

Vanliga frågor

Vattenanvändning och kvalitet

Normal vattenförbrukning? En person förbrukar statistiskt cirka 40–50 m³ vatten per år (cirka 128 liter/invånare/dag). Vattenförbrukningen varierar dock mycket, och därför lönar det sig att följa med den egna vattenförbrukningen från vattenmätaren.

Vad kostar vattnet och avloppsvattnet? Vattenavgiften är 2,60 €/ m³ (inkl. 25,5 % moms). Avloppsvattenavgiften är 3,64 €/m³ (inkl. 25,5 % moms)

Var hittar jag information om kvaliteten på hushållsvattnet? På Affärsverket Lovisa Vattens hemsida finns ett sammandrag över vattenkvaliteten områdesvis. Du hittar också information om vattenkvaliteten på webbsidan: vesi.fi. Sidan uppdateras med de senaste övervakningsresultaten för respektive vattendistributionsområde. Svensk sida: [Vattentjänstverkens nyckeltal](#)

Vattenmätare

Varför följs vattenmätaravläsningarna? Vattenmätaravläsningarna begärs vanligtvis av kunderna en gång om året. Utifrån avläsningarna kan även förändringar i fastighetens vattenförbrukning uppföljas och läckor kan upptäckas (t.ex. en läckande kran eller toalettstols). När vattenmätaren avläses årligen upptäcks även eventuella fel i mätaren (t.ex. mätaren har stannat). Om antalet boende i fastigheten ändras eller förbrukningen ändras mycket av någon annan anledning är det också bra att meddela vattenfaktureringsenheten.

Vattenmätaren har frusit, vad ska jag göra? Risken för att vattenmätaren fryser är stor när det är köldgrader. När det blir köldgrader, lönar det sig att kontrollera vattenmätaren, även om den ofta finns inomhus. Mätaren går lätt sönder om den fryser.

Genom att skydda vattenmätaren på rätt sätt, minskar du risken för att den fryser. För att förhindra att vattenmätaren fryser, kan den värmeisolas, genom att lägga t.ex. frigolit eller ull runt mätaren. Även temperaturen i utrymmet där vattenmätaren är, bör hållas på en tillräcklig nivå. Kontrollera också att kall luft inte strömmar in genom ventilationsventilerna på mätaren. Kostnaderna för en frusen vattenmätare tillhör ägaren av fastigheten.

Tag genast kontakt med Affärsverket om mätaren har stannat eller frusit.

Fakturering

Jag kan inte betala vattenräkningen på förfallodagen- vad gör jag? Kontakta Affärsverket Lovisa Vattens kundservice i god tid före förfallodagen och kom överens om nytt betalningsdatum, så undviker du påminnelseavgifterna.

Vattenräkningen är mycket större än jag väntade mig, vad ska jag göra? Fundera först på, om det finns en logisk förklaring till ökningen av vattenkonsumtionen eller om det kan förekomma ett större eller mindre läckage i din fastighet. Droppar någon kran, porlar WC-stolen? När vattenförbrukningen är noll, skall även vattenmätaren stå stilla.

Om du inte hittar någon orsak, kontakta Affärsverket Lovisa Vattens kundservice.

Vilka är era faktureringsalternativ? Faktureringsalternativen för våra privatkunder är pappersfaktura, e-faktura och direktbetalning.

E- faktura tjänsten tas i bruk genom att göra ett e-fakturaavtal i din nätbank. Affärsverket Lovisa Vatten hittas i bankernas förteckning över e-fakturerare under namnet Lovisa stad – fakturering. Använd betalningsreferensen/referensnumret från gireringsblanketten på vattenfakturan som identifieringsuppgift.

Om du inte har nätbank i användning, kan du komma överens om direktbetalning med din egen bank.

Observera att direktbetalningstjänsten inte kan erbjudas företag eller sådana sammanslutningar som använder ett företagskonto.

För nätfakturering ber vi företag och föreningar meddela oss per e-post:

- finvoiceaddress
- EDI-kod
- förmedlarkod

till adressen vattenfakturering@loviisa.fi

Hur ofta skickar ni fakturor? Vi fakturerar fyra gånger om året för tre månaders perioder:

- januari–mars (fakturering i april)
- april–juni (fakturering i juli)
- juli–september (fakturering i oktober)
- oktober–december (fakturering i januari)

Tre av fakturorna är uppskattningsfakturor och en är en utjämningsfaktura för vilken vi ber om vattenmätaravläsningar.

Hur kan jag ändra min kunduppgifter? Om du vill göra ändringar i dina kunduppgifter, vänligen kontakta vår kundtjänst. Telefonnummer: 019 555 225, e-postadress: vattenfakturering@loviisa.fi.

Vattendistribution

Det kommer inget vatten, vad gör jag?

Kontrollera med servicebolaget eller disponenten om störningen i vattendistributionen beror på reparationsarbete som görs i din fastighet.

Kontrollera om avbrottet eller störningen syns på Affärsverket Lovisa Vattens störningskarta: <https://www.loviisa.fi/vesiliikelaitos/sv/meddelande-om-storningar/>

Ifall saken ännu är oklar, ring dejouren (24 h) 0440 555 902.

Varför är vattnet brunfärgat ibland?

Det beror oftast på att järn- och manganavlagringarna lossnar antingen i det allmänna vattenledningsnätet eller i fastighetens eget nät. Avlagringar kan lossna då vattnets strömningsriktning tillfälligt ändrat till exempel på grund av reparations- eller ändringsarbeten. Störningen i vattenkvaliteten försvinner oftast genom att man låter vattnet rinna. Ring dejouren (24 h) 0440 555 902 om störningen blir långvarig.

Det kommer inte varmt vatten. Vad gör jag? Affärsverket Lovisa Vatten levererar det kalla vattnet och varmvattnet uppvärms fastighetsspecifikt.

Meddelande om störningar i vattendistributionen

Ät vem skickar ni meddelanden om avbrott i vattenförsörjningen? Vi skickar automatiskt textmeddelande till invånare över 16 år vars telefonnummer och adress är offentliga.

När måste man separat beställa vattenförsörjningens meddelanden om störningar?

-ditt telefonabonnemang är hemligt eller förbetalt (prepaid)

-ditt telefonabonnemang är registrerat på en annan adress än din hemadress (till exempel arbetstelefon eller fritidsbostad/stuga)

-du har förbjudit din operatör att lämna ut ditt nummer/din adress.

Mer info: <https://www.loviisa.fi/vesiliikelaitos/sv/meddelande-om-storningar/>

Varför fick jag ett meddelande om störningar gällande min gamla adress, trots att min adress har ändrats?

Om ditt mobiltelefonnummer är offentligt, kontrollera med din teleoperatör att din adressinformation har uppdaterats i deras system. Om din adress eller ditt telefonnummer ändras kan du alltid uppdatera din information genom att logga in igen. Beställ en ny PIN-kod när du vill redigera eller radera dina uppgifter.

Anslutningsärenden

Vem ansvarar för fastighetens tomtvattenledningar och tomtavlopp?

Tomtledningarna ansluter fastigheten till Affärsverket Lovisa vattens stamledningar. Till tomtledningar hör tomtvattenledningen samt -avloppet.

Fastighetens ägare ansvarar för tomtvattenledningen och avloppen. Ägaren står också för eventuella reparationskostnader. Samma ansvarsfördelning gäller oavsett om fastigheten är byggd på egen eller hyrd tomt, eller om det är ett småhus, ett flervåningshus eller en företagsfastighet.

Affärsverket Lovisa vattens ansvar börjar från huvudledningen eller -brunnen till vilken fastigheten ansluter sig med sin egen ledning.

Hur ansluter jag mig till Affärsverket Lovisa Vattens nätverk?

Instruktioner för att ansluta sig till Affärsverket Lovisa Vattens nätverk finns på vår hemsida

<https://www.loviisa.fi/vesiliikelaitos/sv/anslutning/>

Ägarbyte

Vad görs vid ägarbyte? Vart anmäler jag ett ägarbyte?

Vattenmätarställningen från dagen för byte av ägare, datum för vattenmätaravläsningen samt den nya adressen, dit slutfakturan ska skickas, meddelas åt Affärsverket Lovisa Vatten för den gamla ägarens del. För den nya ägarens del anges antalet personer som flyttar in i fastigheten och en kopia av köpebrevet ska skickas. Instruktioner:

<https://www.loviisa.fi/vesiliikelaitos/sv/anslutning/>

Ägarbytet kan även anmälas via e-post: vesilaskutus@loviisa.fi

Om du inte hittade svar på din fråga här, skicka din fråga per e-post till adressen vattenfakturering@loviisa.fi, eller ring: 019 555 225.