

Reklamation gällande vattenräkning 144/315579

HVA 27.05.2026 § 33
243/14.05.00/2026

Det har inkommit en reklamation till affärsverket Hangö Vatten gällande en vattenräkning 144/315579 11.5.2026.

Bakgrund

En kund har reklamerat en vattenfaktura avseende en betydande vattenförbrukning under perioden hösten 2025 – våren 2026. Kunden har anfört att den fakturerade förbrukningen inte motsvarar fastighetens användning samt att vattenmätaren och rörsystemet skadats till följd av frysning. En vattenläcka har enligt kundens uppgifter konstaterats i februari 2026, varefter huvudventilerna stängts och reparation beställts. Kunden har även lämnat in videomaterial som bakgrund till ärendet.

Utredning

Vattenverket har utrett ärendet utifrån reklamationen, kundens tidigare e-postmeddelande samt tillgängligt bakgrundsmaterial. Utredningen visar att:

- Kunden kontaktade vattenverket i samband med att läckan upptäcktes och tillhandahöll då även videomaterial.
- Det är möjligt att en synlig och omfattande läcka uppstod i samband med temperaturförändring i februari 2026, men den exakta tidpunkten för när vattenförbrukningen började öka kan inte fastställas i efterhand.
- Den fakturerade vattenmängden är tekniskt möjlig även under en relativt kort tidsperiod, givet den typ av läckage som framgår av bild- och videomaterialet.
- Vattenmätaren har skadats till följd av frysning och kan inte kontrolleras eller verifieras i efterhand.
- Enligt gällande lagstiftning och leveransvillkor baseras debiteringen på vattenmätarens registrerade förbrukning när annan tillförlitlig mätdata saknas.

Förbrukningen har i faktureringen periodiserats utifrån den senast verifierade mätarställningen, eftersom det vid faktureringsstillfället inte fanns tillförlitlig information om när en eventuell läcka uppstått.

Bedömning

Vattenverket bedömer att ärendet har handlagts i enlighet med vattenlagen, de allmänna leveransvillkoren och gällande bruksvillkor. De uppgifter som framförts i reklamationen och det tillhörande bakgrundsmaterialet ger inte tillräcklig grund för att frångå fakturering enligt uppmätt förbrukning eller för att i efterhand tidsmässigt avgränsa förbrukningen på ett tillförlitligt sätt.

Kompletterande material
-Reklamation
-Svar på reklamation

/

Bilaga
-Leveransvillkor

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att 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