

X jaosto

Osapuolet:

Porin Vesi

Vedenkulutuksen mittaaminen ja tasauslasku.**Lautakunnan ratkaisu**

Kuluttajariitalautakunta ei suosita hyvitystä.

Asiaselostus

_____ (kuluttaja) asuntoon asennettiin vesimittari 5.3.2018. Kuluttajan vedenkulutuksesta laskutettiin kuitenkin arviolaskutuksen mukaisesti aina 13.7.2022 asti. Porin vesi (vesihuoltolaitos) lähetti kuluttajalle 10.8.2022 päivätyn tasauslaskun ajalta 6.3.2018 – 13.7.2022.

Asiassa on riitaa vedenkulutuksen määrästä, laskutuksesta ja laskutusmenettelystä.

Hakijan vaatimukset perusteluineen

Kuluttaja vaatii, että vesihuoltolaitos hyvittää yli todellisen kulutuksen vaaditun osan tasauslaskusta. Joka tapauksessa vesihuoltolaitoksen tulee hyvittää yli kolme vuotta ennen laskun esittämistä tapahtuneen vedenkulutuksen osuus.

Kuluttaja perustelee vaatimustaan pääosin seuraavasti.

Vesihuoltolaitos ei ole esittänyt mitään selvitystä siitä, mikä 5.3.2018 asennetun vesimittarin alkulukema on ollut. Tasauslaskussa ilmoitettu vedenkulutus, erityisesti ennen vuotta 2020 koskevalta osalta, vaikuttaa liian suurelta. Kuluttajan vastuulla olevat osuudet vesiputkistosta on tarkastettu ja todettu ehjiksi. Vesivuoto ei siis selitä suurta kulutusta. Vesihuoltolaitos ei ole pyynnöstä huolimatta tarkastanut vesimittaria omalla kustannuksellaan.

Kuluttaja kertoo lähettäneensä vesihuoltolaitokselle kerran vuodessa vesimittarin lukeman. Vesihuoltolaitos ei ole esittänyt, miksi se ei olisi ilmoituksia saanut. Vesihuoltolaitos ei myöskään ole osoittanut, että se olisi lähettänyt kuluttajalle muistutuksia puuttuvista ilmoituksista.

Vesihuoltolaitoksen 10.8.2022 päivätyssä laskussa on lisäksi vaadittu maksettavaksi yli kolme vuotta vanhaan kulutukseen perustuvaa osuutta. Mittaus- ja luentavirheen perusteella vesihuoltolaitos saa kuitenkin veloittaa vedenkulutuksesta takautuvasti korkeintaan kolmen vuoden ajalta.

Tasauslaskusta tehdyn reklamaation jälkeen laskutus on asetettu vesihuoltolaitoksessa selvitykseen ja sille on sovittu uusi eräpäivä. Vesihuoltolaitos on kuitenkin veloittanut viivästyskorkoa myös tältä ajalta.

SÄHKÖISESTI ALLEKIRJOITETTU

Punakivi Ari, esittelijä 12.02.2025

Kalliokoski Kalle, puheenjohtaja 14.02.2025

Elinkeinonharjoittajan vastaus perusteluineen

Vesihuoltolaitos pitää kuluttajan vaatimuksia perusteettomina.

Vesihuoltolaitos perustelee kantaansa pääosin seuraavasti.

Vesihuoltolaitoksen johtokunta on käsitellyt kuluttajan vesilaskun kohtuullistamista ja vesimittarin toiminnan tarkistamista koskevaa asiaa kahdesti.

Vastaukset asioihin, joihin kuluttaja pyytää kuluttajariitalautakunnan ratkaisua, löytyvät vesihuoltolaitoksen johtokunnan päätösten perusteluista. Vesihuoltolaitos toteaa, että kuluttajan vesilasku perustuu häneen taloudessaan olleen vesihuoltolaitoksen vesimittarin todelliseen lukemaan.

Kuluttaja ei ole tilannut vesimittarin tarkistusta toimitusehtojen mukaisesti. Vesihuoltolaitos vastaisi tarkastuskustannuksista, mikäli mittarin virhe olisi yli 5 prosenttia.

Vesihuoltolaitos toteaa, ettei saatava ole osaksikaan vanhentunut, koska veden ja jäteveden tasauskasvu on kirjoitettu päiväyksellä 10.8.2022 mittarin luennan 13.7.2022 perusteella. Kuluttajalta ei ole saapunut vesihuoltolaitoksen kirjeitse pyytämää vuosittaista lukemailmoitusta vuosina 2019, 2020 ja 2021. Kuluttaja ilmoittaa lisäselvityksessä perheensä kasvaneen vuonna 2020. Tämä jo sinällään lisää taloudessa käytettävän hanaveden määrää. Kuluttaja on ilmoituksensa perusteella hankkinut myös hanavettä hyödyntävän ulkoporeammeen. Onkin hyvin ilmeistä, että vuonna 2018 arvioitua suurempi vedenkulutus on ajoittunut välillä 8/2020-13.7.2022. Todettakoon, että tästäkään ajanjaksosta ei ollut 10.8.2022 yli kolmea vuotta.

Kuluttaja on saanut laskua koskevan 31.5.2023 päivätyn muistutuksen, jossa kerrotaan, että vesi- ja jätevesilaskun maksamatta jättäminen johtaa vesihuollon palvelun keskeyttämiseen 5.7.2023, mikäli lasku jätetään maksamatta. Verkostopäällikkö soitti asiakkaalle 4.7.2023 ennen tulevaa mahdollista laskun maksamattomuuteen perustuvaa veden katkaisemista. Tämä soitto ei olisi ollut välttämätön. Soitto johti laskun maksamiseen ja vesihuoltopalvelun jatkumiseen kuluttajalle.

Vesihuoltolaitos toteaa, ettei laskun selvitystilaan laittaminen tarkoita sitä, että laskua ei tarvitse maksaa, eikä laskusta koidu asiakkaalle korkokuluja. Selvitystila tarkoittaa sitä, että asia on selvittelyssä ja laskua koskevia muutoksia (hyvityksiä tai lisäyksiä) saatetaan tehdä myöhemmin. Vesihuoltolaitoksen asiakaspalvelu ei ole antanut laskun maksulle kuluttajan lisäselvityksessä kertomaa lykkäystä.

Turun hallinto-oikeus päätti (Dnro 796/03.04.04.10/2023, 13.7.2023), että se ei tutki kuluttajan valitusta. Kaiken edellä esitetyn perusteella vesihuoltolaitos katsoo edelleen, että perusteita kuluttajan vaatimaan vesilaskun nro 20220778 kohtuullistamiseen ja vesimittarin toiminnan tarkistamiseen ilman asiakkaan tekemää tilausta ei ole.

Ratkaisun perustelut

Sovellettavat säännökset ja sopimusehdot

Asian sovellettavien vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdan 5.1 mukaan vedenkulutus todetaan laitoksen asentamalla vesimittarilla tai poikkeustapauksessa laitoksen suorittamalla arvioinnilla.

SÄHKÖISESTI ALLEKIRJOITETTU

Punakivi Ari, esittelijä 12.02.2025

Kalliokoski Kalle, puheenjohtaja 14.02.2025

Asiakkaan tulee seurata vedenkulutustaan ja sen muutoksia. Asiakkaan tulee olla riittävästi selvillä kiinteistöitä viemäriin johdettavien viemärivesien määrästä ja ilmoitettava laitokselle sellaiset muutokset, jotka vaikuttavat viemärivesien määrään.

Ehtokohdan 5.4. mukaan laitos lukee vesimittarit tarpeen mukaan.

Asiakkaan tulee toimittaa laskutusta varten tarvittavat lukematiedot laitoksen määrääminä aikoina. Ellei mittarin lukemaa ole toimitettu määräajassa tai luennasta erikseen sovittu laitoksen kanssa, laitoksella on oikeus suorittaa laskutus arvion perusteella tai periä palvelumaksuhinnaston mukainen korvaus suorittamastaan luennasta.

Asiakas on velvollinen pyydettäessä ilmoittamaan laitokselle vedenkulutusta koskevia tietoja ja sellaiset muutokset, jotka vaikuttavat vedentoimitukseen sekä ilmoittamaan tai sallimaan vesilaitoksen ilmoittaa erilliselle viemärlaitokselle liittyjän vedenkulutuksen määrän.

Ehtokohdan 6.4. mukaan asiakas voi tehdä laitokselle laskua koskevat huomautukset kirjallisesti tai suullisesti. Huomautuksen tekeminen ei vapauta asiakasta laskun määräaikaisesta maksamisesta, paitsi jos laskun eräpäivä tai määrä on selvästi virheellinen ilmeisen kirjoitusvirheen johdosta.

Jos huomautus osoittautuu aiheelliseksi tai laitos muutoin huomaa laskuttaneensa virheellisesti, laitos hyvittää asiakkaalle tai veloittaa asiakkaalta puuttuvan määrän. Hyvityksestä tai lisäveloituksesta ei makseta korkoa.

Laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheen perusteella laitoksella on oikeus lisäveloitukseen ja asiakkaalla oikeus hyvitykseen. Laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheeseen perustuvia saatavia laitos ja asiakas voivat vaatia enintään kolmen vuoden ajalta.

Asiakas voi kuitenkin vaatia laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheeseen perustuvia saataviaan virheen koko vaikutusajalta, ei kuitenkaan kymmentä vuotta pidemmältä ajalta, jos laskutus-, mittaus- ja mittarin luentavirheen syntymisajankohta ja vaikutus laskutukseen voidaan luotettavasti jälkepäin todeta.

Asian arviointi

Kuluttaja on ensisijaisesti vedonnut siihen, että hän on ehtojen mukaisesti toimittanut kulutuslukemat vuosittain, tasauslaskussa esitetty kulutus ei vastaisi todellista kulutusta, mittarin tarkastusta ei ole tehty, esitetty lasku sisältää ehtojen vastaisesti yli kolme vuotta vanhoja osuuksia, eikä asian selvittelyn ajalta saisi periä viivästyskorkoja.

Vesihuoltolaitoksen mukaan kuluttaja ei ole toimittanut mittarilukemia asennuksen jälkeen ennen 13.7.2022, mittari on toiminut oikein, eikä kuluttaja ole ehtojen mukaista tarkastusta pyytänyt. Vesihuoltolaitoksella on oikeus veloittaa tasauslaskulla mittaustulokseen perustuvat saatava. Luenta on 13.7.2022 ja tasauslasku päivätty 10.8.2022.

Ehtojen mukaan kuluttajan tulee toimittaa mittarilukema vesihuoltolaitokselle. Vesihuoltolaitoksen mukaan mittarilukemaa ei ole toimitettu ennen 13.7.2022 ja kuluttajalta on nyt kyseessä olevalta ajanjaksolta veloitettu ainoastaan arvionlaskutuksen perusteella. Kuluttaja ei ole esittänyt lautakunnalle näyttöä tai muutakaan tarkennusta koska ja miten hän olisi kulutuslukemista ilmoittanut. Joka tapauksessa lautakunta pitää asiassa selvitetynä, että laskutus on perustunut arviolaskutukseen eikä mittaustuloksiin.

SÄHKÖISESTI ALLEKIRJOITETTU

Punakivi Ari, esittelijä 12.02.2025

Kalliokoski Kalle, puheenjohtaja 14.02.2025

Kuluttajan väitteeseen mittarin virheellisestä toiminnasta lautakunta toteaa, että mikäli kuluttaja on ilmoittamansa mukaan mittaria lukenut, ei hän ole kiinnittänyt huomiota siihen, että kulutuslukemissa olisi ollut jotain poikkeuksellista. Myös esille tuodut muutokset kuluttajan taloudessa vuodesta 2020 viittaavat vedenkulutuksen kasvuun vuoden 2018 tietojen perusteella tehtyyn arviolaskutukseen verrattuna. Lautakunnan käsityksen mukaan nyt esitettyä todellista kulutuslukemaa ei voi pitää siinä määrin poikkeuksellisena, että asiassa olisi syytä epäillä mittausvirhettä. Kuluttaja on ensisijaisesti epäillyt asennetun mittarin aloituslukeman olleen virheellinen. Lautakunta pitää tätä epätodennäköisenä, eikä mittarin teknisellä tarkastuksella voitaisi aloituslukemaa selvittää. Vesihuoltolaitoksella ei pelkän kuluttajan väitteen perusteella ollut velvollisuutta omalla kustannuksellaan tarkastuttaa mittaria. Kuluttajalla olisi ollut mahdollisuus tehdä ehtojen mukainen tarkastuspyyntö, jolloin hän olisi vastannut tarkastuskustannuksista, mikäli mittari toimisi oikein. Kuluttaja ei ole tähän suostunut.

Edellä todetun perusteella lautakunta katsoo, että vesihuoltolaitoksen kuluttajan 13.7.2022 ilmoittamaan mittarilukema ja aiemmin maksettujen arviolaskujen erotuksena esitetty tasauslasku on oikein muodostunut.

Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdan 5.4 mukaan laitos lukee vesimittarit tarpeen mukaan. Asiakkaan tulee toimittaa laskutusta varten tarvittavat lukematiedot laitoksen määrääminä aikoina. Ellei mittarin lukemaa ole toimitettu määräajassa tai luennasta ole erikseen toisin sovittu laitoksen kanssa, laitoksella on oikeus suorittaa laskutus arvion perusteella tai periä palveluhinnaston mukainen korvaus suorittamastaan luennasta. Asiakas on velvollinen pyydettäessä ilmoittamaan vesilaitokselle vedenkulutusta koskevia tietoja ja sellaiset muutokset, jotka vaikuttavat vedentoimitukseen sekä ilmoittamaan tai sallimaan vesilaitoksen ilmoittaa erilliselle viemärlaitokselle liittymän vedenkulutuksen määrän.

Vesilaitoksen sopimusehtojen kohdan 6.4 (Hyvitys/lisäveloitus) 3. kappaleen mukaan laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheen perusteella myyjällä on oikeus lisäveloitukseen enintään 3 vuoden ajalta.

Lautakunta pitää asiassa selvitetynä, että kuluttajan tuli toimittaa vuosittain vesihuoltolaitokselle tietoja vedenkulutuksesta, mutta vesihuoltolaitos ei ollut niitä saanut, joten laskutus oli tapahtunut arvion perusteella. Vesilaitos on toiminut ehtojen mukaisesti, eikä kulutusarvion perusteella tehdyn laskutuksen eroaminen mitattuun kulutukseen perustuvasta laskusta muodosta tapauksessa sopimusehtojen kohdan 6.4 tarkoittamaa laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirhettä; kyseessä ei ole lopullinen mittaukseen perustuva, vaan toistaiseksi käytössä olevaan arvioon perustuva lasku. Laskutuksen lopullinen määrä muodostuu tasauslaskussa. Kuluttaja on velvollinen maksamaan vedestä sopimuksen ja kulutuksen mukaisesti, ellei velan vanhentumista tai sopimusoikeudellista kohtuullistamista koskevat säännökset vaikuta maksuvelvollisuuteen.

Velan maksaminen keskeyttää velan vanhentumisen, mikä todetaan velan vanhentumisesta annetun lain 10 §:ssä. Lautakunta katsoo tässä tapauksessa, että vedenkäyttöön perustuva laskuvelka ei ole vanhentunut miltei osin, koska kuluttaja oli säännöllisesti maksanut vesilaskua. Maksu on ollut liian pieni kulutukseen nähden, mutta tällä ei ollut merkitystä vanhentumiseen nähden, koska myös liian pieni maksu katkaisee vanhentumisen. Kuluttajan on maksamistaan laskuista tullut havaita, ettei laskutus ollut tapahtunut todellisen vedenkulutuksen mukaan vaan arviolaskutuksena.

SÄHKÖISESTI ALLEKIRJOITETTU

Punakivi Ari, esittelijä 12.02.2025

Kalliokoski Kalle, puheenjohtaja 14.02.2025

Lautakunta ei myöskään ole voinut todeta, että vesihuoltolaitoksen laskutusta tulisi tässä tapauksessa pitää kuluttajan kannalta kohtuuttomana. Hän on saanut hyödykseen kaiken laskutetun veden, ja maksut ovat olleet samat kuin muillekin vesilaitoksen asiakkaille.

Kuluttajan reklamoitua laskun tulee elinkeinonharjoittajan asian selvittämisen ajaksi pidättäytyä kustannuksia aiheuttavista perintätoimista. Ellei toisin ole sovittu, erääntyneelle saatavalle maksettava viivästyskorko kuitenkin kertyy edelleen, kunnes maksu on suoritettu.

Edellä todetuin perustein lautakunta ei suosita asiassa hyvitystä.

Päätös oli yksimielinen.

Asian ratkaisivat

Kalle Kalliokoski
puheenjohtaja

Jäsenet

Marko Lahtinen, Raija Marttala, Jussi Päivärinne ja Merja Saari

Asian esitteli

Ari Punakivi
esittelijä