

Reklamation gällande vattenräkning 318909

HVA 13.10.2026 § 53

387/14.05.00/2026

En skriftlig reklamation har inkommit gällande vattenfaktura 318909 . Kunden uppger att en dold läcka i fastighetens vattenledning har orsakat att vatten under en längre tid runnit ut i marken och yrkar på full återbetalning av avloppssavgifterna för uppskattningsvis 1 000 m³ samt en partiell kompensation för vattenavgiften.

Vid handläggningen har det konstaterats att kunden senast har anmält mätarställning år 2024 och att nästa faktiska mätaravläsning erhöles först i juli 2026. Den uppmätta totala vattenförbrukningen under perioden 2024-2026 uppgick till 1 064 m³, medan faktureringen under samma period baserats på en uppskattad förbrukning om cirka 50 m³ per år. Det är därför inte möjligt att tillförlitligt fastställa hur stor andel av den uppmätta förbrukningen som hänförs till läckan respektive normal vattenanvändning.

Enligt etablerad praxis vid ersättning i motsvarande läckagefall beviljats efter skälighetsprövning och i regel uppgått mellan 10–15 procent av den läckagerelaterade förbrukningen. Med beaktande av omständigheterna i ärendet finns det inte grunder för att bevilja den yrkade fulla kompensationen.

Kompletterande material

- Reklamation
- Svar på reklamation

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att avslå kundens krav på full återbetalning och i stället bevilja en skälighetsbaserad gottgörelse motsvarande 150 m³ avloppsvatten, vilket motsvarar 496,50 euro inklusive moms 25,5 %

Beslut

Förslaget godkändes.

Tilläggsuppgifter

Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360