KEURUUN VESI
Multiantie 5, 42700 Keuruu

Asiakastiedote 16.6.2026

Hyvä asiakkaamme

Seuraava vuosi on muutosten aikaa, joista näkyvin muutos asiakkaille on asiakasportaali. Myös asiakastietojärjestelmämme vaihtuu uuteen seuraavan vuoden aikana. Muutokset saattavat aiheuttaa laskutukseen aikataulumuutoksia vuonna 2027.

Lue myös sivulta 2 miten erilaiset virheelliset maksut vaikuttavat avoinna olevaan laskuun, ja mihin se voi johtaa. Entä mitä tapahtuu liikasuoritukselle?

Uusi asiakasportaali on käytössänne 3.8.2026

Keuruun Vesi ottaa käyttöön uuden asiakasportaalin KulutusWebin tilalle. Uusi asiakasportaali eVe on käytettävissänne 3.8.2026 alkaen alla olevista osoitteista.

Asiakasportaalin suora osoite **https://eve.cgisaas.fi/keuruu**

Keuruun Veden sähköisen asioinnin sivulle tulee linkki asiakasportaaliin. Löydät sähköisen asioinnin osoitteesta **https://keuruu.fi/asuminen-ja-ymparisto/vesihuolto/keuruun-vesi/asiakkaana/sahkoinen-asiointi/**

KulutusWebin kirjautumissivulta ohjataan automaattisesti uuteen asiakasportaaliin. KulutusWebiin voi edelleen kirjautua raporttien tarkastelua varten, mutta tietojen syöttäminen KulutusWebiin ei ole enää mahdollista.

Kirjautumissivun alareunasta löydät tietosuojaan ja saavutettavuuteen liittyvät tiedot.

Näin otat uuden asiakasportaalin käyttöön

1. Voit kirjautua asiakasportaaliin joko suomi.fi-tunnistautumisella tai sähköpostiosoitteella.
2. Rekisteröidy asiakasportaaliin.
3. Täytä kaikki pakolliset tiedot rekisteröitymisen yhteydessä. Jos rekisteröitymisen jälkeen omat kulutuspisteesi tai asiakastietosi eivät näy:
    1. Kirjaudu ulos asiakasportaalista.
    2. Odota noin 10 minuuttia.
    3. Kirjaudu uudelleen sisään ja tarkista tietosi.

Mikäli kulutuspisteesi tiedot eivät edelleenkään näy, paina **“Lisää kulutuspiste…”** -linkkiä. Täytä vähintään yksi pyydetyistä tiedoista ja lähetä pyyntö. Vastaanotamme palvelupyynnön ja käsittelemme asian mahdollisimman pian.

Uudessa asiakasportaalissa voit

- seurata kulutusta.
- seurata laskutusta.
- ilmoittaa omistajan vaihtumisesta.
- lähettää kysymyksen.
- tehdä kiireettömän vikailmoituksen.
- ilmoittaa vesimittarilukeman.

Vesilaskun maksaminen ja virheelliset maksusuoritukset

Maksamaton tilaan jäänyt lasku saattaa siirtyä perintätoimistolle ennen kuin virheellinen maksusuoritus ehditään käsitellä.

Vesilasku on maksettu virheellisellä summalla
Jos maksat liian vähän, laskun avoimeksi jäänyt loppuosa siirtyy perintätoimistolle.
Jos maksat liikaa, lasku jää edelleen maksamaton tilaan.

Vesilasku on maksettu virheellisellä viitenumerolla tai viitenumero on annettu viestikentässä
Jokaisella laskulla on oma viitenumerosarja. Väärällä viitenumerosarjalla maksettu lasku menee virheeseen eikä maksu kirjaudu laskulle. Lasku jää maksamaton tilaan.

Verkko- ja mobiilipankkiin tallennettu maksupohja, tarkista aina maksun tiedot
Maksupohjan tietoihin pitää jokaisella maksukerralla korjata viitenumero ja yleensä myös maksettava summa.

Vuokranantaja ja vesilaskun maksaminen
Ohjeemme on, että vuokranantaja maksaa vesilaskun meille itse.
Vuokranantaja perii vesimaksun vuokralaiselta parhaaksi katsomallaan tavalla.
Vuokralaisten maksamat virheelliset maksusuoritukset ovat erityisen haastavia selvittää. Ilman viitettä ja ilman minkäänlaista järkevää viestiä maksettu vesilasku, josta on tiedossa vain maksajan nimi, ovat aikaa vieviä ja haasteellisia selvitettäviä. Meillä ei ole tiedossa vuokralaisten nimiä tai yhteystietoja, koska hän ei ole meidän asiakasrekisterissämme asiakkaana.

Liikamaksun palauttaminen asiakkaalle
Laskua maksettaessa loppusummaan ei saa lisätä mitään ylimääräistä, vaikka sen maksaisi myöhässä. Yli viiden euron liikamaksuista otamme yhteyttä asiakkaaseen. Pienet liikamaksut (5 euroa tai alle 5 euroa) palautetaan, jos asiakas sitä erikseen pyytää. Liikamaksut palautetaan asiakkaan ilmoittamalle pankkitilille. Pankkitilin voi ilmoittaa:

- suojattuna sähköpostina, joka löytyy Keuruun kaupungin verkkosivulta https://keuruu.fi/asuminen-ja-ymparisto/vesihuolto/keuruun-vesi/asiakkaana/sahkoinen-asiointi/
- kirjeitse osoitteella Keuruun kaupunki, Keuruun Vesi liikelaitos, Multiantie 5, 42700 Keuruu.

Palautusta varten tarvitsemme

- maksun saajan nimi
- henkilötunnus tai y-tunnus
- osoite
- pankkitilin numero (IBAN muodossa).

Jos joku edellä mainituista tiedoista puuttuu, emme voi tehdä palautusta.