai kohtuullistaa. Vesilaitoksen johtaja on esittänyt asiakkaalle yhdeksän kuukauden maksusopimusta ilman viivästyskorkoja ja perintäkuluja.

## Esittelijä

Vesilaitoksen johtaja

## Esitys

Johtokunta toteaa, että eräänntyneet vesilaskut ja kohtuullistamispyyntö on käsitelty kunnan hallintosäännön mukaisesti ja toteaa asian näiltä osin loppuun käsitellyksi.

## Valmistelija

vesilaitoksen johtaja Kimmo Rintamäki, kimmo.rintamaki(at)nurmijarvi.fi

## Päätös

Esitys hyväksyttiin.

Joona Suomi saapui klo 18:07 §:n 3 käsittelyn aikana.