

Kirjaamo@pori.fi

Asia: Oikaisuvaatimus Porin Veden johtokunnan päätökseen 29.3.2023, §17

PRIDno-2023-930

Porin Veden lähettämän laskun selvitykseen liittyvä kuvaus:

- Asiakas _____ sai elokuussa 2022 Porin Vedeltä laskun (*Liite 1*), joka kattaa aikajakson 6.3.2018 – 13.7.2022 (4 v 4 kk 8 pv)
- *Liite 2*: Asiakas soitti pian (19.8.2022) laskun saatuaan Porin Veden laskutukseen ja sanoi **aina vuosittain** (kesällä Porin Veden pyytäessä) lähettäneensä vesimittarin lukeman kirjepostina. Asiakaspalvelija sanoi, ettei heillä ole tiedossa muita lukemailmoituksia, kuin v. 2022 heinäkuun lukema. Asiakaspalvelija sanoi, että he lähettävät **aina** asiakkaille **muistutuksen** puuttuvista mittarilukemista ja ihmetteli, ettei asiakas ole saanut yhtään muistutusta asiasta näiden vuosien aikana. Asiakkaan pyytämää **selvitystä muistutusten lähettämisestä** ei Porin Vesi ole esittänyt.
- _____
- _____
- Asiakas on pyytänyt Porin Vettä tekemään Porin Veden kustannuksella vesimittarin toiminnan tarkastamisen. - Tähän Porin Vesi ei ole asian selvittämiseksi suostunut.
- Asiakas teki ko. laskuun liittyvän selvityspyynnön Porin Vedelle 14.10.2022 (*Liite 2*).
- Porin Veden (verkostopäällikkö Markku Harju) vastaus asiakkaan selvityspyyntöön on saatu 22.11.2023 (*Liite 3*). Harju kirjoittaa, että Porin Vesi lähettää **satunnaisesti mittarilukemapyynnön muistutuksia** (asiakaspalvelija oli sanonut, että **muistutukset lähetetään aina lukematietojen puuttuessa**, asiakas ei ole saanut Porin Vedeltä yhtään ainutta vesimittarilukeman muistutusta). Vastauksen liitteenä oli lista asiakkaalle lähetetyistä vesilaskuista koko sopimuskaudelta (laskutus on ollut joka toinen kuukausi) sekä mittalaitteen vaihtoilmoitus (*Liite 4*).
- Asiakas lähetti 16.1.2023 vastineen Porin Veden vastaukseen (*Liite 5*). Asiakas ei voi uskoa, ettei Porin Vesi ole saanut hänen **varmasti** vuosittain lähettämiä vesimittarilukemailmoituksia. Koska asiakas ei ole saanut Porin Vedeltä yhtään muistutusta mittarilukemailmoituksista, on asiakas luottanut Porin Veden saaneen vuosittaiset lukemailmoitukset. Asiakas on edelleen pyytänyt

Porin Vettä suorittamaan mittarin tarkastuksen kustannuksellaan sekä ko. laskun kohtuullistamista (lasku on yli kolmen vuoden ajalta)

- Asiakas lähetti Porin Vedelle myös reklamaation ko. laskusta (*Liite 6*).
- Porin Veden (verkostopäällikkö Markku Harju) vastaus asiakkaan reklamaatioon (*Liite 7*), missä Harju kirjoittaa: "Kuluttajalla on velvollisuus olla selvillä kuluttamastaan vesimäärästä." Asiakkaan mielestä talouden vedenkulutuksessa ei ole tapahtunut mitään suuria muutoksia, ja asiakas on luottanut Porin Veden laskutuksen perustuvan vuosittain ilmoittamiinsa vesimittarilukemiin. Harju kirjoittaa myös: "Lasku on päivätty 1.9.2022 (Huom. pvm ei ole ko. laskun päiväys, vaan laskun eräpäivä) joten saatava ei ole vanhentunut. Mutta eihän ole kyse laskun päiväyksestä, vaan laskun sisällöstä yli 4 v 4 kk:n ajalta.
- Porin Vesi Vesihuollon liittymis- ja käyttö sopimuksen SOPIMUSEHDOT (*Liite 8*): 13 § "Asiakas toimittaa laitokselle laskutusta varten vesimittarin lukematiedot laitoksen kirjallisesta pyynnöstä vähintään kerran vuodessa." Porin Veden vuosittain (aina heinäkuussa) lähettämiin pyyntöihin asiakas on aina **joka vuosi** kirjallisesti vastannut.
- Asiakas on 27.2.2023 valtuuttanut [redacted] hoitamaan puolestaan Porin Veden laskuun nro 20220778 liittyvää reklamaatiota (*Liite 9*).
- [redacted] on tehnyt 8.3.2023 asiasta selvityspyynnön Porin Veden Johtokunnalle (*Liite 10*), jossa on esitetty vaatimukset:
 - Porin Veden tulee selvittää, miksi se ei ole saanut vuosittain ilmoitettuja vesimittarin lukemia (ainoastaan lukemailmoituksen 13.7.2022) ja miten on kirjattu kuluttajalle lähetetyt muistutukset puuttuvista lukemailmoituksista.
 - Porin veden tulee laitoksen kustannuksella suorittaa asiakkaan vesimittarin toiminnan tarkastus.
 - Kyseisen laskun euromäärä tulee kohtuullistaa, sillä yli kolme vuotta vanhaa saatavaa ei tule periä (laskuun sisältyy yli kolme vuotta vanhaa saatavaa).

Porin Vesi, liikelaitoksen johtokunta, päätös 29.3.2023 §17 (PRIDno-2023-930) (*Liite 11*), johon oikaisuvaatimus kohdistuu. Tässä sitaateissa "" tekstiä ko. päätöksen pöytäkirjan otteesta, asiakkaan kommentit sinisellä fontilla.

- [redacted] on kerrottu, että lukemailmoituksen jälkeen seuraa tasauslasku, jossa arviolaskutettu ja todellisen kulutuksen mukainen laskutus tasataan. [redacted] ei ole reklamoinut tasauslaskun puuttumista."
 - Joka toinen kuukausi asiakkaan saamat vesilaskut ovat olleet melko samansuuruisia, asiakas ei ole kiinnittänyt huomiota laskun "nimeen". Asiakas on luottanut, että Porin Vesi laskuttaa asiakkaita ilmoitettujen vesimittarilukemien perusteella. Eikä talouden vedenkulutuksessa ole asiakkaan mukaan ollut mitään huomattavia muutoksia.

- ”Lisäksi verkostopäällikkö on ilmoittanut, että laskussa ei ole virhettä eikä laskun kohtuullistamiseen ole mitään pätevää perustetta.”
 - Asiakkaan mielestä **laskun kohtuullistamisen peruste** on laskuun sisältyvä **yli kolme vuotta vanha saatava**.
- ”Kohta 5.1 2 mom: Asiakkaan tulee seurata vedenkulutustaan ja sen muutoksia...”
 - Asiakkaan vedenkulutuksessa ei ole vuosien varrella tapahtunut mitään mainittavia muutoksia. Asiakas on luottanut vesimittarilukemat Porin Vedelle vuosittain ilmoitettuaan, että laskutus tapahtuu oikein. Asiakkaan saamien laskujen (joka toinen kuukausi) perusteella vedenkulutus on pysynyt vuosien ajan entisellä tasolla.
- ”Kohta 5.4 2 mom: Asiakkaan tulee toimittaa laskutusta varten tarvittavat lukematiedot laitoksen määrääminä aikoina...”
 - Asiakas on joka vuosi lähettänyt postitse Porin Veden aina heinäkuussa pyytämät vesimittarin lukemat. Mihin Porin Vesi on lähetetyt ilmoitukset hävittänyt? Porin Vesi ei ole kertaakaan lähettänyt asiakkaalle muistutuksia puuttuvista vesimittarin lukeman ilmoituksista.
- ”Kohta 5.8: Laitos tarkistaa vesimittarit kustannuksellaan määrävälein.”
 - Mikä on Porin Veden Yleiset Toimitusehdot (*Liite 12*) kohdassa 5.8. mainittu **tarkistuksen määräväli**? Eikö nyt tämän selvityksen yksi toimenpide olisi mainittu vesimittarin tarkistus laitoksen kustannuksella?
- ”Porin Vesi ei ole vastaanottanut muuta lukemailmoitusta kuin 13.7.2022 päivätty ilmoitus, jossa mittarilukema on 735. Toinen lukema on mittarin asennuksessa 5.8.2018 (Huom. pvm on väärä, oikea pvm on 5.3.2018) todettu 0. On ilmeistä, että Juutilainen ei ole lähettänyt muita mittarilukemailmoituksia kuin em. 13.7.2022 päivätyn ilmoituksen.”
 - Asiakas on **joka vuosi lähettänyt postitse** Porin Veden aina heinäkuussa pyytämät vesimittarin lukemat: Mihin Porin Vesi on lähetetyt ilmoitukset hävittänyt? Porin Vesi ei ole kertaakaan lähettänyt asiakkaalle muistutuksia puuttuvista vesimittarin lukeman ilmoituksista.
- ”Vesimittarilukeman voi ilmoittaa laitokselle pyydettäessä, tai milloin tahansa muulloin. Vedenkäytössä tapahtuneet muutokset tulee myös ilmoittaa laitokselle arviolaskutusta varten.”
 - Asiakas on **aina vuosittain** ilmoittanut vesimittarin lukemat Porin Vedelle laitoksen pyyntöjen mukaisesti. Talouden vedenkulutuksessa ei ole tapahtunut mainittavia muutoksia, näin ollen asiakkaalla ei ole ollut tarvetta ilmoittaa vedenkulutuksessa tapahtuneista muutoksista.
- ”Vesimittarilukeman voi ilmoittaa: puhelimitse / kirjeitse / sähköpostilla / syöttämällä lukema Porin Veden Internet-sivuilla olevaan vesitiliin.”
 - Asiakas on aina vuosittain ilmoittanut lukemat **kirjeitse**.
- ”Lukemailmoituksen perilletulon voi varmistaa helposti puhelimitse tai sähköpostitse. Lukemailmoituksen tekeminen on asiakkaan vastuulla.”

- Asiakas on **aina vuosittain** ilmoittanut pyydetyt vesimittarin lukemat, on hoitanut vastuunsa. Ei asiakkaalla ole velvollisuutta varmistaa ilmoituksen perille menoa Porin Vedelle, vaan Porin Veden tulee varmistaa, että on saanut asiakkailta ilmoitukset (Porin Veden asiakaspalvelun henkilö on sanonut, että he aina muistuttavat puuttuvista vesilukemien ilmoituksista). Tässä tapauksessa asiakas ei ole saanut ainutakaan muistutusta.
- ”Laitoksella on oikeus laskuttaa käyttömaksut edellisiltä laskutuskausilta vesimittarin luennan perusteella. Luenta on tapahtunut 13.7.2022. Tästä luenasta on lähetetty 10.8.2022 päivätty tasa-lasku, joten saatava ei ole vanhentunut.”
 - Kyseinen lasku tulee kohtuullistaa; **laskun kohtuullistamisen peruste on laskuun sisältyvä yli kolme vuotta vanha saatava**, ei laskun päivämäärä.

Asiakas _____ vaatii Porin Veden Johtokunnan 29.3.2023 tekemän päätöksen (§17, PRIDno-2023-930) oikaisemiseksi:

- asiakkaan vesimittarin tarkistuksen laitoksen kustannuksella
- laskun 20220778 euromäärän kohtuullistamista

Kunnioittaen _____

valtakirjalla _____

puolesta _____

Liitteet:

Liite 1_Vesilasku_20220778

Liite 2_Selvityspyyntö_PJ_20221014

Liite 3_PorinVesi-vastaus_MH_20221122

Liite 4_Mittalaitteen vaihtoilmoitus

Liite 5_Vastine_PJ_20230116

Liite 6_Reklamaatio_PJ:20230214

Liite 7_PorinVesi-vastaus_MH_20230301

Liite 8_PorinVesi_Sopimusehdot

Liite 9_Valtakirja

Liite 10_Porin-Vesi_Johtokunnalle_20230308

Liite 11_Pöytäkirjan ote-Porin Vesi, liikelaitoksen johtokunta – 29.03.2023

Liite 12_Porin-veden-yleiset-toimitusehdot