Direktionen för Hangö Vatten

Tid 13.10.2026 klo 17:30 - 19:29

Plats Hangö Vattens mötesrum, Sandövägen 2

Behandlade ärenden

§	Rubrik	Sida
§ 46	Affärsverkschefens översikt	3
§ 47	Affärsverkschefens beslutsförteckning	4
§ 48	Årets 2026 driftsbudget	5
§ 49	Årets 2026 byggprogram	8
§ 50	Höjning av vattenavgifterna	11
§ 51	Årets 2027 budget och plan för åren 2028-2029	12
§ 52	Årets 2027 kapitalbudget och plan för åren 2028-2029	14
§ 53	Reklamation gällande vattenräkning 318909	17
§ 54	Wacsi kundnöjdhetsundersökningens resultat 2026	18
§ 55	Informationsärenden	19

Tid 13.10.2026 klo 17:30 - 19:29

Plats Hangö Vattens mötesrum, Sandövägen 2

Deltagare

Närvarande	Kavander Jouko	ordförande
	Augustsson-Sula Gun	ledamot
	Fricker Minna	ledamot
	Horn Stephan	ersättare
	Lesch-Saarinen Helena	ledamot
Frånvarande	Malmlund Peter	
Övriga	Gammals Jennifer	affärsverkschef
	Eklund Henrik	projektchef
	Laine Maria	sekreterare

Sammanträdets laglighet och beslutförhet

Beslut Ordförande konstaterade sammanträdet lagligt sammankallat och beslutfört.

Val av protokolljusterare

Beslut Till protokolljusterare valdes Gun Augustsson-Sula och Helena Lesch-Saarinen som reserv Stephan Horn.

Underskrifter

Jouko Kavander
ordförande

Maria Laine
sekreterare

Behandlade ärenden 46 - 55

Justering av protokoll

Gun Augustsson-Sula
protokolljusterare

Helena Lesch-Saarinen
protokolljusterare

Protokollet framlagt till påseende

Stadens web-sidor 21.10.2026

Intygar

Maria Laine
sihteeri

Direktionen för Hangö Vatten § 46 13.10.2026

Affärsverkschefens översikt

HVA 13.10.2026 § 46

Affärsverkschefen föredrar aktuella ärenden vid mötet.

Förslag (Gammals)

Direktionen antecknar föredragningen till kännedom.

Beslut

Antecknades för kännedom.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

Direktionen för Hangö Vatten § 47 13.10.2026

Affärsverkschefens beslutsförteckning

HVA 13.10.2026 § 47

/	Affärsverkschefens beslutsförteckning den 19.8.2026-6.10.2026 som bilaga.
Förslag (Gammals)	Direktionen beslutar konstatera att beslutsförteckningen inte innehåller sådana ärenden som direktionen med stöd av kommunlagen ska ta till behandling.
Beslut	Förslaget godkändes.
Tilläggsuppgifter	Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

Direktionen för Hangö Vatten	§ 5	27.01.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 20	03.03.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 27	27.05.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 38	25.08.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 48	13.10.2026

Årets 2026 driftsbudget

HVA 27.01.2026 § 5

Hangö Vattens budget 2026 godkändes vid direktionens möte den 11.12.2025 § 61. Driftsbudgetens utfall kommer att uppföljas minst fyra gånger under året i direktionen. Affärsverkschefen ansvarar för förverkligandet av driftsbudgetens och kapitalbudgetens uppföljning. Projektchefen ansvarar för övervakning och ekonomiuppföljning av sina egna projekt.

Kontoplan och dispositionsplan, Drätselkontorets tidtabell samt direktiv för budgetsverkställigheten 2026 bifogade.

/ Bilagor
- Kontoplan och dispositonsplan 2026
- Årsklocka för ekonomiärenden år 2026
- Direktiv för budgetsverkställigheten 2026
- Den ekonomiska ställningen 19.1.2026

Förslag (Gammals)

Direktionen godkänner driftsplanen för år 2026 och antecknar årsklockan för ekonomiärenden samt direktiv för budgetsverkställigheten för kännedom.

Beslut

Förslaget godkändes.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

HVA 03.03.2026 § 20

Den ekonomiska situationen per den 23.2.2026 framgår av bilagan.

/ Bilaga
- den ekonomiska ställningen

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att anteckna situationen för kännedom.

Beslut

Antecknades för kännedom.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

Direktionen för Hangö Vatten	§ 5	27.01.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 20	03.03.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 27	27.05.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 38	25.08.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 48	13.10.2026

HVA 27.05.2026 § 27

Den ekonomiska situationen per den 13.5.2026 framgår av bilagan.

/ Bilaga
- den ekonomiska ställningen

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att anteckna situationen för kännedom.

Beslut

Antecknades för kännedom.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

HVA 25.08.2026 § 38

Den ekonomiska situationen per den 18.8.2026 framgår av bilagan.

/ Bilaga
- den ekonomiska ställningen

Förslag (Gamals)

Direktionen beslutar att anteckna situationen för kännedom.

Beslut

Antecknades för kännedom.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

HVA 13.10.2026 § 48
31/02.02.02/2026

Den ekonomiska situationen per den 1.10.2026 framgår av bilagan.

/ Bilaga
- den ekonomiska ställningen

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att anteckna situationen för kännedom.

Direktionen för Hangö Vatten	§ 5	27.01.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 20	03.03.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 27	27.05.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 38	25.08.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 48	13.10.2026

Beslut

Antecknades för kännedom.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

Direktionen för Hangö Vatten	§ 62	11.12.2025
Direktionen för Hangö Vatten	§ 6	27.01.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 21	03.03.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 28	27.05.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 39	25.08.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 49	13.10.2026

Årets 2026 byggprogram

HVA 11.12.2025 § 62

Fullmäktige har vid sitt möte den 25.11.2025 beslutat att Hangö Vattens kapitalbudget för år 2026 är 1 080 000 euro. Hangö Vattens byggprogram 2026 som bilaga.

För att vid behov kunna verkställa projekt redan från årets början godkänns byggprogrammet redan nu. Under året kan det göras ändringar i programmet genom beslut av direktionen.

/ Bilaga
- Byggprogram 2026

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att godkänna byggprogrammet för år 2026 så att kapitalbudgeten år 2026 uppgår till 1 080 000 euro.

Beslut

Förslaget godkändes.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

HVA 27.01.2026 § 6

Bifogat finns årets 2026 byggprogram, som godkändes i direktionen 11.12.2025 § 62. Bifogat finns också dispositionsplan för investeringar 2026.

Affärsverkschefen ansvarar för förverkligandet av driftsbudgetens och kapitalbudgetens uppföljning. Projektchefen ansvarar för uppföljning av investeringsprojekt inom det egna området enligt Hangö Vattens verksamhetsstadga.

/ Bilaga
- Byggprogram 2026 situationen 20.1.2026
- Dispositionsplan för investeringar 2026

Förslag (Gammasl)

Direktionen beslutar att godkänna byggprogrammet 2026 samt dispositionsplan för investeringar 2026.

Beslut

Direktionen för Hangö Vatten	§ 62	11.12.2025
Direktionen för Hangö Vatten	§ 6	27.01.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 21	03.03.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 28	27.05.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 39	25.08.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 49	13.10.2026

Förslaget godkändes.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

HVA 03.03.2026 § 21

Som bilaga byggprogrammet för år 2026 och situationen 24.2.2026.

/ Bilaga
- Byggprogram 2026 situationen den 24.2.2026

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att anteckna situationen för kännedom.

Beslut

Anteckandes för kännedom.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360
Hangö Vatten projektchef Henrik Eklund, 040 135 9378

HVA 27.05.2026 § 28

Som bilaga byggprogrammet för år 2026 och situationen 15.5.2026.

/ Bilaga
- Byggprogram 2026

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att anteckna situationen för kännedom.

Beslut

Förslaget godkändes.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360
Hangö Vatten projektchef Henrik Eklund, 040 135 9378

HVA 25.08.2026 § 39

Direktionen för Hangö Vatten	§ 62	11.12.2025
Direktionen för Hangö Vatten	§ 6	27.01.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 21	03.03.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 28	27.05.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 39	25.08.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 49	13.10.2026

Som bilaga byggprogrammet för år 2026 och situationen 18.8.2026.

/ Bilaga
- Byggprogram 2026 situationen den 18.8.2026

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att anteckna situationen för kännedom.

Beslut

Antecknades för kännedom.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360
Hangö Vatten projektchef Henrik Eklund, 040 135 9378

HVA 13.10.2026 § 49
573/02.02.02/2025

Som bilaga byggprogrammet för år 2026 och situationen 6.10.2026.

/ Bilaga
- Byggprogram 2026 situationen den 6.10.2026

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att anteckna situationen för kännedom.

Beslut

Antecknades för kännedom.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360
Hangö Vatten projektchef Henrik Eklund, 040 135 9378

Direktionen för Hangö Vatten § 50 13.10.2026

Höjning av vattenavgifterna

HVA 13.10.2026 § 50
386/02.09.00/2026

Höjning av bruks- och grund-avgifterna för att balansera upp mot höjda utgifter och för att kunna bibehålla investeringarna på nuvarande nivå. Den föreslagna höjningen är 3 % för grundavgiften och 3 % för bruksavgiften, höjningen gäller både för hushållsvattnet och avloppsvattnet. Avgifterna höjs fr.o.m. 1.1.2027 och kunderna informeras i förväg om prishöjningen enligt tidigare praxis.

/ Bilaga
- Ny uppdaterad prislista 2027

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att höja vattenavgifterna med 3 % enligt förslaget ovan.

Ärendets behandling

Under diskussionen ändrade föredraganden förslaget:
Bruksavgiften (vatten och avlopp) samt mottagningsavgiften för dekompositionsbrunnslam/avloppsvattenbrunnslam höjs med 3%.

Minna Fricker föreslog understödd av Helena Lesch-Saarinen att avgifterna höjs med 2%.

Om ärendet förrättades omröstning och för föredragandens förslag röstade Jouko Kavander. För Minna Frickers förslag röstade Minna Fricker, Stephan Horn och Helena Lesch-Saarinen. Gun Augustsson-Sula avstod från att rösta. Således vann Minna Frickers förslag.

Beslut

Direktionen beslöt i enlighet med omröstningens resultat. Bruksavgiften (vatten och avlopp) samt mottagningsavgiften för dekompositionsbrunnslam/avloppsvattenbrunnslam höjs med 2%.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

Direktionen för Hangö Vatten § 41 25.08.2026
Direktionen för Hangö Vatten § 51 13.10.2026

Årets 2027 budget och plan för åren 2028-2029

HVA 25.08.2026 § 41

Hangö Vattens uppgift är att säkerställa ett rent hushållsvatten för verksamhetsområdets invånare och industrianläggningar samt att rena avloppsvattnet till den av myndigheterna krävda nivån. Budgeten uppgörs så att denna uppgift uppfylls med beaktande av eventuella risker och osäkerhetsfaktorer. Budgeten har uppgjorts på grundval av de tidigare årens utfall, med beaktande av det kommande årets avvikande intäkts- och kostnadsposter samt med strävan att förbättra resultatuppnåendet.

Enligt Vattentjänstlagen bör kommunen i sin bokföring separera vattenförsörjningen från övriga funktioner. Vattenförsörjningens driftskostnader täcks med grund- och bruksavgifter. Anslutningsavgiften är avsedd att täcka kostnaderna för att bygga vattenförsörjningsnätet i det berörda området. Avgifterna bör vara sådana, att man med dem på lång sikt kan täcka vattentjänstverkets ny- och reparationsinvesteringar och kostnader. Avgifterna får innehålla endast en skälig avkastning på eget kapital. Vattenverkets verksamhet finansieras således med kundavgifter och inte med skatteintäkter.

Stadsfullmäktige beslutar om affärsverket Hangö Vattens bindande ekonomiska målsättningar, som år 2026 var: Ersättning för grundkapital (6%), lånets ränta (euribor 12mån +1%), låneavkortning 0 € (slutlig avkortning enligt vad som kvarstår av överskottet efter finansiering av investeringarna).

Direktionens uppgift är att göra upp en budget enligt bindande målsättningar och godkänna budgeten. Under budgeteringsprocessen kan fullmäktige ändra på de bindande målsättningarna, varefter direktionen uppdaterar budgeten. Detta innebär att Hangö Vattens budget kan godkännas slutgiltigt först efter stadsfullmäktiges budgetbeslut.

Direktionen ställer i samband med budgetberedningen även upp egna målsättningar för verksamheten och mätare för målsättningarna. De för år 2027 uppställda målsättningarna var: Minskande av läckagevatten i såväl vatten- som avloppsnätet samt utvecklandet av driftssäkerheten, så att den hålls på en hög nivå, oavsett yttre hot eller andra störningar. Funktionella mätare var en vattenläckage-% på under 20 % och en sjunkande trend i avloppsnätets läckagemängd samt vattenprovs- och tillståndsindex (utfall 100 %). Förbättring av energieffektiviteten, nollvision för olycksfall,

är ökning av reservvattenmängden till 100 %. Som nya mätare för 2027 är saneringsmängd i km, en minskande trend för sjukfrånvarodagar och utbildningsdagar.

Vid detta möte godkänns det första budgetförslaget i euro, interna inköp och försäljning samt personalkostnader kan ännu vara förorsaka att siffrorna ändras en aning.

/ Bilaga
- driftsbudgetförslag 2027

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att godkänna budgetförslaget för år 2027.

Beslut

Förslaget godkändes.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

HVA 13.10.2026 § 51
351/02.02.00/2026

Budgetförslaget samt verksamhetsmål och mätare framgår av bilagorna.

/ Bilagor
- driftsbudgetförslag 2027
- Hangö Vattens mätare 2027
- Hangö Vattens textdel 2027

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att godkänna budgetförslaget för år 2027 samt verksamhetens mål och mätare 2027.

Beslut

Förslaget godkändes.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

Direktionen för Hangö Vatten § 42 25.08.2026
Direktionen för Hangö Vatten § 52 13.10.2026

Årets 2027 kapitalbudget och plan för åren 2028-2029

HVA 25.08.2026 § 42

I kapitalbudgeten reserveras anslag för aktuella större anskaffningar eller projekt (d.v.s. ”investeringar”). Hangö Vattens projekt planeras tillsammans med andra branscher (för saneringen av vattenförsörjningsnätens del särskilt med kommunaltekniken). Projekt behövs bl.a. för att minska på saneringsskulden, för att bygga separata avlopp i enlighet med miljötillståndet, för nybyggande (nya tomter eller utvidgat verksamhetsområde) samt för utvecklandet av driftssäkerheten.

De kommande investeringarna 2027 hänför sig till största delen till att trygga industrins ökade behov av tilläggsvatten. Enligt uppskattning kommer behovet av tilläggsvatten att uppgå till cirka 2 500 m³/dygn fram till år 2029. Detta investeringsbehov utgör en central del av Hangö Vattens nätverks- och kapacitetsplanering samt möjliggör stadens livskraft och industrins tillväxt.
Den ökade försäljningen påverkar intäkterna positivt under kommande år, men medför samtidigt ökade driftkostnader, särskilt inom energi, service och underhåll. Därtill kommer de ökade investeringarna att leda till högre avskrivningar under de kommande åren. Industrins ökade behov av tilläggsvatten stärker därmed affärsverkets intäktsbas men förutsätter samtidigt en noggrann uppföljning av ekonomi, kapacitet och kostnadsutveckling.

Investeringarna finansieras med räkenskapsperiodens överskott förhöjt med avskrivningarna, om det inte räcker till ökar det interna lånet av staden, alternativt minskar det interna lånet till staden om alla budgeterade investeringsmedel inte används. Enligt uppskattningen av driftsekonomin uppgår Hangö Vattens rörelseöverskott samt avskrivningar till cirka 1,0 M€.

Stadsfullmäktige beslutar om affärsverket Hangö Vattens bindande ekonomiska målsättningar som år 2025 var: Ersättning för grundkapital (6%), lånets ränta (euribor 12mån +1%), låneavkortning cirka 600 000 € (den slutliga avkortningen enligt vad som blir kvar efter finansiering av investeringarna) Dessa målsättningar har inte ännu satts för år 2027 men beredningen har utgått från samma punkter som år 2026, dock kommer låneavkortningen att vara lägre än 2025.

Enligt Hangö stads förvaltningsstadga beslutar direktionen om affärsverkets egenfinansierade investeringar. Det har under tidigare år emellertid varit tvunget att skära ned kapitalbudgeten på grund av stadens helhetsinvesteringar.

Direktionen för Hangö Vatten § 42 25.08.2026
Direktionen för Hangö Vatten § 52 13.10.2026

Som bilaga en förteckning över alla identifierade investeringsbehov inom en nära framtid. Diskussion kan föras angående prioriteringen, men i den fortsatta behandlingen bör även stadens övriga investeringsbehov beaktas. Listningen av investeringsbehov grundar sig på vattenförsörjningsnätets saneringsbehovsutredning (8.12.2025) och på avloppsnätets läckagevattenutredning (3.4.2018). En investeringsplan för 20 år har uppgjorts utgående från egendomsförteckningen och saneringsbehoven. Därtill har verksamhetens risker och investeringsbehov i anslutning till dem diskuterats med personalen.

Under 2027 är målsättningen att göra en noggrannare utvärdering av Stormossens avloppsvattenreningsverk och dess utveckling och saneringsbehov.

Hangö Vattens kapitalbudgets storlek föreslås till 3,8 M€ och projekten definieras noggrannare i ett senare skede av budgetbehandlingen. Kapitalbudgetförslaget har anpassats till överskottet. Det tekniska saneringsbehovet är avsevärt större än förslaget.

/ Bilaga
- investeringsbehov

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar föreslå stadsstyrelsen att Hangö Vattens kapitalbudgets storlek år 2027 är ca 3,8 M€ samt 1,3 M€ år 2028 och 1,4 M€ år 2029.

Beslut

Förslaget godkändes.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

HVA 13.10.2026 § 52
352/02.02.00/2026

Hangö Vattens kapitalbudgets storlek föreslås till 3,8 M€ och projekten definieras noggrannare i bilagan. Kapitalbudgetförslaget har anpassats till överskottet. Det tekniska saneringsbehovet är avsevärt större än förslaget.

/ Bilaga
- investeringsbehov

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar föreslå stadsstyrelsen att Hangö Vattens kapitalbudgets storlek år 2027 är ca 3,8 M€ samt 1,3 M€ år 2028 och 1,4 M€ år 2029.

Direktionen för Hangö Vatten	§ 42	25.08.2026
Direktionen för Hangö Vatten	§ 52	13.10.2026

Ärendets behandling

Under diskussionen ändrade föredraganden förslaget:
Direktionen beslutar föreslå stadsstyrelsen att Hangö Vattens kapitalbudgets storlek år 2027 är ca 3,23 M€ samt 1,3 M€ år 2028 och 1,4 M€ år 2029.

Beslut

Direktionen beslöt i enlighet med det ändrade förslaget.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

Direktionen för Hangö Vatten § 53 13.10.2026

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 avloppsavgifterna 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 erhölls 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 hänför sig till läckan respektive normal vattenanvändning.

Enligt etablerad praxis vid har 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

Direktionen för Hangö Vatten § 54 13.10.2026

Wacsi kundnöjdhetsundersökningens resultat 2026

HVA 13.10.2026 § 54
395/14.05.00/2026

Resultaten från kundnöjdhetsundersökningen WACSI 2026, som Taloustutkimus har gjort 1.6.-4.8.2026, visar att Hangö Vatten fortsätter att hålla en hög nivå inom sina kärnuppgifter. Det sammanlagda WACSI-indexet uppgick till 8,70 (2024:8,49), vilket innebär en förbättring jämfört med år 2024. Särskilt vattenkvaliteten fick mycket goda resultat med ett WACSI-index på 9,44 (2024:9,28), medan leveranssäkerheten servicevänligheten och sakkunskapen också bedömdes vara på en hög nivå. Även kundernas uppfattning om service och kommunikation har förbättrats tydligt sedan den föregående undersökningen.

WACSI- resultaten jämför med 2024:
vattenkvaliteten: 9,28 → 9,44 (+0,16)
distribution: 8,83 → 8,90 (+0,07)
service: 8,16 → 8,45 (+0,29)
kommunikation: 7,98 → 8,29 (+0,31)
Helhets WACSI: 8,49 → 8,70 (+0,21)

Undersökningen visar samtidigt att kunderna önskar ökad transparens kring vattenavgifter och fakturering samt mer information om ledningsnätets skick och planerade investeringar. Vid störningssituationer framhålls textmeddelanden som den klart viktigaste informationskanalen. Kunderna efterfrågar även snabbare och mer fortlöpande information om pågående störningar och deras beräknade varaktighet.

Sammantaget visar resultaten att kundernas förtroende för Hangö Vatten är starkt och att verksamheten utvecklats i positiv riktning. De viktigaste utvecklingsåtgärderna framöver är att förbättra kommunikationen kring prissättning och investeringar samt att vidareutveckla störningsinformationen. Genom dessa åtgärder finns goda förutsättningar att ytterligare stärka kundnöjdheten.

Kompletterande material
- WACSI rapport

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att anteckna resultaten för kännedom.

Beslut

Antecknades för kännedom.

Direktionen för Hangö Vatten § 54 13.10.2026

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

Direktionen för Hangö Vatten § 55 13.10.2026

Informationsärenden

HVA 13.10.2026 § 55

1. Extern finansiering ansöks från livskraftscentralen för uppdatering av grundvattnets skyddsplan.

Förslag (Gammals) Direktionen beslutar anteckna ärendet för kännedom.

Beslut

Antecknades för kännedom.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360

Anvisning för sökande av ändring gäller paragraferna: § 46, § 47, § 48, § 49, § 51, § 52, § 54, § 55

Besvärsförbud

I beslut, som gäller endast beredning eller verkställighet, får ändring inte sökas enligt 136 § i kommunallag.

Anvisning för sökande av ändring gäller paragraferna: § 50, § 53

Anvisningar om hur man begär omprövning

Den som är missnöjd med detta beslut kan begära omprövning skriftligt. Ändring i beslutet får inte sökas genom besvär hos domstol.

Rätt att begära omprövning

Omprövning får begäras av:

- den som beslutet avser eller vars rätt, skyldighet eller fördel direkt påverkas av beslutet (*part*), och
- kommunmedlemmar.

Tidsfrist för begäran om omprövning

Omprövning ska begäras inom 14 dagar från delfåendet av beslutet.

Begäran om omprövning ska lämnas in till **direktionen för Hangö Vatten** senast under tidsfristens sista dag innan registraturen stänger.

En part anses ha fått del av beslutet sju dagar efter att brevet sändes, om inte något annat visas. Vid vanlig elektronisk delgivning anses parten ha fått del av beslutet den tredje dagen efter att meddelandet sändes, om inte något annat visas.

En *kommunmedlem* anses ha fått del av ett beslut sju dagar efter det att protokollet fanns tillgängligt i det allmänna datanätet.

Dagen för delfåendet räknas inte med i tidsfristen för begäran om omprövning. Om den sista dagen för omprövningsbegäran infaller på en helgdag, självständighetsdagen, första maj, julafton, midsommarafton eller en helgfri lördag, får omprövning begäras den första vardagen därefter.

Omprövningsmyndighet

Omprövning begärs hos **Direktionen för Hangö Vatten**.

Adress:	Sandövägen 2, 10900 Hangö
Telefonnummer:	019 220 31
Registraturens e-postadress:	kirjaamo@hanko.fi

Omprövningsbegärans form och innehåll

Omprövning ska begäras skriftligt. Också elektroniska dokument uppfyller kravet på skriftlig form.

I omprövningsbegäran ska uppges:

- det beslut i vilket omprövning begärs
- hurdan omprövning som begärs
- på vilka grunder omprövning begärs.

I omprövningsbegäran ska dessutom uppges namnet på den som har begärt omprövning samt personens hemkommun, postadress och telefonnummer.

Om omprövningsbeslutet får delges som ett elektroniskt meddelande ska också e-postadress uppges.

Protokoll

Protokollsutdrag och bilagor som gäller beslutet kan begäras hos Hangö stads registratur.

Adress:	Boulevarden 6, 10900 Hangö
E-postadress:	kirjaamo@hanko.fi
Telefonnummer:	019 220 31