

## Usein kysytyt kysymykset

### Veden käyttö ja laatu

**Normaali vedenkäyttö?** Yksi henkilö kuluttaa vettä tilastollisesti noin 40–50 m<sup>3</sup> vuodessa (noin 128 litraa/asukas/vrk). Vedenkulutus vaihtelee kuitenkin paljon, ja sen vuoksi kannattaakin omasta vesimittarista seurata itselle ominaista vedenkulutuksen määrää.

**Mitä vesi ja jätevesi maksavat?** Vesimaksu on 2,60 €/ m<sup>3</sup> (sis. alv 25,5 %) ja jätevesimaksu on 3,64 €/ m<sup>3</sup> (sis. alv 25,5%)

**Mistä saan tietoa talousveden laadusta?** Loviisan Vesiliikelaitoksen kotisivulla on Veden laatu- tiedote alueittain. Myös vesi.fi -sivustolta löydät tietoa vedenlaadusta. Sivustolle päivittyvät kunkin vedenjakelualueen uusimmat tarkkailutulokset. Suomenkielinen sivusto: [Vesihuoltolaitosten tunnusluvut](#)

### Vesimittari

**Miksi vesimittarilukemia seurataan?** Vesimittarilukemia pyydetään asiakkailta pääsääntöisesti kerran vuodessa. Saatujen lukemien perusteella pystyy seuraamaan myös kiinteistön vedenkulutuksessa tapahtuvia muutoksia ja voidaan havaita vuotoja (esim. vuotava hana tai wc-istuin). Kun vesimittari luetaan vuosittain, huomataan myös mittarin mahdolliset viat (esim. mittari on pysähtynyt). Mikäli kiinteistön asukasmäärät muuttuvat tai kulutus jostain muusta syystä muuttuu paljon, on siitäkin hyvä ilmoittaa vesilaskutukseen.

**Vesimittari on jäässä, mitä teen?** Vesimittarin jäätymisriski on huomattava pakkaskeleillä. Pakkasten saapuessa kannattaa tarkistaa vesimittarin tilanne, vaikka se usein sijaitseekin sisätiloissa. Mittari rikkoutuu herkästi, jos se pääsee jäätymään. Suojaamalla vesimittarin asianmukaisesti, pienennät sen jäätymisriskiä. Vesimittarin jäätymistä voi estää lisäämällä lämpöeristettä, esim. styroksia tai villaa mittarin ympärillä. Myös lämpötila vesimittaritalassa kannattaa pitää riittävällä tasolla ja tarkistaa, ettei ilmanvaihtoventtiilien kautta pääse kylmää ilmaa mittarille. Vesimittarin jäätymisestä aiheutuvat kustannukset kuuluvat kiinteistön omistajalle.

**Jos mittari on pysähtynyt tai jäänyt, ota heti yhteyttä Vesiliikelaitokseen.**

### Laskutus

**En pysty maksamaan vesilaskua eräpäivänä – mitäs nyt?** Ota hyvissä ajoin ennen eräpäivää yhteyttä Loviisan Vesiliikelaitoksen asiakaspalveluun ja sovi uudesta maksupäivästä, niin vältät muistutusmaksut.

**Vesilasku on paljon suurempi kuin odotin, mitä teen?** Mieti ensin, onko vedenkulutuksen kasvulle looginen selitys vai voisiko kiinteistöllä olla isompi tai pienempi vuoto. Tippuuko jokin hana, liiriseekö vessanpönttö? Pyöriikö vesimittari silloinkin, kun vettä ei käytetä?

Jos syytä ei löydy, ota yhteyttä Loviisan Vesiliikelaitoksen asiakaspalveluun.

**Millaiset laskutusvaihtoehdonne ovat?** Henkilöasiakkaidemme laskutusvaihtoehtoina ovat paperilasku, e-lasku ja suoramaksu.

E-lasku palvelu tulee käyttöön siten, että teet e-laskusopimuksen omassa verkkopankissasi. Loviisan Vesiliikelaitos löytyy pankin laskuttajaluettelossa nimellä Loviisan kaupunki – laskutus. Käytä yksilöintitietona vesilaskun tilisiirto osassa olevaa maksuviitettä/ viitenumeroa.

Jos käytössäsi ei ole verkkopankkia, voit sopia suoramaksusta oman pankkisi kanssa. Huomaa, että suoramaksupalvelu ei ole tarjolla yrityksille tai sellaisille yhteisöille, joilla on yritystili. Yrityksiä ja yhteisöjä pyydämme ilmoittamaan verkkolaskua varten

- verkkolaskuosoitteen
- OVT-tunnuksen
- välittäjä-tunnuksen

osoitteeseen: [vesilaskutus@loviisa.fi](mailto:vesilaskutus@loviisa.fi)

**Miten usein lähetätte laskuja?** Laskutus tapahtuu neljä kertaa vuodessa kolmen kuukauden jaksoissa:

- tammi–maaliskuu (laskutus huhtikuussa)
- huhti–kesäkuu (laskutus heinäkuussa)
- heinä–syyskuu (laskutus lokakuussa)
- loka–joulukuu (laskutus tammikuussa).

Laskuista kolme on arviolaskuja ja yksi on tasauslasku, jota varten pyydämme vesimittarilukemat.

**Miten voin muuttaa asiakastietojani?** Mikäli haluat tehdä muutoksia asiakastietoihisi, olethan yhteydessä asiakaspalveluumme. Puhelinnumero: 019 555 225, sähköpostiosoite: [vesilaskutus@loviisa.fi](mailto:vesilaskutus@loviisa.fi)

## Vedenjakelu

### Vettä ei tule, mitä teen?

Varmista huoltoyhtiöltä tai isännöitsijältä, ettei vedenjakeluhäiriö johdu kiinteistössasi tehtävistä korjaustoista

Tarkista, näkyykö katkos tai häiriö Loviisan Vesiliikelaitoksen kotisivulla:

<https://www.loviisa.fi/vesiliikelaitos/hairiotiedotteet/>

Jos häiriölle ei löydy syytä, soita päivystykseen (24h) 0440 555 902.

### Miksi vesi on joskus ruskeaa?

Syynä on yleensä joko yleisestä tai kiinteistön omasta vesijohtoverkostosta peräisin olevien rauta- ja mangaanikerrostumien irtoaminen. Irtoaminen voi johtua siitä, että veden virtaussuunta on tilapäisesti muuttunut esim. verkoston korjaus- tai muutostöiden vuoksi. Tavallisesti veden laatuhäiriö poistuu vettä juoksuttamalla. Jos häiriö on pitkäkestoinen, soita päivystykseen (24h) 0440 555 902.

**Lämmintä vettä ei tule. Mitä teen?** Kylmän veden toimittaa Loviisan Vesiliikelaitos ja lämmin vesi lämmitetään kiinteistökohtaisesti.

## Vedenjakelun häiriöistä tiedottaminen

**Kenelle lähetätte vesihuollon häiriötiedotteita?** Lähetämme tekstiviestin automaattisesti yli 16-vuotiaille asukkaille, joiden puhelinnumero ja osoite ovat julkisia.

### Milloin vesihuollon häiriötiedotteet täytyy tilata erikseen?

- puhelinliittymäsi on salainen tai prepaid

-puhelinliittymäsi on rekisteröity muuhun kuin kotiosoitteeseen, esimerkiksi työpuhelin tai vapaa-ajan asunto/mökki

-olet kieltänyt operaattoriasi luovuttamasta numeroa/osoitettasi.

Lisätietoja: <https://www.loviisa.fi/vesiliikelaitos/hairiotiedotteet/>

### Miksi sain vesihuollon häiriötekstiviestin koskien vanhaa osoitettani, vaikka osoitteeni on muuttunut?

Jos matkapuhelinnumerosi on julkinen, tarkasta teleoperaattoriltasi, että osoitetietosi on päivittynyt heidän järjestelmiinsä. Jos osoitteesi tai puhelinnumerosi muuttuu, voit aina päivittää tietojasi kirjautumalla uudelleen. Tilaa uusi PIN-koodi, kun haluat muokata tai poistaa tietojasi.

## Liittymäasiat

### **Kenen vastuulla kiinteistön tonttivesijohdot ja tonttviemärit ovat?**

Tonttijohdot yhdistävät kiinteistön Loviisan Vesiliikelaitoksen runkoverkostoon. Tonttijohtoja ovat tonttivesijohto ja jätevesiviemäri.

Tonttivesijohdot ja -viemärit ovat kiinteistönomistajan vastuulla. Omistaja vastaa myös niiden mahdollisista korjauskustannuksista. Vastuunjako on sama huolimatta siitä, onko kiinteistö rakennettu omalle vai vuokratontille tai onko kyseessä pientalo, kerrostalo vai yritys kiinteistö.

Loviisan Vesiliikelaitoksen vastuu alkaa runkojohdosta tai- kaivosta, johon kiinteistö liittyy omalla putkellaan.

### **Kuinka liityn Loviisan Vesilaitoksen verkostoon?**

Ohjeet Loviisan Vesiliikelaitoksen verkostoon liittymiseksi löytyvät kotisivuiltamme kohdasta <https://www.loviisa.fi/vesiliikelaitos/liittyminen/>

## Omistajanvaihto

### **Mitä tehdään omistajanvaihtotilanteessa? Minne ilmoitan omistajanvaihdoksesta?**

Loviisan Vesiliikelaitokselle ilmoitetaan vanhan omistajan osalta loppulukema, loppulukeman päivämäärä ja uusi osoite, jonne loppulasku toimitetaan. Uuden omistajan osalta ilmoitetaan kiinteistöön muuttavien henkilöiden lukumäärä ja toimitetaan kauppakirjasta kopio. Ohjeet: <https://www.loviisa.fi/vesiliikelaitos/liittyminen/>

Omistajanvaihdon voi myös ilmoittaa sähköpostitse: [vesilaskutus@loviisa.fi](mailto:vesilaskutus@loviisa.fi)

**Jos et löytänyt vastausta kysymykseesi tältä sivulta, lähetä kysymyksesi sähköpostilla osoitteeseen [vesilaskutus@loviisa.fi](mailto:vesilaskutus@loviisa.fi), tai soita: 019 555 225**