Begäran om omprövning av beslut § 53 (13.10.2026)

HVA 13.10.2026 § 53

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

HVA 10.11.2026
387/14.05.00/2026

Redogörelse för ärendet
Direktionen behandlade vid sitt sammanträde 13.10.2026 (§ 53) en kundreklamation gällande vattenfaktura 318909 och beslöt att, utifrån en skälighetsprövning, bevilja kunden en gottgörelse motsvarande 150 m³ av avloppsvattenmängden, dvs. 150 m³ motsvarar 15 % av den uppskattade avloppsvattenmängd som läckaget gett upphov till.
Kunden har inom utsatt tid lämnat in en begäran om omprövning av beslutet. I begäran om omprövning krävs att avloppsvattenavgiften gottgörs i sin helhet för

964 m³:s del. Som motivering framförs att läckagevattnet inte har hamnat i avloppsnätet och inte heller till avloppsreningsverket för behandling.

Affärsverkschefens bedömning

Direktionen konstaterar att faktureringen av vattenavgifter grundar sig på den vattenförbrukning som registrerats av vattenmätaren. Underhållet av fastighetens vatteninstallationer och uppföljningen av deras skick hör till fastighetsägarens ansvar. I ärendet har inte framkommit sådana nya omständigheter eller utredningar som visar att direktionens beslut av den 13.10.2026 varit felaktigt eller att skälighetsbedömningen varit bristfällig.

Hangö Vatten har vid motsvarande läckageskador en etablerad praxis enligt vilken en skälig gottgörelse av avloppsvattenavgiften på 10–15 % av avloppsvattenmängden kan beviljas efter prövning från fall till fall. Syftet med krediteringen är att beakta en exceptionell skadehändelse utan att ansvaret för underhållet av fastighetens interna vatteninstallationer överförs på vattenförsörjningsverket.

Direktionen anser att den tidigare beviljade krediteringen motsvarar Hangö Vattens konsekventa beslutspraxis och kravet på likvärdig behandling av kunderna. I rättelseyrkandet har inga sådana grunder framförts, som skulle motivera en avvikelse från det tidigare beslutet eller den etablerade beslutspraxisen.

Kompletterande material
- Begäran om omprövning

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar förkasta begäran om omprövning och vidmakthåller sitt beslut av den 13.10.2026 § 53. Som motivering konstateras att kunden redan har beviljats en gottgörelse grundad på en skälighetsbedömning och att det i begäran om omprövning inte har framförts sådana nya faktiska omständigheter som skulle ge anledning att ändra beslutet.

Beslut

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360