

**Begäran om omprövning av tjänsteinnehavarbeslut 3/2026 av direktören för affärsverket,
Reklamation av faktura**

Direktionen för affärsverket Kyrkslätts Vatten 31.03.2026 § 10
52/03.06.02/2026

Beredare kommunjurist Taija Rönnerberg
fornamn.efternamn@kirkkonummi.fi, tfn 09 29671 (växel)

Beslutsförslag

Direktionen för affärsverket Kyrkslätts Vatten beslutar:

- 1) förkasta begäran om omprövning på de grunder som framgår av redogörelsedelen
- 2) hålla tjänsteinnehavarbeslut 9.2.2026 § 3/2026 av direktören för affärsverket i kraft.

Behandling

Beslut Direktionen för affärsverket Kyrkslätts Vatten beslutade:

1. förkasta begäran om omprövning på de grunder som framgår av redogörelsedelen
2. hålla tjänsteinnehavarbeslut 9.2.2026 § 3/2026 av direktören för affärsverket i kraft.

Redogörelse

Bakgrund

Byte av vattenmätare var bokad för en kund 12.7.2022. Således har kunden redan länge använt fjärravläsbar mätare. På dagen för byte har en fjärravläsbar mätare installerats för kunden. Den nya mätaren har varit underhållsfri, och man har inte separat behöva meddela mätarställningen till affärsverket Kyrkslätts vatten. I fråga om den fjärravläsbara mätaren har vattenfaktureringen baserat sig på den faktiska vattenförbrukningen.

Vattenförbrukningen enligt mätarställningen har varit exceptionellt hög mellan oktober och december 2025. Kunden har fakturerats enligt vattenförbrukningen. Kunden har reklamerat fakturan och ärendet hos affärsverket Kyrkslätts vatten. Ärendet har behandlats och utretts hos vattenverket. Direktören för affärsverket Kyrkslätts vatten har fattat ett tjänsteinnehavarbeslut, 3/2026 9.2.2026, i ärendet som gäller reklamationen av vattenfakturan. Kunden har 22.2.2026 begärt omprövning av tjänsteinnehavarbeslutet daterat 9.2.2026. Begäran om omprövning har inkommit till kommunen inom utsatt tid.

Motiveringar till avslag på begäran om omprövning

I samband med behandlingen av begäran om omprövning anger affärsverket Kyrkslätts vatten samma motiveringar som det tidigare har lyft fram i tjänsteinnehavarbeslutet av direktör för affärsverket Kyrkslätts vatten 3/2026/9.2.2026 (reklamation av vattenfaktura). Dessutom föreslår affärsverket Kyrkslätts vatten att begäran om omprövning förkastas även med andra tilläggs-motiveringar.

Kundens skyldigheter

Att vara förmyndare för kunderna hör inte till affärsverket Kyrkslätts vattens ansvar och skyldigheter. Vattenverket har varken möjligheter eller resurser att följa och övervaka enskilda kunders vattenmätare. Kunderna har sina

ansvarsområden och vattenverket sina. Kunden har ansvar och skyldighet att följa sin vattenförbrukning och förändringar i den och mätarställningarna samt vid behov reagera på avvikande situationer.

En kund hos affärsverket Kyrksläotts vatten har skyldigheten att sköta och ansvara för fva-anläggningen och rören på sin fastighet samt deras skick. Kunderna har också skyldighet att underhålla, följa och övervaka rören och anläggningarna på sina fastigheter och sina byggnader. De är varken vattenförsörjningsverkets skyldigheter eller på dess ansvar. Kunden har skyldighet att följa att allting fungerar. Denna uppföljnings- och skötselskyldighet gäller såväl sommarstugor/fritidsbostäder som permanenta bostäder som används året runt.

Mätarställningen snurrar på mätaren oavsätt mätarmodellen, och kundens skyldighet är att följa sin mätares ställning. Kunden har också skyldighet att reagera på avvikelser. I detta fall har läckaget pågått redan länge, och av detta kan man dra slutsatsen att kunden varken har följt mätaren eller vattenförbrukningen på fastigheten och att hen därför inte har lagt märke till avvikelsen.

Fastighetens ägare ska sköta underhållet av sin anläggning så att den inte orsakar olägenheter för fastigheten själv, vattenverket eller tredje parter. Detta gäller såväl fritidsbostäder som bostäder för åretruntboende. Som exempel på olägenhet kan anses den extra kostnad på vattenfakturan som orsakats fastighetsägaren på grund av maskinskada och läckt vatten.

Om kunden gottgjordes ytterligare i det aktuella fallet skulle det i praktiken innebära att dessa extra vattenläckor skulle vara kostnader som vattenverkets övriga kunder i sista hand måste bekosta. Med tanke på jämlikt och rättvist bemötande av kunderna skulle detta vara problematiskt.

Affärsverket Kyrksläotts vattens leveransvillkor

I affärsverket Kyrksläotts vattens allmänna leveransvillkor står det på flera ställen om kundens skyldigheter.

I punkt 5.1. Vattenförbrukning och mängden avloppsvatten står det: "Kunden ska följa sin vattenförbrukning och ändringar i den. Kunden ska vara tillräckligt medveten om mängden avloppsvatten som avleds från fastigheten till avloppet samt meddela verket om sådana ändringar i fastigheten, som väsentligt påverkar mängden avloppsvatten."

I punkt 8.6. Kundens skyldigheter står det: "Fastighetsägaren eller -innehavaren av en fastighet som anslutits till verkets ledningsnät ansvarar för fastighetens vatten- och avloppsanordningar till och med förbindelsepunkten. Kunden ska planera, bygga och underhålla FVA-anordningarna så, att de inte utgör någon

olägenhet för fastigheten, verket eller tredje parter..." "Fastighetsägaren eller -innehavaren ansvarar även för fastighetens andra förutnämnda anordningar, apparater och system, som i fastigheten används till att leda och hantera hushållsvatten, spillvatten eller dagvatten och grundernas dräneringsvatten." "Kunden är skyldig att utan dröjsmål underrätta verket om fel och läckage som upptäckts i tomtledningarna och verkets anordningar." "Kunden är ansvarig för skicket på de fastighetsspecifika FVA-anordningarna." "Kunden ska regelbundet kontrollera och underhålla sina fastighetsspecifika FVA-anordningar..." "Kunden är skyldig att följa verkets anvisningar och bestämmelser vid installation, användning, underhåll och funktionskontroll av dessa anordningar."

Vattentjänstverkets allmänna leveransvillkor punkt 8.5

Ändringssökanden har väddat till punkt 8.5 i de allmänna leveransvillkoren och har på den grunden försökt bevisa att affärsverket Kyrksläotts vatten har försummat sin skyldighet att informera dem om avvikelse i förbrukningen. Det bör konstateras i detta sammanhang att den aktuella punkten i leveransvillkoren gäller till exempel sådana situationer där man utför en

vattenledningsentreprenad och i samband med detta märker något avvikande. Då informerar vattenverket kunden, det vill säga rörens/fastighetens ägare. I punkt 8.5. Verkets skyldigheter konstateras: "**Om** verket konstaterar att anslutarens vattenförbrukning är så stor att det finns skäl att misstänka läckage i fastighetens FVA-anordningar, underrättar verket anslutaren om detta". I den aktuella punkten står det alltså inte att vattenverket automatiskt meddelar kunden varje gång det är läckage. Vattenverket meddelar alltså **om** det råkar märka eller misstänker något.

Den fjärravläsbara mätaren förmedlar systematiskt, inte manuellt, uppgifterna till faktureringssystemet. Syftet med mätaren och fjärravläsningen är att producera information för faktureringen. Uppföljningen hör inte till vattenverkets skyldigheter utan uttryckligen till kundens skyldigheter. Man kan alltså konstatera att vattenverket meddelar kunden om det märker något, men det har varken skyldighet eller ansvar att meddela kunden.

Även om Kyrksläotts vatten meddelade om avsevärda förändringar i kundens vattenförbrukning, ifall det skulle råka lägga märke till sådana, har affärsverket Kyrksläotts vatten inte förbundit sig till övervakning och uppföljning av en enskild kunds vattenförbrukning, och kunderna har inte lovats något sådant i något av dokumenten.

Kunderna informeras om avvikelser i vattenförbrukningen om avvikelserna observeras i samband med annat arbete, till exempel fakturering. Mätarställningarna på vattenmätarna överförs automatiskt från ett system till ett annat.

Någon service som heter larmmeddelande/störningsmeddelande finns inte

Kunden har i sin begäran om omprövning värdjat till en tjänst som heter "larmmeddelande/störningsmeddelande". Det bör för tydlighetens skull konstateras att Kyrksläotts vatten inte har någon sådan service som kunden nu hänvisar till. Affärsverket Kyrksläotts vatten har ingen sådan service med vilken det oavbrutet skulle följa och övervaka alla kunders mätare och meddela dem om eventuella avvikelser i vattenförbrukningen. Det finns tusentals kunder i verkningsområdet för affärsverket Kyrksläotts vatten, så det finns inga resurser för sådan uppföljning på kundernas vägnar. Vidare konstaterar vi att kunderna har skyldighet att själva följa sin vattenförbrukning, och kunden kan inte externalisera sitt ansvar för uppföljningen av mätaren på affärsverket Kyrksläotts vattens ansvar. Kundportalen gör det specifikt för kunderna möjligt att följa vattenförbrukningen på distans via portalen i fråga. Ett annat alternativ är att kunden tillräckligt ofta besöker sin sommarbostad och kontrollerar att allting är i skick. Om kunden lägger märke till något avvikande på sitt kontrollbesök ska he reagera i rätt tid.

Uppskjutning av förfallodagen och faktureringsärenden

Förfallodagen på fakturan har skjutits upp på kundens begäran och på grund av reklamationen. Trots uppskjutningen av förfallodagarna bör det konstateras att fakturan fortfarande är obetald på grund av det omtvistade ärendet. Således har uppskjutningen av förfallodagen inte vid det här laget haft någon ekonomisk betydelse för kunden, för fakturan är fortfarande öppen på grund av att ärendet är omtvistat.

För tydlighetens skull bör det konstateras att det i det redan fattade tjänsteinnehavarbeslutet 3/2026 har lovats att kunden gottgörs för det avloppsvatten som inte runnit ut i avloppet. I detta fall kan Kyrksläotts vatten inte gottgöra mera, eftersom det inte finns motiveringar till extra gottgörelse.

Vattenverket har inte försummat sin meddelandeplikt

Affärsverket Kyrksläotts vatten har inte försummat informeringen av kunden om möjligheten att följa vattenförbrukningen på distans, vilket ändringssökanden nu påstår. I avtalsdokumentationen har man inte förbundit sig till att erbjuda

portalen. Det är en extra tjänst som Kyrksläotts vattens fjärravläsningskunder har tillgång till sedan sommaren 2025. Portalen tas i bruk successivt. Alla de kunder som i juni 2025 har haft fjärravläsbar mätare har fått ett meddelande om möjligheten att använda portalen. Meddelandet har ingått som bilaga till fakturan för faktureringsperioden 4–6/2025. Också den kund som begärt omprövning har fått samma meddelande som bilaga till faktura 77237484. Kunden har skyldighet är att omsorgsfullt studera de dokument som skickats till hen, även fakturor och bilagor till dem. Också på Kyrksläotts vattens webbplats har man informerat om portalen.

Affärsverket Kyrksläotts vatten har informerat på ett tillräckligt sätt.

Affärsverket Kyrksläotts vatten kan ändå inte tvinga kunder att läsa mätarställningar, följa vattenförbrukningen, läsa meddelanden eller på annat sätt övervaka vad de gör. Dessa skyldigheter är på kundernas eget ansvar. Kundens skyldighet är att studera de dokument som hen får. Dessutom finns det information om saken på Kyrksläotts vattens webbplats. Kunden kan också kontakta Kyrksläotts vattens kundservice.

Till slut

Fjärravläsning innebär ingen övervaknings- eller informeringsskyldighet för verket, utan skyldigheten att följa vattenförbrukningen och underhålla fastighetens eget vattenförsörjningssystem är och förblir hos kunden. Affärsverket Kyrksläotts vatten förbinder sig inte separat att meddela kunderna att man har lagt märke till förändringar i deras vattenförbrukning eller att vattenförbrukningen har ökat. Detta gäller också de kunder som omfattas av fjärravläsning. Alla kunder bemöts jämlikt och rättvist och ingen kund får särbehandling.

Sökande av ändring

Kunden kan hänskjuta det beslut som fattats av direktionen för affärsverket med anledning av denna begäran om omprövning som ett tvistemål till avgörande av konsumenttvistenämnden (anvisningar på webbplatsen www.kuluttajariita.fi). Konsumenttvistenämnden behandlar faktureringsvister, avtalstvister och tvister som gäller vattenverkets verksamhet.

Dessutom har kunden möjlighet att hänskjuta ärendet även till Helsingfors förvaltningsdomstol för avgörande, om ärendet gäller administrativa förfaranden av vattenverket.