

Reklamaatio vesilaskusta n:o 297969 / oikaisuvaatimus

Vesiliik 04.10.2022 § 52

Valmistelija Vesihuoltomestari Kämäräinen Visa

Osoitteessa Paasorannantie 45 on luettu vesimittari 12.5.2021. Mittarilukema on lukuhetkellä ollut 735m³. Edellinen mittarilukema laskutustietojärjestelmässä on 18.2.2013. Lukema on tällöin ollut 83m³. Vesimittarilukeman on havaittu poikkeavan merkittävästi arviolaskutuksesta, joten mittari on päätetty vaihtaa ja mittarin mittaustarkkuus on tarkistettu tarkastuslaboratoriossa VMH Kalibro Oy:n toimesta. Laskusta on annettu ennakkotieto asiakkaalle, johon asiakas on ollut tyytymätön. Lin vesiliikelaitos on tutkinut asiaa ja ilmoittanut 16.8.2022 lähettävänsä laskun ennakkotiedon mukaisesti. Kulutuspuheen Paasorannantie 45 omistaja on lähestynyt sähköpostitse laskusta n:o 269769. Alla kuvaus asiakkaan reklamaatiosta 19.8.2022:

Asiakkaan reklamaatio:

Laitan tässä nyt virallisen reklamaation laskuun numero 297969 päivätty 16.8.22. En voi hyväksyä laskun suuruutta kulutuksesta vesimäärästä (652m³) ajalta 18.2.2013-12.5.2021. Seuraavista syistä.

1. Tällä ajan jaksolla olen asunut perheeni kanssa ulkomailla ja ainoastaan oleskeltu Paasorannantie 45 kiinteistössä noin kk vuodessa. Jolloin veden kulutus ei ole voinut olla kuin 10-20m³ vuodessa. Katso liite kulutus laskelma 31.10.2004-18.2.2021; 12.5.2021-19.7.2021. Uusi mittari asennettiin kiinteistöön Heinäkuussa 2021. Kesäkuunlopussa 2022 mittari lukema 12m³.
2. Mittariin on täytynyt tulla tekninen vika ajanjaksolla 18.2.2013-12.5.2021. Kun lukeman on mennyt yli 100m³. Mittarin lukema on siirtynyt jossakin vaiheessa 700m³ 100m³ sijaan. Jos lasketaan keskiarvo vuosista 2004-2013 niin kulutus 8,3m³ vuodessa. Jos käytetään tätä arvoa 2013-2021 välisellä ajalla. Kulutus olisi ollut 83m³/v ja jos tämä lisätään vuoden 2013 lukemaan 83m³/v niin kulutus vuoteen 2021 olisi noin 150m³ eikä 735m³
3. Kesällä 2021 vanha mittari vaihdettiin ja vietiin tarkastukseen. Liitteenä tarkastuksen pöytäkirja. Mutta valitettavasti tarkistus on tehty vain läpivirtausmittauksella. Joka ei paljasta mittarin sisäällä olevaa teknistä vikaa, joka on aiheuttanut vesikuutio muutoksen mittarissa. Eli tältä osin tarkastus puutteellinen eikä voida pois sulkea mittarin sisällä olevaa teknistä vikaa. Itse työskentelen LVI alalla ja selvitin myös kolleegojen kanssa asiaa. Tällaista vikaa ilmenee, kun mittariston käyttöikä lähenee 8-10 vuotta. Kuten minun tapauksessa. Mittarin käyttöikä oli jo 9 vuotta. Ennen kuutiotilavuuden muutosta. Siksi yleinen käytäntö on, että mittarit vaihdetaan 8-10 vuoden välein. Koska silloin katsotaan niiden saavuttaneen ns teknillisen iän eikä enään voida olla sen toimivuudesta varmoja.
4. Asunnossa ei ole oleskellut eikä asunut muita poissaolomme aikana. Todistettavasti
5. Vesivahinkoa ei ole sattunut ja putkistoissa ei ole vuotoja. Todistettavasti
6. Vettä ei olla käytetty piha kasteluun. Sitä varten on veden otto joesta.
7. Päähana ennen mittaria on aina ollut suljettuna poissa ollessamme. Todistettavasti. Pitkä käyttämättömyys voi olla osa syy teknilliseen vikaan.
8. Kaksi henkeä ei ole voinut kk aikana käyttää 82m³ vettä. Toivon, että edellä mainituista syistä esitetty lasku hylätään. Minun ehdotus on, että laskutatte minua ajalta 18.2.2013-12.5.2021 20m³ vuodessa. Niin ollaan varmoja siitä, että tältä ajan jaksolta olette saaneet varmasti korvauksen kuluttamastamme vedestä. Miia vahvistathan, että tämä reklamaatio on osoitettu oikeaan paikkaan ja menee hallituksen päätettäväksi. Eikä lasku mene eteenpäin ennen hallituksen päätöstä.

lin vesiliikelaitoksen vastine laskureklamaatioon:

Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdan 5.1 mukaisesti veden kulutus todetaan laitoksen asentamalla vesimittarilla tai poikkeustapauksessa arvioinnilla. Asiakkaan tulee seurata vedenkulutusta ja sen muutosta. lin vesiliikelaitos laittaa asiakkaille vuosittain pyynnön vesimittarilukeman ilmoittamisesta. Luentaväli kiinteistöllä Paasorannantie 45 on yli 8 vuotta.

Reklamaation kohdassa 1 mainittu arvio vedenkulutuksesta vastaa myös lin vesiliikelaitoksen näkemystä, kun ottaa huomioon asiakkaan kuvaileman käyttöasteen kiinteistöllä. Pitkästä luentavälistä johtuen on kuitenkin mahdotonta yksiselitteisesti todentaa millä ajanjaksolla mittarilukema on edennyt kuvailtua nopeammin. Esimerkiksi WC-istuimen, ulkovesipostin, varoventtiilin, lavuaarin tms. vesikalusteen vuoto n. 1l/min aiheuttaisi noin 525m³:n kulutuksen jo yhden yksittäisen vuoden aikana.

Reklamaation kohdassa 2 mainittua teknistä vikaa ei voida täysin sulkea pois, mutta voidaan pitää erittäin epätodennäköisenä. Vesimittari on tarkistettu VMH Kalibro Oy:llä 6.8.2021. Tarkastuksessa mittarivirheeksi on todettu 0,55%. Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdan 5.7 mukaisesti vesimittarin katsotaan mittaavan oikein, jos tarkastuksessa todettu virhenäyttämä on +/- 5%. Vesimittarin tarkastuksesta on tehty tarkastuspöytäkirja nro: P1-49472.

Reklamaation kohdassa 3 mainitaan tarkastuksen puutteellisuudesta. Vesimittarit tarkastetaan pääsääntöisesti aina testipenkissä ja mittarin purkaminen kuntotarkastusmielessä tehdään erittäin harvoin. Lukemarullalaskurin akselin ollessa irti tai huonosti paikoillaan myös muut lukemat vesimittarissa liikkuvat ja tällöin luennassa ja tarkastuksessa voidaan havaita, että vesimittarissa näkyvät numerot eivät ole myöskään keskenään synkroonissa toisiinsa nähden. Tätä poikkeavuutta ei ole kirjattu tarkastuspöytäkirjaan nro: P1-49472.

Reklamaation kohdissa 4-7 mainitut asiat eivät ole suoraan sidoksissa siihen, meneekö kiinteistölle vettä vesimittarin läpi. Vastineen kohdassa 1 on mainittu esimerkkilaskelman avulla, millä virtaamalla yksittäisen vesikalusteen vuoto voi aiheuttaa tämän suuruusluokan poikkeaman. Kyseessä ei tarvitse olla varsinainen putkistovuoto, vaan tämän suuruusluokan vuodossa vesi voi päätyä myös huomaamatta suoraan viemäriin. Päähana ennen mittaria on mahdollista sulkea myös siten, että venttiili ei täysin sulkeudu ja päästää edelleen vähäisen määrän vettä läpi.

Reklamaation kohdan 8 manittu kahden henkilön vedenkäyttö on suuri ja voidaan pitää todennäköisenä, että tuollainen vesimäärä ei ole päätynyt talousvesikäyttöön. Se ei kuitenkaan sulje pois sitä, etteikö kiinteistölle olisi voinut mennä vettä tuona ajanjaksona mittarin näyttämää määrää.

Esityslistan liitteet:

- Tarkastuspöytäkirja Nro: P1-49472
- Kulutuslukemat VesikantaPlus, tuloste 18.8.2022
- Laskutusraportti VesikantaPlus, tuloste 18.8.2022

Esittelijä Tekninen johtaja Keränen Ville

Päätösesitys lin vesiliikelaitoksen johtokunta katsoo, että sillä ei ole velvollisuutta ryhtyä hyvittämään vesilaskun 297969 laskun loppusummasta. Vesilasku perustuu vesimittarin lukemaan ja vesimittarin mittaustarkkuden on osoitettu täyttävän sille asetetut vaatimukset.

lin vesiliikelaitos päättää, että asiakkaan esittämä laskureklamaatio vesilaskuun 297969 hylätään. Päätöksen perusteet on esitetty lin vesiliikelaitoksen vastineessa.

Päätös Hyväksyttiin.

Vesiliik 15.11.2022 § 59
257/14.05.00/2022

Valmistelija vesihuoltomestari Kämäräinen Visa

Kulutuspuheen Paasorannantie 45 omistaja on lähettänyt 17.10.2022 sähköpostitse oikaisuvaatimuksen johtokunnan päätöksestä 4.10.2022 § 52. Oikaisuvaatimuksessa on mainittu mm. seuraavaa:

"Oikaisuvaatimuksessa halutaan oikaistavaksi veden käyttö. Todellisen kulutuksen mukaan. Aikaisempien kulutus ilmoitusten pohjalta (ennen teknistä vikaa) sekä uuden mittarin kulutuksen pohjalta.

Oikaisua vaaditaan. lin kunnan vesimittarin teknillisen vian perusteella. Teknillisen vian löytämiseksi, ei valitettavasti lin Vesilaitoksen toimesta suoritettu tarvittavalla huolellisuudella, jotta teknillinen kunto olisi voitu todentaa. Mittarin purkaminen kuntotarkastusmielessä jätettiin tekemättä. Kuten lin vesilaitoksen päätöksestä ilmenee. Joka tässä tapauksessa olisi ollut välttämätön. Normaali teknillinen käyttö ikä vesimittareille on 8-10v, kun vika on ilmennyt mittarin teknillinen ikä oli jo saavutettu. On kohtuutonta. IIN vesilaitoksen laskuttaa ylimääräisestä käyttövedestä yksittäistä henkilöä. Edellä mainituiden syiden pohjalta. Toivon että asiaan saadaan molempia osapuolia tyydyttävä ratkaisu. Ilman erillisiä jatkotoimenpiteitä."

Esittelijä Tekninen johtaja Keränen Ville

Päätösesitys lin vesiliikelaitos hylkää oikaisuvaatimuksen päätökseen 4.10.2022 § 52.

lin vesiliikelaitoksen johtokunta toteaa, että oikaisuvaatimuksessa ei ole tuotu esille sellaisia uusia asioita, jotka vaatisivat päätöksen muuttamista.

lin vesiliikelaitos on tarkastuttanut käytänteiden mukaisesti vesimittarin VMH Kalibro Oy:llä, joka on FINAS-akkreditointipalvelun akkreditoima kalibrointilaboratorio. Tarkastuspöytäkirjan Nro P1-49472 ei ole tullut esille asioita, jotka viittaisivat mittarin mittausvirheeseen tai tekniseen vikaan.

Päätös Hyväksyttiin.