

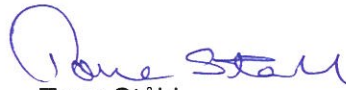
Julkaisupäivämäärä 6.8.2024

Lähetetty sähköpostitse 5.8.2024

Oikaisuvaatimusviranomaisen  
Loviisan Vesiliikelaitoksen johtokunta

Otteen oikeaksi todistaa

05.08.2024



Tove Ståhl  
taloussihteer

## Vesikatko, Pitkäniityntie Valko

### Selostus

Valkossa vaihdettiin vesijohtuventtiili torstaina 1.8.2024. Työn suorittamisen vuoksi vesi katkaistiin seuraavilla kaduilla: Fantsnäsintie, Fantsnäsinkuja, Pitkäniityntie, Välikylänkuja, Kalliontie, Vattutie, Metsälammentie, Kanervatie, Mustikkatie, Puolukkatie sekä Jäkälätie. Vesikatkosta ilmoitettiin Blue Idea häiriötiedotepalvelun avulla etukäteen 31.7.2024.

Blue Idea häiriötiedotepalvelu on otettu käyttöön vuonna 2023. Kyseessä on väestörekisteripohjainen tekstiviestipalvelu. Palvelu lähettää tekstiviestin julkisiin puhelinnumeroihin, niille henkilöille, jotka väestörekisteritiedon mukaan asuvat häiriöalueella. Mikäli numero on salainen tai asiakkaan vakituinen osoite on muualla, pitää palveluun rekisteröityä erikseen. Kaikille Vesiliikelaitoksen asiakkaille on lähetetty vesilaskun mukana tiedote häiriöpalvelun käyttöönotosta ja rekisteröitymisestä maaliskuun 2023 lopussa lähetetyn laskun mukana. Palvelun käyttöönotosta on kerrottu myös mm. kaupunkilehti Morjensissa. Palvelusta on tiedotettu myös myöhemmin, esimerkiksi varautumispäivänä 7.2.2024.

Tekstiviestin lisäksi tieto häiriöstä on ollut Vesiliikelaitoksen kotisivuilla häiriökartassa. Häiriötiedotteessa vesikatkon pituudeksi ilmoitettiin klo 8:00-14:00, mutta vedenjakelu voidaan aloittaa ilmoitettua aiemmin, heti työn valmistuttua. Vesikatko alueella alkoi klo 8:30 ja päättyi klo 11:30. Vesikatkon kesto oli siten kolme tuntia.

xxx xxx soitti 1.8.2024 klo 9:24 Vesiliikelaitoksen johtajalle, ettei hän ole saanut tietoa vesikatkosta. Puhelun yhteydessä asiakkaalle on kerrottu, että työ valmistuu klo 14:00 mennessä. xxx xxx kiinteistö on loma-asunto eikä hän ole kirjoilla ko. osoitteessa. Koska xxx xxx ei ole saanut tietoa vesikatkosta, on hän vaatinut hyvitystä vesilaskusta vesihuoltolain 27 §:n nojalla. xxx xxx on perustellut vaatimustaan mm. sillä, että hän maksaa vesilaskunsa e-laskuna, joten hän ei saa laskujen liitteitä, joissa häiriöpalvelun käyttöönotosta on kerrottu. xxx xxx mukaan Vesiliikelaitos kohtelee asiakkaita eriarvoisesti ja tiedotus on puutteellista.

### Perustelut

Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdan 7.2. mukaan vesihuollossa on virhe, kun veden laatu tai toimitustapa tai laitoksen palvelu ei vastaa sitä, mitä sopimuksen tai säädösten perusteella voidaan edellyttää. Vesihuollossa on virhe myös silloin, kun se on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt, jollei keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen väheisenä. Virheenä ei yleensä pidetä jäljempänä kohdissa 7.3., 7.4. ja 7.5 tarkoitettuja ja niihin rinnastettavia tapahtumia.

Vesiliikelaitoksen johtaja

05.08.2024

§ 8/2024

Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdan 7.5. mukaan vedentoimitukseen tai viemäriveden vastaanottoon tarvittavan laitteen, koneistoihin tai verkostoon kohdistuvan työn tai muun välttämättömän syyn vuoksi laitos voi tilapäisesti keskeyttää vedentoimituksen ja/tai viemäriveden vastaanoton tai tarjoittaa niitä. Yleisten toimitusehtojen kohdan 7.6 mukaan huolto- ja korjaustöiden takia tapahtuvista, etukäteen tiedossa olevista keskeytyksistä tai rajoituksista laitos tiedottaa hyvissä ajoin ennen töiden aloittamista: rajoitettuja alueita koskevista keskeytyksistä ja rajoituksista liittyjäkohtaisesti.

Vesihuoltolain (119/2001) 27 §:n 1 momentin mukaan vesihuollossa tai huleveden viemäroinnissä on virhe, kun veden laatu tai toimitustapa tai vesihuoltolaitoksen palvelu ei vastaa sitä, mitä sopimuksen tai säädösten perusteella voidaan edellyttää. Vesihuollossa tai huleveden viemäroinnissä on virhe myös silloin, kun se on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt, jollei keskeytys aiheudu vesihuoltolaitoksen laitteiston tavanomaisesta korjaus- tai huoltotyöstä, joka kestää yhtäjaksoisesti alle 12 tuntia ja josta on ilmoitettu asiakkaalle etukäteen, tai jollei keskeytystä voida muutoin pitää keskeytyksen syy ja olosuhteen huomioon ottaen vähäisenä. Saman pykälän 4 momentin mukaan jos virhe perustuu vesihuollon yli 12 tunnin yhtäjaksoiseen keskeytykseen, hinnanalennuksen määrä on vähintään kaksi prosenttia asiakkaan vuotuisesta perus- ja käyttömaksusta.

Päätös

Päätän hylätä xxx xxx vaatimuksen hinnanalennuksesta. Vesihuoltotyön aiheuttamasta vesikatkosta on ilmoitettu etukäteen Blue Idea häiriötiedotteella. Tieto palvelun käyttöönotosta on lähetetty kaikille asiakkaille laskun mukana, joten asiakkaalla on ollut mahdollisuus rekisteröityä palvelun käyttäjäksi, vaikkei vakituinen osoite sijaitse Loviisassa. Myös e-laskuasiakkaat saavat ladattua laskun liitteineen verkkopankin kautta. xxx xxx tieto häiriöpalvelusta on mennyt laskun numero 6700013677 mukana, joka on lähetetty 31.3.2023.

  
Maria Sippala  
Vesiliikelaitoksen johtaja

Jakelu

xxx xxx

Vesiliikelaitoksen johtokunta

## OIKAISUVAATIMUSOHJEET

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

### Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä:

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (*asianosainen*), sekä
- kunnan jäsen.

### Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava Loviisan kaupungin kirjaamoon viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

*Asianosaisen* katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa *asianosaisen* katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

*Kunnan jäsenen* katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun- tai juhannusaatto tai arkipäivä, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

### Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on se Loviisan kaupungin toimielin, jonka alla päätöksen tehnyt viranhaltija toimii.

Kirjaamon yhteystiedot:

Postiosoite: PL 77, 07901 Loviisa  
Käyntiosoite: Mariankatu 12 A  
Sähköpostiosoite: kaupunki@loviisa.fi  
Puhelinnumero: 019-555 555

Kirjaamon aukioloaika on  
ma–ke ja pe klo 9.00–11.30 ja klo 12.30–15.00  
to klo 9.00–11.30 ja klo 12.30–17.00.



### Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero.

Jos oikaisuvaatimuspäätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

### Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä voi pyytää Loviisan kaupungin kirjaamosta.