

Reklamation gällande vattenräkning 144/312283

HVA 27.05.2026 § 32
238/14.05.00/2026

Den 6.5.2026 har det inkommit en reklamation till affärsverket Hangö Vatten gällande vattenräkningen 144/ 312283. Kund har fått en faktura enligt vattenmätarens avlästa mätarställning. Ofakturerat vatten och avloppsvatten för perioden 2021–2026 är 2284 m³. I fakturan har tidigare uppskattade mängd beaktats och mängden ofakturerat vatten och avloppsvatten har fördelats på åren 2021–2026, för att ta hänsyn till prishöjningar.

Bakgrund:

5.2.2026 byttes mätaren på beställning av kund, då vattenmätaren hade frusit och gått sönder. Vid bytet upptäcktes läckage. Mätaren är placerad i mellanväggen intill huset. Mätaren är inte optimalt placerad, då den inte är skyddad mot köld, vilket leveransvillkoren kräver.

Kund har köpt fastigheten 2021. Den gamla ägaren har meddelat mätarställningen vid bytet. Sedan dess har vattenverket inte fått en bekräftad mätarställning av kund.

Årligen skickas brev till kund om begäran av vattenmätarens mätarställning. En påminnelse skickas till kund om inte vattenmätarens mätarställning har inlämnats. Ingen återkoppling har skett till dessa. Hangö vatten fakturerar enligt uppskattning i de fall då inga mätarställningar inlämnas. Hangö vattens personal har också besökt adressen flertal gånger, men ingen har varit på plats. Utöver påminnelser om begäran om vattenmätarens mätarställning har vattenverket också kontaktat kund för byte av mätare år 2025, men ingen återkoppling har skett från kund.

I och med att vattenverket inte har fått in några bekräftade avläsningar eller haft möjlighet att själva kunna avläsa mätaren, så har man inte kunnat upptäcka varken möjliga fel i mätaren eller läckage. I leveransvillkoren förbinder sig kund att anmäla mätarställningen årligen, men detta har inte uppfyllts trots flertal brev om uppmaning till inlämnande av mätarställning och brev om uppmaning till byte av mätare.

Kundens krav:

- 1.**
Begäran att indrivningen av fakturan avbryts under pågående behandling av reklamationen.
- 2.**
Begäran att vattenförbrukningen omprövas i enlighet med fastighetens faktiska användning (2 månader per år, 2–3 personer). Den rapporterade förbrukningen efter mätarbytet (3,5 m³ för perioden 5.2–2.4.2026) motsvarar normal förbrukning. Den uppskattningsfaktura som utfärdats efter mätarbytet bör därför makuleras.
- 3.**
Om den tidigare vattenmätaren finns kvar, begärs det att den kalibreras och kontrolleras av en oberoende part.

4.

Eftersom ansvaret för mätaravläsningar i praktiken ligger hos kunden, kommer kund framöver regelbundet att rapportera mätarställningar till affärsverket Hangö vatten.

5.

Kunden har informerat om permanent bosättning utomlands och begärt att all kundkommunikation skickas till adressen utomlands. Kund är beredd att stå för eventuella postkostnader om informationen inte kan ges elektroniskt.

Svar på kraven:

1. Kundens faktura har avbrutits från indrivningen under behandlingstiden av reklamationen.
2. Det finns inga skäl att ompröva fakturan.
3. Vattenmätaren är sönder pga. att den frusit, så det går inte att testa denna.
4. Enligt leveransvillkoren är det på kundens ansvar att meddela mätarställningen årligen.
5. affärsverket Hangö vatten ändrar faktureringsadressen utomlands enligt inlämnade kontaktuppgifter samt att postkostnaderna tilläggs i fakturan.

Affärsverkschefen har uppgjort ett separat svar till kund, med en mera detaljerad utredning.

Kompletterande material

-Reklamation

-Svar på reklamation

/

Bilaga

-Leveransvillkor

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar anteckna reklamationen och affärsverkschefens utredning för kännedom, samt konstatera att det inte föreligger grund för att justera eller kreditera den aktuella vattenfakturan.

Beslut

Förslaget godkändes.

Tilläggsuppgifter

Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360