

Reklamaatio jätelaskusta

Rakennetun ympäristön lautakunta 17.6.2026

455/02.09.00/2026

Valmistelija Ympäristöinsinööri Aino Alatalo

Asiakas on tehnyt jätelaskusta reklamaation, joka on liitteenä. Reklamaatiossa vaaditaan, että osa maksetusta jätemaksusta palautetaan asiakkaalle.

Jätelasku on lähetetty 8.5.2026 ja asiakas on maksanut sen eräpäivään mennessä. Jätelaskusta on puuttunut ohje muistutuksen tekoon ja kyseinen muutoksenhakuohje on toimitettu toimistosihteerin toimesta sähköpostilla asiakkaalle 25.5.2026. Reklamaatio on saapunut 4.6.2026, joten muistutus on saapunut 14 vuorokauden sisällä muutoksenhakuohjeen saamisesta ja se tulee käsitellä jätehuoltoviranomaisen toimesta.

Reklamaation perusteluna on jäteasemalta puhelimitse annettu virheellinen hinta-arvio tuotavan kuorman hinnasta. Asiakas on ennen kuorman tuontia soittanut jäteasemalle ja kysynyt hintaa jätekuormalle. Jäteasemalta on kerrottu peräkärrykuorman hinnan olevan 80 €.

Asiakkaan tuodessa kuormaa 2.4., on jäteasemalla normaalin toimintatavan mukaisesti traktorin peräkärrykuorma punnittu ja laskutettu tonninhinnan mukaisesti. Laskun hinta on perustunut voimassa olevaan jätetaksaan, jossa sekajätteen hinta (sis. alv 25,5 %) on 425,03 €/tonni. Kuorman hinnaksi on tullut 552 €.

Voimassa oleva jätetaksa on julkisesti nähtävillä kaupungin nettisivuilla. Voimassa olevassa jätetaksassa on määritelty erikseen tilavuuteen perustuvia kuormahintoja, joista suurin on 1-3 m³ kuorma (henkilöauton peräkärrykuorma), jonka hinta on 80 €. Asiakkaan jätekuorma oli traktorin peräkärrykuorma, jonka tilavuus oli noin 10 m³. Asiakas vetoaa virheellisen puhelinneuvonnan lisäksi siihen, että mikäli hän olisi saanut oikeanlaista neuvontaa, hän olisi voinut tuoda jätteet kolmella eri kerralla henkilöauton peräkärryllä. Tällöin kuormien kokonaishinnaksi olisi tullut 240 €.

Kaupungille 1300 kg:n sekajätteen toimittaminen eteenpäin maksaa Kiertokaari Oy:n vastaanottomaksun sekä kuljetuksen Ouluun. Näistä kustannuksista kertyy yhteensä kuluja 471,70 € (sis. alv 25,5 %). Tässä kustannuksessa ei ole huomioituna jäteaseman ylläpito- ja

henkilöstökuluja, jotka myös täytyy kattaa jätemaksuilla. Jätelain mukaan perittävillä kustannuksilla on katettava tehtävän hoitamisesta aiheutuvat kulut, ja taksan mukaisella hinnoittelulla tämä on toteutunut. Kysymyksessä on nyt puhelimessa annetun hintaneuvonnan oikeudellisuuden arviointi ja vaikutus asiakkaalle.

Puhelimesta on täysin mahdotonta pystyä arvioimaan kuorman kokoa, sisältöä ja hintaa, joten puhelimitse ei pitäisi kertoa hintaa jätekuormalle, ainoastaan taksan mukaisista vaihtoehdoista. Jäteaseman työntekijä on myöntänyt tehneensä virheen ja antaneensa puhelimesta epähuomiossa väärän arvion hinnasta. Jäteaseman työntekijän olisi pitänyt selvittää tarkemmin kyseessä olevan kuorman kokoa ja sisältöä, sekä osata kertoa, että yli 3 m³:n kokoiset kuormat punnitaan vaa'alla ja hinnoitellaan taksan mukaisesti tonninhinnalla. Tällöin asiakas olisi voinut itse arvioida haluaako tuoda jätekuorman jäteasemalle yhdellä kertaa vai jaettuna useampaan pieneen kuormaan. Todennäköisesti asiakkaallakaan ei ole ollut etukäteen tiedossa tuomansa jätekuorman painoa, mikä vaikeuttaa hintavertailua.

Jätelain (646/2011) 78 § 1 mom. mukaan *kunnan on perittävä tämän lain mukaisesti järjestämästään jätehuollosta jätemaksua, jolla katetaan sille tehtävän hoitamisesta aiheutuvat kustannukset.*

Jätelain (646/2011) 79 § 3 mom. mukaan *jätmaksun perusteista määrätään tarkemmin kunnan hyväksymässä jätetaksassa.*

Jätelain (646/2011) 82 § 2 mom. mukaan *maksuvelvollisella on oikeus tehdä 14 päivän kuluessa jätelaskun saamisesta muistutus kunnan jätehuoltoviranomaiselle. Tämän on tehtävä muistutuksen johdosta päätös ja lähetettävä muuttuneesta maksusta maksuvelvolliselle uusi jätelasku.*

Jätelain (646/2011) 83 § 3 mom. mukaan *jos jätemaksu muutoksenhaun johdosta poistetaan tai sitä alennetaan, kunnan on palautettava liikaa maksettu määrä sekä maksettava vuotuista korkoa maksupäivästä takaisinmaksupäivään saakka.*

Liitteet

Reklamaatio jätelaskusta

Esittelijä

Tekninen johtaja Vimpari Jarkko

Päätösesitys

Hyväksytään asiakkaan muistutuksessa esittämä vaatimus ja palautetaan maksetusta jätemaksusta 312 € korkoineen.

Perustelut:

Asiakas on saanut virheellistä neuvoa jäteaseman työntekijältä, mikä on vaikuttanut asiakkaan päätökseen tuoda jätekuorma kerralla traktorilla. Nykyisen jätetaksan mukaan asiakkaalla olisi ollut mahdollisuus valita

edullisempi tapa toimittaa jätteet useampana kuormana, mikäli hän olisi saanut jäteaseman työntekijältä tarkempaa tietoa taksasta. Vaikka jätetaksa on kaikkien saatavilla kaupungin nettisivuilla, ei se poista puhelimesta annetun neuvonnan merkitystä.

Päätös