



# **LUOTTAMUKSELLISUUS JA SYRJIMÄTTÖMYYS SÄHKÖMARKKINOILLA**

## **OHJE 2020**

# SISÄLLYSLUETTELO

JOHDANTO .....	3
1. KESKEISET PERIAATTEET .....	4
1.1. LUOTTAMUKSELLISUUS .....	4
1.1.1. LAIN MUKAINEN TIETOJEN SALASSAPITO JA HYVÄKSİKÄYTTÖKIELTO .....	4
1.1.2. TIETOSUOJALAINSÄÄNNÖN ASETTAMAT VELVOITTEET HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYLLE .....	5
1.1.3. TIETOJEN ANALYSOINTI .....	6
1.1.4. RANGAISTUSSÄÄNNÖS SALASSAPITOVELVOITTEEN RIKKOMISESTA .....	7
1.2. SYRJIMÄTTÖMYYS .....	8
1.3. ERIYTTÄMINEN .....	8
1.3.1. OIKEUDELLINEN ERIYTTÄMINEN .....	8
1.3.2. LASKENNALLINEN ERIYTTÄMINEN .....	9
1.3.3. JOHDON ERIYTTÄMINEN .....	9
1.3.4. TOIMENPIDEOHJELMA SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEKSI .....	9
2. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN .....	10
2.1. YLEISTÄ TIETOJEN LUOVUTTAMISESTA .....	10
2.2. ASIAKKAAN VALTUUTUKSET JA VALTAKIRJAT .....	10
2.3. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN VERKONHALTIJALTA MYYJILLE .....	12
2.3.1. TOIMITUSVELVOLLISTA MYYJÄÄ KOSKEVAT POIKKEUKSET .....	12
2.3.2. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN VERKONHALTIJAN JA MYYJIEN VÄLILLÄ - ESIMERKKITILANTEITA .....	12
2.4. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN KOLMANSILLE OSAPUOLILLE - ESIMERKKITILANTEITA .....	14
2.5. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN VIRANOMAISILLE .....	16
3. OIKEUDELLISESTI ERIYTETYN JAKELUVERKONHALTIJAN VIESTINTÄ .....	18
3.1. KESKEISET KÄSITTEET .....	18
3.2. SUOSITUKSET .....	19
4. YHTEINEN ASIAKASPALVELU .....	21
4.1. YHTEISEN ASIAKASPALVELUN ORGANISOIMINEN JA TIETOJÄRJESTELMÄT - ESIMERKKITILANTEITA .....	21
4.2. SOPIMUSTEN TEKEMINEN YHTEISESSÄ ASIAKASPALVELUSSA - ESIMERKKITILANTEITA .....	22
5. MUITA ESIMERKKITILANTEITA .....	24
5.1. MYYJIEN TASAPUOLINEN KOHTELU .....	24
5.2. SOPIMUKSETON TILA .....	24
5.3. MYYNTISOPIMUKSEN PERUUTTAMINEN .....	25
5.4. SOPIMUSTEN HOITAMINEN KOLMANSIEN OSAPUOLIEN KANSSA .....	25
5.5. LIITTYMISASIAKKAAT JA VELVOITTEIDEN HUOMIOIMINEN .....	25
6. YHTEENVETO .....	27
LIITTEET .....	28

## JOHDANTO

Sähkömarkkinalaki<sup>1</sup> edellyttää, että verkonhaltijat kohtelevat sähkömarkkinoiden osapuolia ja sähköverkon käyttäjiä syrjimättömästi ja tasapuolisesti. Lisäksi laissa on säädetty verkonhaltijoille ja myyjille salassapitovelvollisuus sekä tietojen hyväksikäyttökielto, niistä luottamuksellisista tiedoista, joita he ovat saaneet tehtäviä hoitaessaan haltuunsa. Luottamuksellisuuden ja syrjimättömyyden säilymisellä on suuri merkitys koko sähköalalle ja avoimien sähkömarkkinoiden uskottavuudelle.

Tämä ohje sisältää perustiedot luottamuksellisuudesta ja syrjimättömyydestä sähkömarkkinoilla. Lisäksi suosituksessa on esitetty menettelytapoja erilaisissa asiakaspalveluhenkilön kohtaamisissa tilanteissa, joissa luottamuksellisuus- ja syrjimättömyysvelvoitteet tulee huomioida. Ohje on tarkoitettu erityisesti jakeluverkonhaltijoiden ja sähkönmyyjien hyödynnettäväksi.

Luottamuksellisuus- ja syrjimättömyysvelvoitteiden noudattamista on käsitelty myös Energiaviraston suosituksessa Sähköverkonhaltijan syrjimättömyyden varmistamista koskevasta toimenpideohjelmasta ja raportoinnista Dnro 954/401/2013 7.4.2014. Muita vähittäismarkkinoiden toimintaan ja kyseisten velvoitteiden noudattamiseen liittyviä ohjeita on annettu Energiateollisuuden ohjeessa ”Sähkön vähittäismarkkinoiden menettelytapa ja sanomaliikenneohje”. Tietosuojaan liittyviä ohjeita on annettua Energiateollisuus ry:n selvityksessä ”Henkilötietojen käsittely energia-alan palveluita tarjottaessa”, jatkossa Tietosuojaselvitys.

Tämä ohje on laadittu ET:ssä aiempien ohjeiden ja suositusten pohjalta. Ohjeen luonnos on ollut valmistelun aikana kuultavana koko ET:n jäsenistöllä. Ohje on käsitelty ET:n asiakkuustoimikunnassa ja hyväksytty ET:n verkkovaliokunnassa 15.4.2020.

Ohje liitteineen korvaa ET:n aiemmat ohjeet sekä niiden liitteet:

- Luottamuksellisuusvaatimukset sähkömarkkinoilla (2005)
- Luottamuksellisuus- ja syrjimättömyysohjeet asiakaspalvelutilanteisiin (2009)

---

<sup>1</sup> Sähkömarkkinalaki 9.8.2013/588 (SML)

# 1. KESKEISET PERIAATTEET

Tässä luvussa on kuvattu keskeiset periaatteet ja käsitteet koskien luottamuksellisuutta ja syrjimättömyyttä sähkömarkkinoilla. Jokaisen sähköalan yrityksen ja työntekijän, joka hoitaa tehtävissään asiakassuhteita tai jolla on pääsy luottamukselliseen pidettäviin tietoihin, on tunnettava periaatteiden keskeinen sisältö ja sitouduttava noudattamaan niitä sekä ymmärrettävä mahdolliset seuraamukset rikkomistapauksessa. Sähköalan yrityksellä tarkoitetaan tässä ohjeessa erityisesti jakeluverkonhaltijaa ja sähkönmyyjää.

## 1.1. LUOTTAMUKSELLISUUS

Sähköalan yritykset käsittelevät toiminnassaan sähkömarkkinoiden osapuolten liikesalaisuuksia ja loppukäyttäjien henkilötietoja. Lisäksi sähköalan yritykset voivat käsitellä muita tietoja, jotka on säädetty sähkömarkkinalaissa salassa pidettäviksi.

Sähkömarkkinalaissa on säädetty sähköalan yrityksille asiakkaiden ja muiden sähkömarkkinaosapuolten tietojen salassapitovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto (SML 76 §). Laissa säädetty velvollisuus koskee markkinaosapuolten liikesalaisuuksia ja muita salassa pidettäviä tietoja. Henkilötietojen luottamuksellista käsittelyä sääntelee pääsääntöisesti tietosuoja-asetus ja tietosuojalaki, jota sähkömarkkinalaissa erikseen asetetut velvoitteet täydentävät. Henkilötietojen käsittelyä koskee salassapitovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto tämän sääntelyn kautta.

Edellä mainittujen säännösten lisäksi sähkömarkkinalaissa on säädetty erikseen sähköalan yrityksen oikeudesta luovuttaa kolmansille osapuolille loppukäyttäjää yhdistettävissä oleva tieto (SML 75 f §). Loppukäyttäjään yhdistettävissä olevat tiedot voivat olla liikesalaisuuksia, muita salassa pidettäviä tietoja tai henkilötietoja.

Tässä ohjeessa luottamuksellisella tiedolla viitataan kaikkien näiden tietojen käsittelykokonaisuuteen sähköalan yrityksen toiminnassa, joita koskee tietojen salassapitovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto.

### 1.1.1. LAIN MUKAINEN TIETOJEN SALASSAPITO JA HYVÄKSIKÄYTTÖKIELTO

Sähkömarkkinalain 76 §:ssä säädetään myyjille ja verkonhaltijoille sekä muille sähköalan yrityksille lainsäädännössä tarkoitettuja tehtäviä suorittaessaan tietoonsa saamia oman yrityksen tai toisten yritysten liikesalaisuuksia<sup>2</sup> koskeva salassapitovelvollisuus ja salassa pidettäviä tietoja koskeva hyväksikäyttökielto. Lisäksi pykälän 2 momentissa säädetään salassapitovelvollisuudesta, joka koskee maanpuolustuksen, poikkeusoloihin varautumisen ja väestönsuojelun sekä tieto- ja viestintäjärjestelmien turvajärjestelyjen kannalta arkaluonteisia tietoja.

Sähköalan yritykset saavat lakisääteisiä tehtäviä suorittaessaan tietoonsa omia tai muiden yritysten salassa pidettäviä tietoja. Lain tarkoittamia salassa pidettäviä tietoja ovat esimerkiksi kunkin osapuolen sähkötaseeseen sekä taseselvitykseen liittyvien tehtävien täyttämiseen vaikuttavat sähkön toimitus- ja mittautustiedot. Salassa pidettäviä tietoja ovat myös asiakkuuteen liittyvät tiedot, kuten asiakkaiden nykyiset myyjät.

Salassapitovelvollisuutta on noudatettava laajasti yrityksessä ja toimittaessa yhteistyökumppaneiden kanssa. Salassapitovelvollisuus koskee sähköalan yrityksen toimielimen jäsentä ja varajäsentä ja sen palveluksessa tai toimeksiannosta työskentelevää henkilöä, joka on laissa tarkoitettuja tehtäviä

---

<sup>2</sup> Liikesalaisuuslain 2 §:n 1 kohdan mukaan liikesalaisuudella tarkoitetaan tietoa:

- joka ei ole kokonaisuutena tai osiensa täsmällisenä kokoonpanona ja yhdistelmänä tällaisia tietoja tavanomaisesti käsitteleville henkilöille yleisesti tunnettua tai helposti selville saatavissa;
- jolla a alakohdassa tarkoitettujen ominaisuuksien vuoksi on taloudellista arvoa elinkeinotoiminnassa; ja
- jonka laillinen haltija on ryhtynyt kohtuullisiin toimenpiteisiin sen suojaamiseksi.

suorittaessaan saanut tietää salassa pidettävän seikan. Palveluksessa olevalla henkilöllä tarkoitetaan laissa myös sähköalan yrityksen työntekijää.

Laissa ei ole kielletty salassa pidettävän tiedon hallussapitoa, vaan salassapitovelvollisuuden rikkominen. Kyseessä on salassapitovelvollisuuden rikkominen, jos salassa pidettävää tietoa luovutetaan taholle, jolla siihen ei ole oikeutta. Sähköalan yritys ei voi esimerkiksi luovuttaa mittaustietoja kolmansille osapuolille, jos siihen ole laissa säädetty perustetta tai asiakas ei ole antanut valtuutusta luovuttamiseen. Lisäksi laissa on mainittu erityisiä tahoja, joille tietojen luovuttaminen kielletty. Salassa pidettäviä tietoja ei saa antaa yhtiökokoukselle, osuuskunnan kokoukselle tai edustajistolle eikä kokoukseen osallistuvalla osakkeenomistajalle tai jäsenelle.

Yritys voi luovuttaa salassapidon alaista tietoa tietyissä tilanteissa toisille osapuolille. Lakisääteisiin tehtäviin kuuluvan tiedon antaminen kyseisen tiedon saantiin oikeutetulle osapuolelle ei tarkoita salassapitovelvollisuuden rikkomista, vaikka kyseessä olisikin oman yrityksen tai toisen yrityksen liikesalaisuus. Yritykset voivat siten salassapitovelvollisuuden estämättä toteuttaa lakisääteisiä velvollisuuksiaan. Salassapidon estämättä sähköalan yrityksellä on kuitenkin velvollisuus antaa tietoja viranomaisille, joilla on lain mukaan oikeus niitä saada. Tietojen luovuttamisvelvollisuutta viranomaiselle on käsitelty tarkemmin kohdassa 2.5.

Tietojen hyväksikäyttökielto tarkoittaa, että on kiellettyä käyttää salassapitovelvollisuuden piiriin kuuluvia tietoja omaksi hyödykseen sekä toisen hyödyksi tai vahingoksi. Hyväksikäyttökielto koskee mm. sähköalan yritystä, toimeksiantosuhteessa olevaa ja työntekijää. Erityisesti hyväksikäyttökielto on otettava huomioon konsernin sisäisessä luovutuksissa, jos yrityksessä harjoitetaan sähköverkkotoiminnan lisäksi muita sähköliiketoimintoja. Kiellettyä on toisten yritysten salassa pidettävien tietojen luovuttamista myös oman yrityksen toisia sähköliiketoimintoja harjoittaville yksiköille ja niiden henkilöstölle sekä mainittujen tietojen hyväksikäyttö oman liiketoiminnan eduksi.

### **1.1.2. TIETOSUOJALAINSÄÄNNÖN ASETTAMAT VELVOITTEET HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYLLE**

Sähköalan yrityksen on huomioitava toiminnassaan myös tietosuojalainsäädännön asettamat salassapitovelvoitteet käsitellessään henkilötietoja. Henkilötietojen käsite on erittäin laaja. Sähköalan yrityksen käsitellessä esimerkiksi henkilöiden asiakastietoja, laskutustietoja tai mittaustietoja on kyseessä tietosuoja-asetuksen tarkoittama henkilötieto.

Tietosuoja-asetuksen mukaan rekisterinpitäjä (jakeluverkonhaltija tai sähkön myyjä) vastaa yleisesti siitä, että henkilötietoja käsitellään tavalla, jolla varmistetaan henkilötietojen asianmukainen turvallisuus, mukaan lukien suojaaminen luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä.

Yleisen tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain mukainen henkilötietosäätely on yleissääntelyä. Sähkömarkkinalain mukainen sääntely on erityissääntelyä. Erityissääntely pääsääntöisesti täsmentää ja täydentää tätä sääntelyä, mutta saattaa tietyissä tilanteissa myös poiketa siitä. Esimerkiksi, vaikka henkilötietojen luovuttaminen olisi sallittua tietosuojalainsäädännön mukaan, se voi kuitenkin olla kiellettyä sähkömarkkinalain asettamien salassapitoon ja syrjimättömyyteen liittyvien velvoitteiden nojalla.

Tietosuojaselvityksessä on tarkemmin käsitelty tietosuojasäätelyn asettamia vaatimuksia sähköalan yritysten asiakastietojen käsittelylle.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Lisätietoja varten katso ET:n selvitys Henkilötietojen käsittely Energia-alan palveluita tarjottaessa ("Tietosuojaselvitys"), joka on saatavissa Energiateollisuuden jäsenekstranetistä.

### 1.1.3. TIETOJEN ANALYSOINTI

Sähköalan yrityksillä on hallussaan paljon tietoa muista toimijoista ja asiakkaista. Toimijoiden on huolellisesti arvioitava, mitä luottamuksellisia tietoja (eli henkilötietoja tai liikesalaisuuksia) niillä on hallussa sekä mitä tietojen luovuttamisen tarpeita ja esteitä on olemassa.

Luottamuksellisuuden toteuttamiseksi verkonhaltijan ja myyjän tulee määritellä sähkömarkkinoiden toimintaan liittyvät luottamuksellisina pidettävät tiedot ja selvittää, mitkä tiedoista ovat sellaisia, että lain mukaan niiden luovuttaminen kolmansille tai konsernin sisäisesti on salassapitovelvollisuuden vastaista. Tiedot voivat koskea energiaa, asiakkaita, käyttöpaikkoja, asiakassuhde- ja sopimustietoja sekä rahaliikennetietoja.

Jakeluverkonhaltijat, tasevastuulliset sekä järjestelmävastuullinen kantaverkonhaltija saavat taseselvitystä suorittaessaan tietoonsa asiakkaiden sähkönhankintaa koskevia tietoja. Useissa tapauksissa nämä tiedot eivät ole asiakkaan liiketoiminnan tai henkilökohtaisen elämän merkittäviä salaisuuksia. Joissain tapauksissa esim. sähkön käyttömäärät ja niiden ajoittuminen voivat kuitenkin olla tietoja, joiden joutuminen kilpailijoille olisi vahingollista. Kuluttajilla on oikeus pitää sähkönkäyttötietoja yksityisasiinaan ja ne ovat asiakkaan henkilötietoja. Erityisesti mahdollisesti epäedullisia tietoja (kuten esim. huonoa maksuasemaa koskevat tiedot) tulee käsitellä erityisen varovasti.

Tietojen analysointi helpottaa päätöksiä tietojen luovuttamisen oikeudesta. Keskeisenä lähtökohta on, että erilaisten tietojen omistajana pidetään asiakasta itseään. Asiakkaalla on myös oikeus päättää tietojensa luovuttamisesta haluamilleen tahoille. Tiedon luovuttaminen edellyttää aina pyyntöä ja pääsääntöisesti loppukäyttäjän suostumusta, ellei laissa ole säädetty toisin. Osa tiedoista on sellaisia, että määrätyillä ulkopuolisilla on niihin lakisääteinen tiedonsaantioikeus, kuten viranomaisella. Lisäksi jakeluverkonhaltijalla ja myyjällä on oikeus luovuttaa asiakkaan tietoja ilman tämän nimenomaista suostumusta, jos kyseessä on lakisääteinen velvoite tai niillä on sähkömarkkinalain mukaan oikeus tietojen luovuttamiseen kolmannelle osapuolelle<sup>4</sup>.

Tietojen luovuttaminen voi aiheuttaa sähköalan yrityksille kustannuksia. Tietosuojasetuksen mukaan rekisteröidyillä on oikeus saada itseään koskevat tiedot maksutta. Samoin esimerkiksi mittaustietojen osalta on säädetty, että verkonhaltijan tulee toimittaa mittaustiedot asiakkaalle, asiakkaan myyjälle ja taseselvitykseen maksutta. Joissain tilanteissa tietojen luovuttamisesta on kuitenkin mahdollista periä maksu. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi tavanomaiseksi verkkopalveluksi katsottavasta tietojen toimittamisesta poikkeava historiatietojen kerääminen ja toimittaminen asiakkaan pyynnöstä. Maksuissa ja niiden perusteissa on noudatettava yhdenmukaista kohtelua jokaista osapuolta kohtaan eli kaikilta samankaltaisilta pyytäjätahoilta on perittävä yksikköhinnaltaan samansuuruinen ja samoilla periaatteilla laskettava maksu.

<sup>4</sup> SML 75 f §:n mukaan sähköalan yritys saa luovuttaa tiedon kuitenkin ilman loppukäyttäjän suostumusta, jos luovutus:

- 1) on tarpeen tiedon luovuttajan tässä tai muussa laissa säädetyn velvollisuuden täyttämiseksi;
- 2) on tarpeen tiedon vastaanottajan tässä tai muussa laissa säädetyn tiedonsaantioikeuden täyttämiseksi;
- 3) on tarpeen sähköalan yrityksen ja loppukäyttäjän välisen sopimuksen täyttämiseksi, sähköalan yrityksen ja loppukäyttäjän väliseen sopimukseen perustuvan asiakassuhteen hoitamisessa tai sähköalan yrityksen ja loppukäyttäjän väliseen asiakassuhteeseen liittyvän tässä tai muussa laissa säädetyn velvoitteen täyttämiseksi;
- 4) on tarpeen rakennuksen tai sen osan tai siinä olevan omaisuuden suojelemiseksi sähkönsiirron, -jakelun tai -toimituksen keskeytyksestä aiheutuville vahingoilta tai tällaisen vahingon selvittämiseksi ja luovutettavan tiedon vastaanottajana on rakennuksen tai sen osan omistaja tai haltija taikka rakennusta koskevan liittymissopimuksen osapuoli;
- 5) tapahtuu sähkökaupan keskitetyn tiedonvaihdon yksiköstä Tilastokeskukselle ja on tarpeen Tilastokeskuksen lakisääteisten tehtävien suorittamiseksi;
- 6) tapahtuu sähkökaupan keskitetyn tiedonvaihdon yksiköstä ja on tarpeen yleistä energiamarkkinoihin tai energian käyttöön liittyvää tieteellistä tutkimusta tai yleistä energiamarkkinoihin tai energian käyttöön liittyvää päätöksentekoa palvelevaa viranomaispalvelusta varten.

Tämän ohjeen liitteenä 1 on esimerkkitaulukko, jossa on pyritty kuvaamaan tietojen luovuttamisen ja käsittelyn periaatteita.

#### **1.1.4. RANGAISTUSSÄÄNNÖS SALASSAPITOVELVOITTEEN RIKKOMISESTA**

Laissa asetetun salassapitovelvollisuuden rikkominen voi johtaa rikosoikeudellisiin seuraamuksiin. Seuraamukset voidaan kohdistaa siihen tahoon, joka on rikkonut salassapitovelvollisuutta. Edellä mainitun perusteella myös sähköalan yrityksen työntekijä voi johtua toiminnastaan rikosoikeudelliseen vastuuseen.

Sähkömarkkinalain 109 §:n mukaan salassapitovelvollisuuden rikkomisesta tuomitaan rikoslain (39/1889) 38 luvun 1 tai 2 §:n mukaan. Rikoslain mukaan salassapitorikoksesta on kyse, kun laissa määräämän salassapitovelvollisuuden vastaisesti paljastaa salassa pidettävän seikan, josta hän on asemassaan, toimessaan tai tehtävää suorittaessaan saanut tiedon, taikka käyttää tällaista salaisuutta omaksi tai toisen hyödyksi. Rangaistus salapitorikoksesta on sakkoa tai enintään yksi vuosi vankeutta. Jos teko on kokonaisuutena arvostellen vähäinen, on kyseessä salassapitorikkomus ja rangaistus on sakkoa.

Käytännössä teon rangaistavuus edellyttää, että:

1. taseselvitykseen/tasevastuuseen/järjestelmävastuuseen liittyvissä tehtävissä oleva
2. on saanut tietoonsa toisen liikesalaisuuden tai muun elinkeinonharjoittajan kannalta toiselle annettuna vahinkoa aiheuttavan tiedon ja
3.
  - a) luovuttaa tiedon toiselle (millä tahansa tavalla); tai
  - b) käyttää salassa pidettäviä tietoja omaksi taikka toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi.

Tiedon oikeudeton luovuttaminen toiselle on rangaistavaa siitä riippumatta, oliko tiedon luovuttajalla tarkoitus mahdollisesti hyödyttää tai vahingoittaa jotakuta. Tiedon luovuttamisen rangaistavuus ei tietenkään koske niitä toimintoja, joita varten tiedot on saatu tai luovutettu lakisääteisiä tehtäviä hoitaessa.

Käytännössä jakeluverkonhaltijan henkilöstö saattaisi syyllistyä lähinnä tietojen oikeudettomaan luovuttamiseen joko sähkönmyyjälle (etenkin, jos verkonhaltijalla ja myyjällä on yhteinen asiakaspalvelu) tai esimerkiksi asiakkaan kanssa kilpailevalle toiselle saman alan yritykselle (kuten luovuttamalla metalliyritys A:n energiatietoja kilpailevalle metalliyritys B:lle). Sähkönmyyjän henkilöstö saattaisi puolestaan syyllistyä tietojen oikeudettomaan käyttämiseen tai luovuttaa niitä asiakkaan kanssa kilpailevalle toiselle saman alan yritykselle.

Sähköalan yritykset voivat pyytää työntekijöitä ilmaisemaan sitoumuksensa salassapitovelvoitteiden noudattamiseksi. Työntekijää voidaan pyytää allekirjoittamaan salassapitositoumus, jonka allekirjoittamisella hän sitoutuu olemaan käyttämättä tai toiselle antamatta joko omaksi tai toisen eduksi tai toisen vahingoksi tällaisia luottamuksellisia tietoja. Kuitenkaan yritys ei voi siirtää vastuuta lain noudattamisesta salassapitosopimuksen allekirjoittamiselle kokonaisuudessaan työntekijällä. Jokaisella on aina henkilökohtainen vastuu noudattaa lakia. Esimiehillä on lisäksi vastuu lain perehdyttämisestä ja sen noudattamisen valvonnasta. Käytännössä työntekijän rangaistavasta teosta aiheutuva rangaistus kohdistuisi monessa tapauksessa myös esimieheen. Salassapitositoumuksen allekirjoittamisen lisäksi salassapitovelvoitteet tulisi aika ajoin kerrata työntekijöiden kanssa, jotta voidaan varmistaa henkilöstön riittävä osaaminen.

Lisäksi ilman salassapitositoumuksia yrityksen saattaa olla hankala osoittaa viranomaisten suuntaan ottavansa salassapitovelvoitteet vakavasti. Lomakkeen allekirjoittaminen helpottaa perehdyttämisen todentamisessa. Tämän ohjeen liitteenä 2 on salassapitositoumuslomakemalli ET:n jäsenyritysten hyödynnettäväksi.

Rikosoikeudellisen vastuun lisäksi sähköalan yritykset voivat saada seurauksia toimimalla vastoin tietosuojalainsäädännön asettamia velvoitteita. Tietosuojalainsäädännön vastainen tietojenkäsittely voi luoda myös perusteen vahingonkorvausvelvoitteelle tai johtaa tietosuojavaltuutetun toimenpiteisiin.

Tietoturvaloukkauksia on käsitelty tarkemmin tietosuojaselvityksessä<sup>5</sup>. Lisäksi Energiavirasto voi määrätä sähkömarkkinoiden tiedonvaihtoon ja salassapitoon liittyvien velvoitteiden rikkomisesta seuraamusmaksun sähkö- ja maakaasumarkkinoiden valvonnasta annetun lain 16 §:n nojalla. Kuitenkin rikosoikeudellinen vastuu ja Energiaviraston määräämä seuraamusmaksu ovat toisensa poissulkevat seuraamukset. Seuraamusmaksua ei voida määrätä sille, jota epäillään samasta teosta esitutkinnassa, syyteharkinnassa tai tuomioistuimessa vireillä olevassa rikosasiassa tai sille, jolle on samasta teosta annettu lainvoimainen tuomio.

## **1.2. SYRJIMÄTTÖMYYS**

Syrjimättömyydellä viitataan tässä ohjeessa verkonhaltijalle sähkömarkkina-asetettuun velvollisuuteen toimia tasapuolisesti asiakkaita ja myyjiä kohtaan. Verkonhaltijalla on erityisesti otettava huomioon syrjimättömyysvelvoitteet, jos sillä on yhteinen asiakaspalvelu sähkönmyyjän kanssa.

Syrjimättömyys suhteessa asiakkaisiin edellyttää verkonhaltijaa toimimaan tasapuolisesti liittämistä ja verkkopalvelua koskevien ehtojen ja hintojen määräytymisperusteiden määrittämisessä (SML 20 § ja 24 §). Verkonhaltijan on sovellettava samanlaisia hinnoitteluperusteita samanlaisille asiakkaille eikä se saa suosia asiakasta toisten kustannuksella.

Verkonhaltijan toiminnalta edellytetään syrjimättömyyttä suhteessa muihin sähkömarkkinoiden osapuoliin. Verkonhaltijan on tarjottava taseselvityspalveluita tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin sähkömarkkinoiden osapuolille. Taseselvityspalveluiden tarjonnassa ei saa olla perusteettomia tai sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittavia ehtoja tai rajauksia (SML 74 §). Lisäksi verkonhaltija on syrjimättömyyden näkökulmasta kohdeltava kaikkia myyjiä samalla tavalla tietojen luovuttamisen suhteen, kuten myyjänvaihtoon liittyvien tietojen vaihtoa ja edelleenvälittämistä sekä mittautustietojen välittämistä myyjille ja asiakkaan tekemien valtuuksien käsittelyn suhteen.

Syrjimättömyys muodostuu erityisen tärkeäksi yhteisissä asiakaspalveluissa ja tietojärjestelmissä, joissa on varmistettava, ettei verkonhaltija suosi yhtä myyjää muihin nähden. Verkonhaltijan on siten kielletty suosia paikallista toimitusvelvollista myyjää esimerkiksi antamalla tietoja asiakkaalle myyntisopimuksesta ilman asiakkaan omaa valtuutusta. Verkonhaltijan on myös kiellettyä mainostaa kenenkään myyjän palveluita verkon asiakkaille. Asiakkaan olisi hoidettava myyntisopimukseen liittyvät kysymykset myyjän kanssa ja verkonhaltijan pysyteltävä erossa näistä asioista.

## **1.3. ERIYTTÄMINEN**

Sähkömarkkina-asetettu sähköverkkoliiketoiminnoille erilaisia eriyttämisvaatimuksia yrityksen koon mukaan. Eriyttäminen voi olla oikeudellista, laskennallista ja yrityksen johtoa koskevaa. Lisäksi osa verkonhaltijoista on velvollisia tekemään syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman ja raportoimaan siitä Energiavirastolle.

### **1.3.1. OIKEUDELLINEN ERIYTTÄMINEN**

Sähköalan yrityksen on oikeudellisesti eriytettävä jakeluverkkotoimintansa, jos jakeluverkossa on kolmen edellisen vuoden aikana siirretty verkossa 400 voltin jännitteellä sähköä vähintään 200 gigawattituntia vuodessa sekä jakeluverkonhaltija toimii osana sähkön tuotantoa tai toimitusta harjoittavaa yritystä tai saman tahon määräysvallassa olevaa yritysryhmää (SML 60 §).

Oikeudellinen eriyttäminen tarkoittaa, että verkonhaltijan tulee olla oikeudelliselta muodoltaan, organisaatioltaan ja päätöksenteoltaan riippumaton yrityksen tai yritysryhmän sähköntuotanto- ja sähkönmyyntitoiminnoista. Eli lain edellytykset täyttävä jakeluverkonhaltija ei saa harjoittaa sähköverkkotoimintaa samassa yrityksessä, jossa harjoitetaan sähkön myyntiä tai tuotantoa. Oikeudellinen

---

<sup>5</sup> Lisätietoja varten katso s. 42-44 ET:n selvityksestä Henkilötietojen käsittely Energia-alan palveluita tarjottaessa ("Tietosuojaselvitys"), joka on saatavissa Energiateollisuuden jäsenekstranetistä.



eriyttäminen asettaa myös vaatimuksia jakeluverkonhaltijan käyttämällä tuotemerkillä, jota on käsitelty tarkemmin luvussa 3 OIKEUDELLISESTI ERIYTETYN JAKELUVERKONHALTIJAN VIESTINTÄ.

### **1.3.2. LASKENNALLINEN ERIYTTÄMINEN**

Laskennallinen eriyttäminen tarkoittaa sähköverkkotoiminnan erottamista muista sähköliiketoiminnoista vähintään laskennallisesti. Yrityksillä on silloin velvollisuus laatia erillisen tuloslaskelma ja tase sähköverkkotoiminnalle sekä muille sähköliiketoiminnoille (SML 78 §). Vaatimus koskee jokaista sähköverkkotoimintaa harjoittavaa yritystä, jossa verkkotoimintaa harjoitetaan osana konsernia muiden sähköliiketoimintojen ohella.

### **1.3.3. JOHDON ERIYTTÄMINEN**

Johdon eriyttämisveloitteet koskevat oikeudellisesti eriytettyä jakeluverkkotoimintaa harjoittavaa verkonhaltijaa, jolla on vähintään 50 000 verkon käyttäjää. Johdon eriyttäminen tarkoittaa, että johtoon kuuluva ei saa toimia sähköntuotannosta tai -toimituksesta vastaavan yrityksen toimitusjohtajana taikka hallituksen eikä sitä vastaavan toimielimen jäsenenä, jos verkonhaltija ja yritys ovat saman tahon määräysvallassa (SML 61 §).

### **1.3.4. TOIMENPIDEOHJELMA SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEKSI**

Sähkömarkkinalain nojalla annetussa kauppaja- ja teollisuusministeriön asetuksessa (KTMa 616/2013) on asetettu osalle verkonhaltijoista velvoite laatia toimenpideohjelma toimintansa syrjimättömyyden lakisääteisten velvoitteiden varmistamiseksi. Ohjelmassa tulee määritellä toimenpiteet ja työntekijöiden erityiset veloitteet, joiden avulla verkonhaltija arvioi toimintansa syrjimättömyyttä sekä varmistaa henkilöstönsä ja käyttämiensä ulkopuolisten palveluntuottajien syrjimättömän toiminnan. Velvoite on sähkömarkkinalaissa rajattu jakeluverkonhaltijoihin, joilla on vähintään 50 000 asiakasta.

Energiavirasto on laatinut suosituksen ”Sähköverkonhaltijan syrjimättömyyden varmistamista koskevasta toimenpideohjelmasta ja raportoinnista”. Suositus on laadittu lähtökohtaisesti niitä verkonhaltijoita varten, joita toimenpidevelvoite koskee, mutta suositusta voivat kuitenkin soveltaa myös muut verkonhaltijat.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Energiaviraston suositus Sähköverkonhaltijan syrjimättömyyden varmistamista koskevasta toimenpideohjelmasta ja raportoinnista (Dnro 954/401/2013) [https://energia.fi/files/4378/Energiaviraston\\_suositus\\_syrjimattomyden\\_varmentamisesta\\_2014.pdf](https://energia.fi/files/4378/Energiaviraston_suositus_syrjimattomyden_varmentamisesta_2014.pdf)

## 2. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN

Tässä luvussa on kuvattu millä periaatteilla sähköalan yritys voi luovuttaa asiakkaan tietoja eri tahoille. Ensin on kuvattu yleisiä periaatteita ja valtakirjojen käsittelyä. Tämän jälkeen on esimerkkien avulla havainnollistettu tietojen luovuttamisen periaatteita eri osapuolille.

### 2.1. YLEISTÄ TIETOJEN LUOVUTTAMISESTA

Lähtökohtaisesti asiakkaalla on oikeus päättää omien tietojensa luovuttamisesta. Sähköalan yritysten tulee huomioida salassapitoa koskevat velvoitteet luovuttaessaan asiakkaan tietoja eteenpäin. Sähköalan yrityksillä on kuitenkin sähkömarkkinalainsäädännön perusteella velvoite välittää muille sähkömarkkinaosapuolille ne tiedot, jotka nämä tarvitsevat oman tehtävänsä täyttämiseksi.

Peruseriaatteina tietojen luovuttamisessa voidaan pitää:

- Asiakkaan ja toimijan (verkonhaltija tai myyjä) sopimustiedot, esim. asiakastiedot tai tieto sopimuksen kestosta, kuuluvat lähtökohtaisesti vain näille kahdelle taholle.
- Verkonhaltija tai myyjä luovuttaa asiakkaalle tai asiakkaan valtuuttamalle taholle niitä tietoja, jotka liittyvät asiakkaan ja toimijan välisiin sopimuksiin. Myyjä luovuttaa vain myyntisopimuksen tietoja ja verkkonhaltija verkkosopimuksen tietoja.
- Toimijat välittävät keskenään ainoastaan niitä tietoja, jotka nämä tarvitsevat oman tehtävänsä täyttämiseksi sähkömarkkinalaissa säädettyjen säännösten mukaisesti. Mm. sanomaliikenteessä tiedot välitetään tämän periaatteen mukaisesti.
- Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille, mukaan lukien muut myyjät kuin asiakkaan oma myyjä.
- Viranomaisilla on tietyissä tilanteissa oikeus saada tietoja, mutta tietojen luovuttamisessa tulee noudattaa lainsäädännössä asetettuja rajoituksia.

### 2.2. ASIAKKAAN VALTUUTUKSET JA VALTAKIRJAT

Tietojen luovuttamisen kiellosta muille kuin asiakkaalle itselleen voidaan poiketa, jos asiakas on antanut valtuutuksen. Valtuutuksella tarkoitetaan tilannetta, jossa valtuutuksen antaja oikeuttaa toisen toimimaan puolestaan. Valtuutuksen antaja voi esimerkiksi oikeuttaa kolmannen osapuolen tarkistamaan hänen puolestaan sopimustietoja tai hoitamaan sopimussuhdetta. Sähköalan yrityksellä on oikeus luovuttaa asiakkaan tietoja asiakkaan valtuuttamalle taholle. Asiakas voi myös valtuuttaa verkkonhaltijan tai myyjän toimimaan puolestaan.

Asiakkaan valtuuttaman tahon tiedonsaantioikeus määräytyy valtuutuksen eli valtakirjan sisällön mukaan. Tietojensaantioikeus koskee ainoastaan niitä tietoja, joihin valtuutuksen antaja on antanut oikeuden luovuttaa valtuutetulle. Sähköalan yrityksen on tarkastettava, mitä tietoja tiedonsaantioikeus valtakirjan mukaan koskee. Valtakirja voidaan antaa kertaluonteisesti tai pidemmäksi ajaksi. Jos valtakirja on koskenut vain tietojen luovuttamista kertaluonteisesti, ei sähköalan yrityksellä ole oikeutta jatkossa luovuttaa tietoja saman valtuutuksen nojalla. Valtuutus voidaan myös antaa yleisvaltakirjana, jolloin yrityksen on varmistettava valtakirjan voimassaolo säännöllisin ajoin asiakkaalta.<sup>7</sup>

Pätevä valtuutus voidaan antaa usealla tavalla koska valtuutukselle ei ole lainsäädännössä säädetty tiettyä määrämuotoa. Valtuutus voidaan antaa kirjallisesti tai suullisesti. Suullisen valtuutuksen tulee olla selvä ja todennettavissa. Yrityksellä on oikeus varmistaa esim. suullisen valtuutuksen pätevyys epäselvissä tilanteissa. Valtakirjamuodon hyväksymisessä verkkonhaltijan on otettava myös huomioon syrjimättömyysvaatimukset. Jos jakeluverkonhaltija edellyttää suullisen valtuutuksen varmistamista ennen tietojen antamista (esim. tiedustelemalla asiakkaalta itseltään tai nauhoitteen kuuntelemisella), on sen otettava vastaavat vaatimukset huomioon myös oman alueensa myyjän kanssa.

<sup>7</sup> Katso lisää tarkistamisesta Sähköön vähittäismarkkinoiden menettelytapa- ja sanomaliikenneohjeesta s. 71.  
[https://energia.fi/julkaisut/materiaalipankki/sahkon\\_vahittaismarkkinoiden\\_menettelytapa- ja\\_sanomaliikenneohje.html#material-view](https://energia.fi/julkaisut/materiaalipankki/sahkon_vahittaismarkkinoiden_menettelytapa- ja_sanomaliikenneohje.html#material-view)

Seuraavassa on listattu erilaisia tapoja antaa valtakirja ja niihin mahdollisesti liittyviä riskejä toimijan kannalta.

#### *Kirjallinen valtuutus*

- Kirjallinen valtakirja
  - Asiakas antaa kirjallisen valtakirjan tietyn asian tai asiakokonaisuuden hoitamiseen
  - Varma tapa, mutta voi olla asiakkaan ja valtuutetun puolesta jäykkä sekä hidas
- Sähköposti sähköisellä allekirjoituksella
  - Vastaa pätevyydeltään kirjallista valtakirjaa
- Sähköposti ilman sähköistä allekirjoitusta
  - Jos sähköpostiosoitteesta käy ilmi lähettäjän olevan asiakas, ei yrityksellä ole isoja riskejä
  - Muussa tapauksessa kannattaa varmistua oikeasta lähettäjästä
  - Sähköalan yritys kantaa riskin, että valtuutusta ei olekaan olemassa

#### *Suullinen valtuutus*

- Asiakas itse soittaa ja antaa valtuutuksen
  - Sähköalan yritys kantaa riskin, että puhelimesta on oikea henkilö valtuutuksen antamiseen
  - Henkilöllisyys on aina varmistettava useilla tarkentavilla kysymyksillä<sup>8</sup>. Jos sähköalan yrityksellä on ennestään asiakkaan puhelinnumero, voidaan asia varmistaa soittamalla takaisin tähän numeroon
- Yhteydenottaja vakuuttaa, että asiakkaan valtuutus on olemassa
  - Ei suositeltava vaihtoehto
  - Kirjattava yhteydenottajan tiedot sekä pyytää tältä useita tarkentavia asiakkaan tietoja, mm. henkilötunnus ja osoite
  - Sähköalan yritys kantaa riskin, että valtuutusta ei olekaan olemassa

#### *Asemavaltuus*

- Valtuutetulla on työasemansa tai muutoin toisen kanssa tekemänsä sopimuksen takia sellainen asema, johon lain tai yleisen tavan mukaan liittyy määrätynlainen kelpoisuus toimia päämiehen puolesta
  - Tyypillisesti tällaisia ovat esim. taloyhtiön hallitus, hallituksen pj, isännöitsijä ja osakeyhtiön, yhdistyksen ym. eri toimijat
- Asia voidaan haluttaessa varmistaa isännöintisopimuksella tai yhtiökokouksen tai hallituksen pöytäkirjalla

#### *Sallimisperusteinen valtuutus*

- Valtuutettu on toistuvasti valtuutettu toimimaan toisen henkilön puolesta (esim. lapsi ikääntyvän vanhempansa puolesta, kuolinpesätilanteet)
- Ensimmäisellä kerralla on saatava kirjallinen tai suullinen (ks. riskit) valtuutus asiakkaalta
  - Kuolinpesätilanteissa myös saatava osaksluettelo nähtäville
- Jos asiakkaalle on määrätty edunvalvoja (uskottu mies), pyydetään jäljennös päätöksestä

#### *Tilannevaltuus*

- Olosuhteen ja tosiasian yhdistelmä, jolloin kelpoisuus katsotaan kohtuulliseksi ja perustelluksi (esim. äkillinen vakava sairastuminen ja sähkösopimuksen irtisanominen / määräaikaisten sopimuksen päättyessä uuden sopimuksen solmiminen)

---

<sup>8</sup> Lisätietoja henkilöasiakkaan tunnistamisesta katso s. 65 ET:n selvityksestä Henkilötietojen käsittely Energia-alan palveluita tarjottaessa ("Tietosuojaselvitys"), joka on saatavissa Energiateollisuuden jäsenekstranetistä.

- Sähköalan yritys kantaa riskin, että valtuutusta ei olekaan olemassa

### 2.3. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN VERKONHALTIJALTA MYYJILLE

Verkonhaltijoiden tulee huomioida sekä luottamuksellisuutta että syrjimättömyyttä koskevat periaatteet luovuttaessaan tietoja myyjille.

Myyjälle voidaan luovuttaa vain niitä asiakkaan tietoja, joita myyjä tarvitsee myyntisopimuksensa tekemiseksi ja ylläpitämiseksi. Jos myyjällä ja verkkonhaltijalla on yhteinen tietojärjestelmä, on myyjällä oikeus vain niihin myyntisopimusta koskeviin historiatietoihin, jotka ovat ajalta, jolloin myyjällä ja asiakkaalla on ollut sopimus.

Verkonhaltija ei saa luovuttaa esimerkiksi tietoja siitä kuka on asiakkaan nykyinen myyjä tai kenen uuden myyjän asiakkaaksi myyjän entinen asiakas on siirtymässä. Verkonhaltija ei myöskään saa luovuttaa tietoa sopimussuhteen yksityiskohdista, kuten toisen myyjän sopimuksen päättymisajankohtaa tai asiakkaan nykyisiä kulutustietoja.

Luvussa 2.3.1 on kuvattu toimitusvelvollista myyjää koskevat poikkeukset tietojen luovuttamisessa. Lukuun 2.3.2 on koottu esimerkkitilanteita tietojen luovuttamisesta verkkonhaltijan ja myyjien välillä.

#### 2.3.1. TOIMITUSVELVOLLISTA MYYJÄÄ KOSKEVAT POIKKEUKSET

Verkonhaltijan tulee tarjota samanlaisille asiakkaille palveluja samanlaisin ehdoin sekä tarjota myyjille tasapuolinen markkinapaikka. Verkonhaltijan tulee aina muistaa neutraali asemansa, eikä toimitusvelvollista myyjää saa suosia missään tilanteessa.

Poikkeuksena pääsäännöstä toimitusvelvollisella myyjällä on oikeus saada tieto, kuuluuko asiakas toimitusvelvollisuuden piiriin eli toteutuuko toimitusvelvollisuusraja sekä saada energian summatieto siitä, miten paljon verkkonhaltijan verkossa on toimitusvelvollisia asiakkaista muiden myyjien myynnissä. Jos toimitusvelvollisella myyjällä ja verkkonhaltijalla on yhteinen asiakastietojärjestelmä, myyjän edustajalla on oikeus poisvaihtaneiden asiakkaiden niihin tietoihin (ns. historiatietoihin), jotka myyjällä olisi itsellään, jos hän olisi hoitanut asiakaspalvelun itse.

Edellä kirjattujen poikkeuksien lisäksi verkkonhaltija voi luovuttaa alueen toimitusvelvolliselle myyjälle vain sellaisia toimitusvelvollisen myyjän asiakkaan tietoa, mitä se luovuttaa muidenkin asiakkaidensa myyjille. Tämä koskee mm. asiakkaan mittaustietojen luovuttamista. Tämä vaatimus on erityisen tärkeää huomioida, verkkonhaltija ja toimitusvelvollinen myyjä hyödyntävät yhteisiä tietojärjestelmiä ja yhteistä asiakaspalvelua. Tätä on käsitelty tarkemmin luvussa 4 YHTEINEN ASIAKASPALVELU.

#### 2.3.2. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN VERKONHALTIJAN JA MYYJIEN VÄLILLÄ - ESIMERKKITILANTEITA

Tähän lukuun on koottu esimerkkitilanteita tietojen luovuttamisesta verkkonhaltijan ja myyjien välillä.

##### **Saako myyjä katsoa verkkosopimuksen tietoja asiakkaan valtuuttamana?**

Tämä on vaikea kysymys säädösnäkökulmasta, kun kyseessä on yhteinen asiakaspalvelu. Periaatteessa tietoja ei saa katsoa syrjimättömyysperiaatteita noudattaen, mutta käytännössä tämä on vaikea toteuttaa. Tietojen katsominen vaatii asiakkaan valtuutuksen. Palvelutilanteessa voidaan mm. mainita, että myyntisopimuksesta tätä tietoa ei löydy, mutta asia voidaan asiakkaan halutessa tarkistaa verkkosopimuksen puolelta. Jotta vältytään myöhemmiltä epäselvyyksiltä, puhelut on hyvä nauhoittaa tältä osin.

##### **Jos asiakas ei tiedä uutta myyjäänsä ja tiedustelee tätä vanhalta myyjältään, miten toimitaan?**

Tällainen tilanne voi tulla esiin, jos uusi myyjä ei ole hoitanut sopimuksentekoa asianmukaisesti ja asiakas ei ole ymmärtänyt tehneensä sopimusta. Kun asiakas saa loppulaskun vanhalta myyjältä, hän saattaa ottaa yhteyttä vanhaan myyjään selvittääkseen tilannetta.

Luottamuksellisuusveloitteiden puitteissa vanhan myyjän tulee tässä tilanteessa kehottaa asiakasta selvittämään uusi myyjä verkkonhaltijalta. Jos asiakas pyytää, voi vanha myyjä asiakkaan valtuutuksella selvittää uuden myyjän verkkonhaltijalta.

Kun myyjällä ja verkkonhaltijalla on yhteinen asiakaspalvelu ja tietojärjestelmä, voidaan tieto katsoa järjestelmästä asiakkaan valtuutuksella (ks. edellinen kohta). Palvelutilanteessa on aiheellista vähintäänkin mainita, että vanhasta myyntisopimuksesta tätä tietoa ei löydy, mutta asia voidaan asiakkaan halutessa tarkistaa verkkosopimuksen puolelta. Puhelun nauhoitus tältä osin on suositeltavaa myöhempien epäselvyyksien varalta.

### **Voiko verkkonhaltija antaa vanhalle myyjälle asiakkaan uuden osoitteen loppulaskua varten?**

Mikäli asiakas antaa uudelle myyjälle loppulaskun lähetysosoitteen ulosmuuttaessaan, niin myyjän tulee välittää tämä osoite myös verkkonhaltijalle. Jakeluverkonhaltija edelleen lähettää laskutusosoitteen vanhalle myyjälle sanomitse ilmoittaessaan asiakkaan poismuutosta.<sup>9</sup>

Tietojen luovuttaminen myöhemmin ei ole vastaavalla tavalla mahdollista, vaan vaatisi asiakkaan valtuutusta. Esimerkiksi vuoden kuluttua muutosta, verkkonhaltija ei voi enää automaattisesti luovuttaa asiakkaan osoitetta asiakkaan vanhalle myyjälle. Näin ollen, mikäli verkkonhaltijalla ja myyjällä on yhteinen tietojärjestelmä, ei myyjä voi automaattisesti käyttää tietojärjestelmän verkkopalvelua koskevien tietojen puolella mahdollisesti näkyvää asiakkaan uutta osoitetta.

Jotta loppulaskut saataisiin varmemmin perille, tulisi myyjien aina muistaa pyytää asiakkaalta loppulaskun lähetysosoitetta. Tällöin tiedon luovuttamiseen on asiakkaan valtuutus. Asiakkaalla on velvollisuus maksaa lasku, kun se on lähetetty asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Jos asiakas unohtaa antaa uuden laskutusosoitteensa, kantaa asiakas itse vastuun mahdollisista viivästys-, perintä- ym. kuluista.

### **Voidaanko myyjälle antaa käyttöpaikkatunnus, kun hän pyytää sitä osoitteen perusteella sähköpostitse tai puhelimitse?**

Jakeluverkonhaltijan tulee ilmoittaa ja ylläpitää ajantasaiset käyttöpaikkatietonsa valtakunnallisessa käyttöpaikkarekisterissä. Jos tiedot eivät ole haettavissa rekisteristä myyjä voi asiakkaan nimen ja osoitteen perusteella tiedustella käyttöpaikkatunnusta, ja jakeluverkonhaltija voi antaa tämän tiedon. Lähtökohtaisesti kaikkien toimijoiden tulisi kuitenkin katsoa käyttöpaikkatunnukset käyttöpaikkarekisteristä.

### **Jos myyjä kysyy käyttöpaikkatunnuskyselyn yhteydessä muita käyttöpaikan tietoja, voidaanko tieto luovuttaa?**

Tietoja voidaan antaa vain asianomaiselle käyttöpaikalle sopimuksen tehneen asiakkaan kirjallisesta tai suullisesta valtuutuksesta. Myyjänvaihdon yhteydessä uusi myyjä voi pyytää valtuutuksen asiakkaalta itseltään.

Myyjä saa tarvitsemansa tiedot sanomaliikenteen kautta, kun myyjänvaihto- tai muuttoprosessi etenee.

### **Jos myyjä kysyy käyttöpaikkatunnuskyselyn yhteydessä, kenellä on verkkosopimus kyseiseen kohteeseen, voidaanko tieto luovuttaa?**

<sup>9</sup> Katso myös Sähkön vähittäismarkkinoiden menettelytapa- ja sanomaliikenneohje kohdat 3.2.1. ja 3.2.2. [https://energia.fi/julkaisut/materiaalipankki/sahkon\\_vahittaismarkkinoiden\\_menettelytapa-\\_ja\\_sanomaliikenneohje.html#material-view](https://energia.fi/julkaisut/materiaalipankki/sahkon_vahittaismarkkinoiden_menettelytapa-_ja_sanomaliikenneohje.html#material-view)

Verkonhaltija ei voi kertoa verkkosopimuksen tehneen asiakkaan nimeä, mutta voi kertoa, että onko kyseessä eri osapuoli kuin myyjän kanssa sopimusta tekemässä oleva osapuoli. Myyjä voi halutessaan selvittää asiaa edelleen asiakkaansa kanssa.

Kun myyntisopimus on tehty, tieto voidaan luovuttaa. Myyjä saa tiedon mm. myynnin vahvistus – sanomasta (Z04[1]).

#### **Mitkä mittaustiedot myyjille on toimitettava?**

Lainsäädännössä on määritelty, mitkä mittaustiedot verkkohaltijoiden on vähintäänkin välitettävä muille sähkömarkkinaosapuolille. Jos toimitusvelvollinen myyjä pääsee käyttämään tarkempia mittaustietoja kuin lainsäädännön edellyttämiä (esim. loistehotietoja), on vastaavat tiedot toimitettava muillekin myyjille tasapuolisesti.

#### **Tarjotaanko kaikille verkkopalveluasiakkaille samanlainen raportointi riippumatta siitä, keneltä asiakas sähkönsä ostaa?**

Kyllä. Verkonhaltijan on myyjästä riippumatta tarjottava samanlaisille asiakasryhmille samanlainen kulutusraportointipalvelu.

## **2.4. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN KOLMANSILLE OSAPUOLILLE - ESIMERKKITILANTEITA**

Asiakkaan valtuutuksia ja valtakirjoja on käsitelty luvussa 2.2. Tähän lukuun on koottu esimerkkitilanteita tietojen luovuttamisesta kolmansille osapuolille.

#### **Miten toimia, jos asiakkaan tietoja pyytää joku muu kuin asiakas itse?**

Tietoja ei voida antaa ilman asiakkaan valtuutusta. Jos selvää valtuutusta ei ole, voidaan kuitenkin toimia niin, että tiedot lähetetään kirjallisesti asiakkaan nykyiseen laskutusosoitteeseen tai asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen, jos asiakkaan kanssa on nimenomaisesti sovittu, että sopimukseen liittyvät ilmoitukset lähetetään siihen osoitteeseen.

#### **Jos verkkosopimus ja myyntisopimus ovat eri henkilöiden nimissä, voidaanko toiselle sopimusosapuolelle luovuttaa toiseen sopimukseen liittyviä tietoja, esim. hintatietoja?**

Lähtökohtaisesti tietoja ei voida luovuttaa, jollei kysyjällä ole asianmukaista valtuutusta toisen sopimuksen tehneeltä osapuolelta. Poikkeuksena on tilanne, jossa on kyseessä aviopuolisot.

Sopimusrikkomuksesta johtuvasta katkaisusta voidaan kuitenkin ilmoittaa toiselle sopijakumppanille siinä vaiheessa, kun sähkökatkaistaan. Yksityiskohtaista syytä ja esim. velan määrää ei saa kertoa.

Sopimuksettomasta tilasta puolestaan voidaan kertoa toiselle sopijakumppanille siinä vaiheessa, kun tällä on vielä mahdollisuus toimia siten, että keskeytystä ei tule.

Sähkömarkkinalain 75 f §:n mukaan mittaus/kulutustiedon saa luovuttaa ilman asiakkaan suostumusta, jos se on tarpeen rakennuksen tai sen osan tai siinä olevan omaisuuden suojelemiseksi sähkönsiirron, -jakelun tai -toimituksen keskeytyksestä aiheutuvilta vahingoilta tai tällaisen vahingon selvittämiseksi ja luovutettavan tiedon vastaanottajana on rakennuksen tai sen osan omistaja tai haltija taikka rakennusta koskevan liittymissopimuksen osapuoli. Keskeytyksestä (sopimukseton tila tai sopimusrikkomuksesta johtuva katkaisu) voidaan siten kertoa myös liittymän haltijalle ja/tai kiinteistön omistajalle/haltijalle, hänen omaisuutensa suojelemiseksi.

**Mitä tietoja voidaan antaa asiakkaan aviopuolisolle?**

Aviopuolisoilla on oikeus tietää toistensa sähkösopimuksista, jos sopimukset koskevat yhteistä kotia, koska niistä saattaa aiheutua avioliittolain nojalla velkavastuuta (Avioliittolaki 52 §).

Avopuolisoiden kohdalla tietojen luovutuksessa menetellään edellisessä esimerkkikysymyksessä kuvatulla tavalla.

**Kerrotaanko sopimukseen liittyviä asioita omaisille (vanhemmat kyselevät lapsensa tietoja, lapset kyselevät ikääntyneen vanhempansa tietoja)?**

Verkkopalvelu- tai myyntisopimuksia ei suositella tehtävän alle 18 -vuotiaan kanssa. Lainsäädännön mukaan alle 18 -vuotias ei voi tehdä luottosopimusta eli saatavia ei voi periä.

Alle 18-vuotiaan tai muuten vajaavaltaisen henkilön edunvalvojalle on annettava vajaavaltaisen solmimaa sopimusta koskevat tiedot. Alle 18-vuotiaan henkilön edunvalvoja(t) on lähtökohtaisesti henkilön huoltaja(t).

Muille tietoja ei voi antaa ilman asianmukaista valtuutusta eli tietoja ei voi antaa esim. ikääntyvien lapsille, ellei asianmukaista valtuutusta ole. Asianmukainen valtuutus voi perustua näissä tilanteissa sallimisperusteiseen valtuutukseen tai tilannevaltuutukseen, jota on käsitelty tarkemmin luvussa 2.2.

**Voiko sähköurakoitsijoille tai kiinteistönvälittäjille antaa esimerkiksi käyttötietoja ilman valtakirjaa, jos tämä vakuuttaa, että hänellä on asiakkaan toimeksianto?**

Kiinteistönvälittäjiltä ja urakoitsijalta on hyvä pyytää nähtäville asiakkaan kanssa tehty sopimus siltä osin kuin siitä on todennettavissa valtuutus. Muukin asiakkaan valtuutus toki käy.

**Miten toimitaan, kun isännöitsijä pyytää eri kiinteistöjen kulutustietoja?**

Jos isännöintiyritys on tekemisissä sopimuksen kanssa (esim. laskun vastaanottaja), tiedot voidaan antaa. Tiedot voi olla hyvä lähettää sopimuksen laskutusosoitteeseen kirjallisesti, jolloin varmistutaan siitä, että tiedot eivät joudu väriin käsiin.

Jos isännöitsijä ei ole tekemisissä sopimuksen kanssa, edellytetään asianmukaista valtuutusta. Asemavaltuutus voidaan osoittaa näissä tilanteissa esimerkiksi isännöintisopimuksella.

**Miten toimitaan, kun konsultti pyytää kulutustietoja energiatodistusta varten?**

Konsultilla tulee olla valtuutus asiakkailta tai kiinteistön asioita hoitavalta isännöitsijältä tai kiinteistöyhtiöltä. Isännöitsijällä tai kiinteistöyhtiöllä on oikeus vain kiinteistöä koskeviin kulutustietoihin. Näille voidaan toimittaa myös huoneistojen yhteenlasketut kulutustiedot, silloin kun huoneistoja on riittävän monta, jottei yksittäisen huoneiston tietoja ole mahdollista selvittää yhteenlasketusta tiedosta. Huoneistokohtaisia tietoja voidaan antaa vain asiakkaan itsensä valtuutuksesta.

Valtuutus on hyvä saada ensisijaisesti suoraan asiakkaalta. Konsultin vakuutukseen valtuutuksesta voidaan harkinnan mukaan luottaa, mutta puhelu on hyvä nauhoittaa. Tiedot voidaan myös toimittaa kohteen laskutusosoitteeseen, jolloin varmistetaan, että tiedot eivät joudu ulkopuolisten käsiin.

**Voidaanko isännöitsijälle/konsultille luovuttaa huoneistokohtaisia tietoja?**

Tiedot voidaan antaa vain huoneistojen asiakkaiden valtuutuksesta. Energiatodistuksia varten riittävät huoneistojen yhteenlasketut tiedot, joten huoneistokohtaisia tietoja ei tarvita.

### **Voidaanko energiankäyttötietoja antaa tutkimuskäyttöön?**

Tietoja voidaan luovuttaa niin, että yksittäisen kohteen tietoja ei voida kohdentaa tiettyyn käyttöpaikkaan tai asiakkaaseen.

Yksilöityjä asiakastietoja voidaan luovuttaa tieteellistä tutkimusta varten vain, jos tutkimusta ei voida tehdä ilman näitä tietoja ja asiakkaiden suostumusta ei voida tietojen suuren määrän takia erikseen hankkia. Tutkijat eivät saa luovuttaa tiettyä asiakasta koskevia tietoja ulkopuolisille, eikä tutkimustuloksista saa käydä ilmi tiettyä asiakasta koskevia tietoja. Lisäksi asiakastietoja ei saa arkistoida niin, että niistä voidaan myöhemmin tunnistaa tietty asiakas. Tutkimuksesta tulee olla asianmukainen tutkimussuunnitelma.

Tietojen luovuttamista tutkimusta varten säännellään myös tietosuojan näkökulmasta. Tietosuojasetuksen mukaan henkilötietoja voidaan luovuttaa tieteellistä tutkimusta varten. Tietosuojalain mukaan henkilötietojen käsittely tieteellisiin tai historiallisiin tutkimustarkoituksiin tai tilastointiin on lainmukaista silloin, kun käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi. Kuitenkaan sähköalan yrityksillä ei ole ehdotonta velvoitetta luovuttaa tietoja tutkimuskäyttöön. Sähköalan yrityksellä on suositeltavaa erikseen sopia tietojen vastaanottajan kanssa luovutukseen liittyvistä yleisistä ehdoista. Kaupalliseen tutkimustoimintaan tätä poikkeuksesta ei sovelleta<sup>10</sup>.

### **Jos joku esiintyy asiakkaana tai asiakkaan edustajana (esim. yrityksen nimissä), mitkä ovat seuraamukset?**

Vilpillisesti toisena henkilönä esiintyminen on petoksena rangaistava teko.

Henkilöllisyys on aina tarkistettava useammalla tarkentavalla kysymyksellä (esim. asiakkaan syntymäaikaa, sähköpostiosoitetta, käyttöpaikan osoitetta tai muita tietoja käyttöpaikasta ja asiakassuhteesta). Jos henkilöllisyys epäilyttää, voidaan yritysasiakkaan edustajan kohdalla soittaa asiakkaalle takaisin yrityksen vaihteen kautta tai esim. lähettää tiedot sähköpostitse, jolloin voit varmistaa osoitteen loppuosasta, että henkilö työskentelee ko. yrityksessä.

## **2.5. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN VIRANOMAISILLE**

Tietojen luovuttamisvelvollisuudesta vain asiakkaalle voidaan poiketa viranomaisien kanssa. Viranomaisilla on lakiin perustuva oikeus saada tietyissä tilanteissa asiakkaiden sähkösopimukseen liittyviä tietoja. Viranomaisen tiedonsaantioikeus voi koskea niin käyttöpaikan kulutustietoja kuin laskutustietoja.

Viranomaiselle ei saa kuitenkaan luovuttaa tietoja, jos siihen ei ole perustetta. Viranomaisen pyytäessä tietoja sähköalan yritykseltä yrityksen tulee varmistaa tietopyynnön peruste kyseiseltä viranomaiselta. Sähköalan yrityksellä ei välttämättä ole velvollisuutta tai edes oikeutta luovuttaa kaikkia sen hallussa olevia henkilötietoja. Ennen tietojen luovuttamista viranomaista on pyydettävä perustelemaan, mihin pykälään tiedonantovelvollisuus perustuu ja mitä tietoja viranomaisen tarvitsee. Sähköalan yrityksen on suositeltavaa pyytää viranomaisen pyyntö kirjallisesti.

Tilanteita, joissa viranomaisilla on oikeus saada tietoja sähköalan yritykseltä, ei voida luetella tyhjentävästi. Eri viranomaisia koskevat eri oikeudet. Jotta voidaan varmistua, että soittaja on esittelemänsä viranomaisen, voidaan hänelle soittaa takaisin kyseessä olevan viraston vaihteen kautta. Esimerkkejä eri viranomaisen tiedonsaantioikeudesta ja sen laajuudesta löydät tietosuojaselvityksestä<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> Lisätietoja varten katso s. 59 ET:n selvityksestä Henkilötietojen käsittely Energia-alan palveluita tarjottaessa ("Tietosuojaselvitys"), joka on saatavissa Energiateollisuuden jäsenekstranetistä.

<sup>11</sup> Lisätietoja varten katso s. 52-53 ET:n selvityksestä Henkilötietojen käsittely Energia-alan palveluita tarjottaessa ("Tietosuojaselvitys"), joka on saatavissa Energiateollisuuden jäsenekstranetistä.



Nimenomaisen lainkohdan lisäksi viranomaisen oikeus saada asiakkaan tietoja voi perustua asiakkaan antamaan valtuutukseen.

### 3. OIKEUDELLISESTI ERIYTETYN JAKELUVERKONHALTIJAN VIESTINTÄ

Oikeudellisesti eriytetyn jakeluverkonhaltijan viestinnälle on laissa asetettu erityisiä vaatimuksia, jotta verkonhaltijan viestintä voidaan erottaa myynti- ja tuotanto-organisaatiosta.

Sähkömarkkinalain 60 §:n 2 momentin mukaan oikeudellisesti eriytettyä jakeluverkkotoimintaa harjoittavan verkonhaltijan on varmistettava, että sen tuotemerkki erottuu yrityksen tai yritysryhmän sähkön tuotantoa ja toimittamista harjoittavien yksiköiden tuotemerkeistä. Verkonhaltijan on viestinnässään esiinnyttävä omalla nimellään ja tuotemerkillään. Tarkoituksena on, että oikeudellisesti eriytetty verkonhaltija ei esiinny yksinomaan konsernin myyntiorganisaation nimellä tai tuotemerkillä, vaan sisällyttää viestintäänsä ja tuotemerkkiinsä oman virallisen nimensä.

#### 3.1. KESKEISET KÄSITTEET

Lain noudattamisen vuoksi on tärkeää määritellä keskeiset viestintään liittyvät käsitteet: viestintä, nimi, tuotemerkki ja kohdeyleisö.

##### *Viestintä*

Viestinnän käsite on laaja kattaen kaikenlaisen viestinnän, joka pitää sisällään muun muassa mainonnan, mediaviestinnän, verkkosivut, laskut ja niiden liitteet, asiakaspalvelun, asiakaslehdet sekä asiakastilaisuudet.

##### *Nimi*

Nimi voi viitata toiminimeen, aputoiminimeen, rinnakkaistoiminimeen, tai toissijaiseen tunnuksen.

Aputoiminimi on varsinaisen toiminimen ohella rekisteröity tunnus, jota voidaan käyttää liiketoiminnan tietyn osan harjoittamiseen. Esimerkiksi Kymenlaakson Sähkö Oy:lle on rekisteröity aputoimitoimi Kymenlaakson Energia.


Rinnakkaistoiminimi on toiminimen toisen kielinen käänös. Esimerkiksi Helen Sähköverkko Oy:lle on rekisteröity rinnakkaistoiminimet Helen Elnät Ab ja Helen Electricity Network Ltd.

Toissijainen tunnus on käytössä vakiintunut yrityksen tai sen osan kutsumanimi. Esimerkiksi Stockmann Oyj Abp:n toissijaiseksi tunnukseksi on vakiintunut Stocka.

##### *Tuotemerkit*

Tuotemerkki voi olla rekisteröity tai rekisteröimätön tavaramerkki tai muu tunnus, jota käytetään erottamaan tietyn yrityksen tuotteet muiden yritysten vastaavista tuotteista. Tuotemerkki voi muodostua muun muassa sanoista, kirjaimista, numeroista, kuvioista ja väreistä tai niiden yhdistelmistä. Myös yrityksen toiminimeä voidaan käyttää tuotemerkinomaisesti yrityksen tuotteiden tunnuksena.

Esimerkkeinä tuotemerkeistä voidaan mainita:

- Vattenfall Oy:n rekisteröimä sanamerkki VATTENFALL
- Fortum Oyj:n rekisteröimä kuviomerkki 

##### *Kohdeyleisö*

Palveluiden kohdeyleisönä ovat yritysasiakkaiden lisäksi tavalliset kuluttajat, minkä takia verkonhaltijoiden viestinnästä syntyvää kuvaa on arvioitava nimenomaan kuluttajan näkökulmasta eikä esimerkiksi alalla työskentelevän ammattilaisen näkökulmasta.

Vaikka kuluttajat olisivatkin tietoisia siitä, että sähkön myyntiä ja sen jakelua voivat harjoittaa eri yritykset, ei kuluttajan tarkkaavaisuutta jakeluyhtiön viestinnän suhteen voi yksittäisissä tapauksissa pitää erityisen suurena.

### 3.2. SUOSITUKSET

#### *Nimi*

Jakeluverkonhaltijan nimen on erotuttava muista konserniyhtiöistä. Lain vaatimukset eivät estä käyttämästä konsernin yhteistä nimeä osana jakeluverkonhaltijan nimeä. Jos konsernin yhteistä nimeä käytetään osana jakeluverkonhaltijan nimeä, tulee jakeluverkonhaltijan nimestä kuitenkin ilmetä, että kyseessä on nimenomaan jakeluverkonhaltija, joka on konsernin muusta toiminnasta erillinen oikeushenkilö. Vaatimus voitaisiin täyttää liittämällä käytettyyn nimeen esimerkiksi sana "verkko" tai "siirto".

Esimerkki XX Energia-konsernin emoyhtiö on XX Energia Oy. Konsernin tytäryhtiöiden nimiksi voidaan valita esim. XX Energia Sähköntuotanto Oy ja XX Energia Sähkönsiirto Oy.

Sekaannusvaaran välttämiseksi eri konserniyhtiöille voidaan kuitenkin haluttaessa valita myös kokonaan toisistaan poikkeavat nimet.

#### *Tuotemerkit*

Jakeluverkonhaltijan tuotemerkit eivät saa aiheuttaa sekaannusta konsernin muiden osien tuotemerkeihin. Edellä konsernin yhtiöiden nimistä sanotun perusteella ei ole estettä sille, että konserni käyttää tuotemerkeissään yhteistä "kattomerkkiä", joka perustuu konsernin nimeen. Konsernilla voi siis olla edelleen yhteinen logo, mutta verkonhaltijan käyttäessä sitä viestinnässään, tämän on käytävä ilmi logon yhteyteen lisättävällä maininnalla verkonhaltijasta. Konsernin eri osat eivät kuitenkaan saa käyttää ristiin toistensa tuotemerkkejä, jos ne ovat erilaiset.

Esimerkki XX Energia Oyj voi rekisteröidä tavaramerkin XX ENERGIA. XX Energia Sähköntuotanto Oy voi käyttää tavaramerkkiä XX ENERGIA TEHO samanaikaisesti, kun XX Energia Sähkönsiirto Oy käyttää tavaramerkkiä XX ENERGIA SIIRTO.

#### *Mainonta*

Konsernin emoyhtiö voi toteuttaa koko konsernia koskevaa imagomainontaa, josta ei ole selvästi tunnistettavissa minkään konserniyhtiön tarjoamia palveluja. Sähkön myyntiyhtiön ja jakeluverkonhaltijan palveluita ei suositella mainostettavaksi yhdessä.

Jakeluverkonhaltijan mainoksissa on oltava näkyvästi esillä yhtiön nimi ja/tai logo. Konsernin nimen ja/tai logon käyttäminen jakeluverkonhaltijan mainoksissa ei ole ainakaan suoraan lain sanamuodon perusteella kiellettyä. Konsernin nimen ja/tai logon tulisi kuitenkin olla selvästi toissijaisessa asemassa jakeluverkonhaltijan nimeen ja/tai logoon verrattuna, jos konsernin ja sen myyntiyhtiön nimi ja/tai logo ovat samanlaiset.

#### *Verkkosivut*

Konsernilla voi olla yhteinen verkkosivusto, mutta verkkosivuston yhteisessä osassa tulisi kuitenkin käsitellä vain konsernin toimintaa ja asioita.

Jakeluverkkoa käsittelevät asiat voidaan siirtää omalle alisivulle tai kokonaan erilliselle verkkosivustolle, jonne on linkki konsernin verkkosivustolla. Jakeluverkonhaltijan verkkosivustolla tulisi olla näkyvästi esillä jakeluverkonhaltijan nimi ja/tai logo. Konsernin nimen ja/tai logon esittämistä jakeluverkonhaltijan verkkosivustolla ei ole ainakaan suoraan lain sanamuodon nojalla kielletty.

Jos konsernin yhteisellä sivustolla jakeluverkkoa koskevat asiat erotettaisiin niin selvästi, ettei sekaantumisen vaaraa ole, myös yhteiset sivut voivat jatkossakin tulla kyseeseen. Vain jakeluverkonhaltijaa koskevilla sivuilla tulisi luonnollisesti myös tällöin olla näkyvästi esillä jakeluverkonhaltijan nimi ja/tai logo.

Lisäksi verkkoasioita käsittelevällä pääsivulla voitaisiin mainita, että verkonhaltija toimii syrjimättömästi verkkoalueen jakeluverkonhaltijana ja palvelee kaikkia alueen myyjiä.

On tärkeä huomata, että kun konsernin ja sen myyntiyhtiön logo/nimi on sama, jakeluverkonhaltijan käyttämä konsernin logo saatetaan katsoa myyntiyhtiön logoksi. Tällöin on varmistettava, että jakeluverkonhaltijan sivuilla tuodaan selvästi esiin, että kyse on eri yhtiön palveluista. Tämä voi tapahtua esimerkiksi yhdistämällä konsernin logoon jakeluverkonhaltijan nimi. Näissä tapauksissa tuskin voitaisiin pitää hyväksyttävänä, että internetsivun yläpalkkiin jäisi konsernin logo, vaikka jakeluverkonhaltijan nimi mainittaisiinkin sivustolla tekstin seassa.

#### *Laskut ja niiden liitteet*

Konsernin nimen ja/tai logon käyttäminen jakeluverkonhaltijan laskuissa ei ole ainakaan suoraan lain sanamuodon perusteella kiellettyä. Jakeluverkonhaltijan nimen on kuitenkin käytävä laskuista selvästi ilmi ja se on syytä sijoittaa asianmukaiseen paikkaan laskun etusivulle.

Niissä tapauksissa, kun konsernin ja sen myyntiyhtiön logo/nimi on sama, jakeluverkonhaltijan laskuissa käyttämä konsernin logo saatetaan katsoa myyntiyhtiön logoksi. Tällöin pelkän jakeluverkonhaltijan nimen sijoittamista laskulle ei voida pitää riittävänä, vaan laskussa voitaisiin esimerkiksi yhdistää konsernin logoon jakeluverkonhaltijan nimi.

#### *Asiakaslehdet*

Konsernin asiakkaille voidaan lähettää konsernin toimintaa yleisesti käsittelevä asiakaslehti. Myyntiyhtiön ja jakeluverkonhaltijan palvelut on suositeltavaa pitää lehdessä selvästi toisistaan erillään, eikä asiakkaille saa syntyä sekaannusta kunkin palvelun tarjoajasta. Esimerkiksi selvästi erottuva osio taikka liite sähkönjakelua koskevista asioista todennäköisesti täyttäisi lain vaatimukset. Yhteisen asiakaslehden ollessa kyseessä omien konserniyhtiöiden mainontaa on syytä harkita tarkkaan. Lehden mediakortista tulee ilmetä, että kyse on sekä konsernin että jakeluyhtiön yhteisestä lehdestä.

#### *Sähkömyyntiyhtiön ja verkonhaltijan tarjoamat yhteiset palvelut*

Konserniyhtiöiden yhteisiä palveluita, joita tarjotaan sekä myynnin että jakeluverkonhaltijan asiakkaille (esimerkiksi asiakaspalvelu tai kulutuksen seurantapalvelu) ei ole tarkoitettu kiellettäväksi. Näiden palvelujen viestintään ja markkinointiin on kuitenkin kiinnitettävä tarkasti huomiota. Mikäli palvelun tarjoaa jakeluverkonhaltija omille asiakkailleen, sen tulisi käydä ilmi selvästi jakeluverkonhaltijan omassa viestinnässä. Lisäksi esimerkiksi verkkoasiakkaan kohdalla kulutuksen seurantasivulta tulisi käydä ilmi, että jakeluverkonhaltija tarjoaa palvelun asiakkaalle eikä sivustolla tulisi näkyä ainoastaan konsernin nimeä/logoa.

## 4. YHTEINEN ASIAKASPALVELU

Monilla verkonhaltijoilla on käytössä yhteisiä tietojärjestelmiä ja/tai yhteinen asiakaspalvelu konserniin kuuluvien muiden yhtiöiden, erityisesti sähkönmyyntiyhtiön kanssa. Kustannustehokkuuden näkökulmasta ei ole perusteltua velvoittaa tietojärjestelmien täydelliseen eriyttämiseen. On kuitenkin ensiarvoisen tärkeää, että tietojärjestelmien hankinnassa huomioidaan luottamuksellisuus- ja syrjimättömyyskysymykset ja järjestelmät rakennetaan siten, että ne täyttävät lainsäädännön vaatimukset. Yhteisten järjestelmien käytössä tulee olla erityisen huolellinen ja varmistua esimerkiksi salassapitositoumuksin ja käyttötunnuskäytännöin siitä, ettei yhteisen järjestelmän tietoja käytetä lainvastaisesti.

Yhteisiä tietojärjestelmiä käyttävien verkonhaltijoiden ja sähkönmyyjien on olennaista tunnistaa sisäisissä ohjeissaan yhteisten tietojärjestelmien aiheuttamat haasteet. Sisäisissä ohjeissa tulee kieltää mm. taseselvityksen ulkopuolista henkilöstöä käyttämästä ja kaikkia edelleen luovuttamasta salassapidon piirissä olevia tietoja (apuna voi käyttää esim. tätä suositusta ja suosituksen liitteenä olevia taulukoita). Ohjeissa on syytä viitata tietojen väärinkäytön rangaistavuuteen.

Verkonhaltija edellyttää, että sen kanssa yhteistä asiakastietojärjestelmää tai muuta asiakkaiden sähkönkäyttöä, taseselvitystä yms. koskevia tietoja koskevaa tietojärjestelmää käyttävä sähkönmyyjä antaa järjestelmän tietoihin pääsyyn oikeutetulle henkilökunnalleen tietojen käyttöä koskevat ohjeet. Ohjeissa kielletään luovuttamasta toiselle tai itse työssään tai muuten käyttämästä omaksi tai myyntiliiketoiminnan hyväksi tai ulkopuolisen vahingoksi tietojärjestelmään tallennettuja tietoja, joiden osalta verkonhaltija ei ole järjestänyt vastaavaa pääsyä mille tahansa sähkönmyyjälle. Ohjeen rikkomisesta aiheutuu sähkön myyjän työntekijälle yrityksen sisäinen rangaistusseuraamus sekä verkonhaltijan työntekijälle mahdollisesti rikosseuraamus.

Sisäisessä ohjeessa tulee selvittää salassapitovelvoitteen vaikutus myös myynnin henkilöstölle. Verkonhaltijan tulee edellyttää tätä menettelyä yhteisiä järjestelmiä käyttävältä toimitusvelvolliselta sähkönmyyjältä. Tavoitteena on välttää edellä kuvattujen salassapitovelvoitteen rikkomista koskevan rangaistussäännöksen tunnusmerkistön täyttyminen. Toisin sanoen myynnin pidättyminen tietojärjestelmästä löydettyjen eräiden tietojen käytöstä tähtää siihen, ettei verkkoliiketoiminnan johto ja muu henkilöstö syyllisty rangaistavaan tekoon antamalla tietojärjestelmän pysyä toistaiseksi nykyisellään.

Seuraavissa luvuissa on koottu esimerkkitalanteita havainnollistamaan yhteisen asiakaspalvelun ja yhteisten tietojärjestelmien vaikutusta ja huomioimista luottamuksellisuus- ja syrjimättömyysvaatimusten toteuttamisessa.

### 4.1. YHTEISEN ASIAKASPALVELUN ORGANISOIMINEN JA TIETOJÄRJESTELMÄT - ESIMERKKITILANTEITA

#### Saavatko sähkönmyyntiä harjoittavat yritykset hoitaa / myydä palvelujen tuottamista verkonhaltijoille? Millainen organisointi luvallinen ja onko rajoituksia?

Verkonhaltija voi ulkoistaa esim. asiakaspalvelu- tai taseselvitystoimintoja. Tällöin verkonhaltijan vastuulla on varmistaa, että ulkopuolinen taho noudattaa luottamuksellisuus- ja syrjimättömyysvelvoitteita (salassapitositoumukset).

#### Mitä tulisi huomioida, kun uudistetaan asiakastietojärjestelmiä?

Asiakastietojärjestelmän uusimisen yhteydessä tulee huomioida luottamuksellisuus- ja syrjimättömyysvelvoitteiden toteutuminen.

Tulee arvioida, onko mahdollista esimerkiksi vastuuttaa eri henkilöiden tehtävät (verkko/myynti), minkä mukaan henkilöille annetaan käyttöoikeudet. Henkilöille voidaan myös antaa kahdenlaisia

järjestelmätunnuksia, joita voidaan käyttää sen mukaan, toimitaanko myyjän vai verkonhaltijan tehtävissä. Tämä helpottaisi velvoitteiden noudattamista sekä toteen näyttämistä esim. viranomaisten suuntaan.

Aina käyttöoikeuksien rajoittaminen ei ole kuitenkaan mahdollista joko järjestelmään liittyvistä teknisistä syistä tai esim. asiakaspalvelun henkilökunnan vähyydestä johtuen. Näissä tilanteissa pitää kiinnittää erityistä huomiota muihin syrjimättömyyttä varmistaviin, dokumentoituihin käytäntöihin.

Jos järjestelmiä ei voida käyttöoikeuksin rajata, tulee asiakaspalveluhenkilöstön koulutukseen kiinnittää erityistä huomiota, ja erityisesti tällöin salassapitositoumukset ovat suositeltavia.

## **4.2. SOPIMUSTEN TEKEMINEN YHTEISESSÄ ASIAKASPALVELUSSA - ESIMERKKITILANTEITA**

### **Voidaanko myydä sähköä samalla, kun tehdään verkkosopimus?**

Kysymys koskee tilannetta, jossa asiakas ottaa muuton yhteydessä yhteyttä paikalliseen energiayhtiöön tehdäkseen sähkösopimukset.

Vähittäismarkkinoiden menettelytapa ja sanomaliikenneohjeet lähtevät siitä, että asiakkaan tulisi olla yhteydessä haluamaansa myyjään tehdäkseen sopimukset uuteen käyttöpaikkaan. Myyjä hoitaa verkkosopimuksen asiakkaan puolesta. Asiakkaita tulee opastaa tähän toimintatapaan. Mikäli asiakas soittaa paikallisen verkonhaltijan ja myyjän yhteiseen asiakaspalveluun, on hyvä varmistua, että asiakas on nimenomaisesti soittanut haluamalleen myyjälle.

Sekä verkko- että myyntisopimus voidaan tehdä saman asiakaspalvelutilanteen aikana. Syrjimättömyyden varmistamiseksi asiakkaalle tulee kuitenkin mainita kilpailuttamismahdollisuudesta, mikäli ei ole täysin selvää, että asiakas on soittanut nimenomaan valitsemalleen myyjälle.

### **Jos asiakkaalla on ennestään kokonaistoimitussopimus, voidaanko olettaa, että hän haluaa tehdä uudenkin sopimuksen toimitusvelvollisena sopimuksena (muutto saman verkonhaltijan alueella)?**

Tässäkin tapauksessa tulisi varmistua, onko asiakas omasta mielestään soittanut verkonhaltijalle vai nimenomaisesti valitsemalleen sähkönmyyjälle, mikäli asiakas soittaa paikallisen verkonhaltijan ja myyjän yhteiseen asiakaspalveluun. Jos on epäselvää, tietääkö asiakas kilpailutusmahdollisuudesta ja haluaako hän nimenomaisesti tehdä uuteenkin paikkaan sopimuksen paikallisen myyjän kanssa, tulee kilpailuttamismahdollisuudesta mainita.

Siinä tapauksessa tilanne on toinen, jos asiakkaalla on sellainen myyntisopimus, jonka on erikseen sovittu jatkuvan uudellakin käyttöpaikalla.

### **Voiko asiakkaalle tarjota nettisivuilla kokonaistoimitussopimuksen tekemistä?**

Vain niin, että sähkönmyyntiä koskevilla sivuilla mainitaan, että sähkönmyyjän kanssa voidaan tehdä kokonaistoimitussopimus. Nettisivuilta tulee kuitenkin ilmetä tarpeeksi selvästi, että kyseessä on sähkön myyntiä koskevat sivut.

### **Kun asiakas ilmoittaa muuttavansa pois verkkoalueelta, voidaanko tarjota myyntisopimusta uuteen paikkaan?**

Jos asiakkaalla on sähköntoimitussopimus tai myyntisopimus, voidaan irtisanomisen yhteydessä tarjota myyntisopimusta uuteenkin paikkaan. Asiakkaan voidaan katsoa soittaneen myyntiyhtiön asiakaspalveluun toimialan menettelyohjeiden mukaisesti.

Jos asiakkaalla on puolestaan pelkkä verkkosopimus kyseisen yhtiön kanssa, ei myyntisopimusta voida tarjota uuteen paikkaan.

Netissä sähkön myyntiä koskevilla sivuilla voidaan mainostaa, että paikallinen myyjä toimittaa sähköä asiakkaiden muuttaessa uusillekin käyttöpaikoille.

## 5. MUITA ESIMERKKITILANTEITA

Tähän lukuun on koottu muita esimerkkitalanteita, joissa on huolehdittava luottamuksellisuus- ja syrjimättömyysvaatimusten toteutumisesta.

### 5.1. MYYJIEN TASAPUOLINEN KOHTELU

#### **Jotta sähköntoimitus voidaan aloittaa samana päivänä, voidaanko asiakkaalle tehdä sähköntoimitussopimus?**

Muuttoa ei voida toteuttaa toimitusvelvollisen myyjän asiakkaille nopeammin kuin muiden myyjien asiakkaille.

Toimialan menettelyohjeissa<sup>12</sup> on kuvattu lyhyellä varoitusajalla tapahtuvien muuttojen toteuttamisen periaatteet.

### 5.2. SOPIMUKSETON TILA

#### **Miten toimitaan, kun asiakkaalla ei ole voimassa olevaa myyntisopimusta?**

Sopimukseton tilanne syntyy tyypillisimmin muuton yhteydessä tai kun määräaikainen myyntisopimus loppuu, eikä se jatku toistaiseksi voimassa olevana, eikä asiakas tee uutta sopimusta. Käyttöpaikan sähköntoimitus tulee katkaista, ellei käyttöpaikalla ole voimassa olevaa myyntisopimusta. Verkonhaltija ei saa vaihtaa asiakasta toimitusvelvollisen myyjän myyntiin, ellei asiakas nimenomaisesti itse tätä halua, koska Suomessa ei ole oletusmyyjää.

Verkonhaltijan voi hyvän asiakaspalvelun nimissä tiedottaa katkaisusta käyttöpaikan asiakasta tai liittymissopimuksen osapuolta. Verkonhaltijalla on tähän lakisääteinen oikeus sähkömarkkinalain 75 f §:n mukaisesti. Verkonhaltijan on huolehdittava, että asiakas ymmärtää asioivansa verkonhaltijan kanssa ja voi tehdä sopimuksen minkä tahansa valitsemansa sähkönmyyjän kanssa. Verkonhaltija ei siis voi tarjota paikallisen myyjän sopimusta yhteydenotossaan eikä mainostaa paikallista myyjää. Esimerkiksi verkonhaltijan asiakkaalle lähettämässä viestissä, verkonhaltijan tulee esiintyä omalla nimellään ja tuotemerkillään.

#### **Voiko katkaisua tekevä asentaja neuvoa tekemään sopimuksen paikallisen myyjän kanssa, kun on sopimukseton tila ja käyttöpaikan sähköt ollaan katkaisemassa?**

Jotta asentajalle voidaan ylipäättään kertoa katkaisun syytä, tulee siihen olla riittävä peruste.

Jos asentajalla on tämä tieto, tulisi välittömän sopimuksen aloituksen onnistua myös muiden myyjien kanssa. Käytännössä tämä voi olla vaikea toteuttaa, minkä johdosta tällaista menettelytapaa ei suositella.

#### **Voidaanko kiinteistön omistajalle ilmoittaa, jos sähköt katkaistaan vuokralaisen sopimuksen takia (sopimuksen irtisanominen, maksujen laiminlyönti tms.)?**

Sähkömarkkinalain 75 f §:n mukaisesti verkonhaltijalla on oikeus kertoa liittymissopimuksen osapuolelle tai kiinteistön omistajalle katkaisusta, jotta kiinteistön omistajalla/haltijalla ja/tai liittyyjällä on mahdollisuus suojata omaisuuttaan keskeytyksen mahdollisesti aiheuttamilta vahingoilta.

<sup>12</sup> Sähkön vähittäismarkkinoiden menettelytapa- ja sanomaliikenneohje  
[https://energia.fi/julkaisut/materiaalipankki/sahkon\\_vahittaismarkkinoiden\\_menettelytapa\\_ ja\\_sanomaliikenneohje.html#material-view](https://energia.fi/julkaisut/materiaalipankki/sahkon_vahittaismarkkinoiden_menettelytapa_ ja_sanomaliikenneohje.html#material-view)



Tällöin liittymissopimuksen osapuolella tai kiinteistön omistajalla on mahdollisuus tehdä käyttöpaikalle uudet sopimukset valitsemansa myyjän kanssa tai mikäli liittymä jää sopimuksettomaan tilaan, tehdä verkonhaltijan kanssa liittymän ylläpitosopimus.

### 5.3. MYNTISOPIMUKSEN PERUUTTAMINEN

#### **Miten toimitaan, kun asiakas haluaa peruuttaa myyntisopimuksensa peruutusajan puitteissa? Onko asiakas sopimuksettomassa tilassa? Voidaanko asiakas siirtää toimitusvelvollisen myyjän myyntiin?**

Toimialalla on yhteisesti sovittu, että asiakkaan peruuttaessa myyntisopimuksensa peruutusajan puitteissa, asiakas ei joudu sopimuksettomaan tilaan.

Asiakkaan peruuttaessa uuden myyntisopimuksensa, palataan tilanteeseen, joka asiakkaalla oli ennen uuden sopimuksen syntyä, eli asiakas palautetaan asiakkaan vanhalle/nykyiselle myyjälle. Jos uusi sopimus ei ole astunut voimaan, myyjänvaihtoprosessi keskeytetään. Jos puolestaan uusi sopimus on astunut voimaan, asiakas palautetaan vanhalle myyjälle menettelytapa- ja sanomaliikenneohjeessa kuvatun mukaisesti.

Poikkeuksena ovat tilanteet, joissa asiakkaan määräaikainen sopimus vanhan myyjän kanssa on loppunut ja myyjä ei ole halukas tekemään uutta sopimusta, tai joissa asiakas itse ilmoittaa, ettei halua palata vanhankaan myyjän myyntiin. Tällöin on kyseessä sopimukseton tila.

#### **Kuka peruutuksen hoitaa?**

Lähtökohtaisesti peruutuksen voi hoitaa vain uusi myyjä. Uuden myyjän tulee peruutustilanteessa selvittää asiakkaalle, kuinka sähköntoimitus peruutuksen jälkeen jatkuu. Asiakas voi valtuuttaa nykyisen myyjänsä tekemään peruutuksen uudelle myyjälle. Nykyinen myyjä ottaa tällöin yhteyttä uudeksi myyjäksi ilmoittautuneeseen tahoon, joka hoitaa peruutuksen lähetettyyn sanomaan. Asiakkaan peruutuksien hoitaminen ei kuitenkaan kuulu verkonhaltijalle.

### 5.4. SOPIMUSTEN HOITAMINEN KOLMANSIEN OSAPUOLIEN KANSSA

#### **Verkonhaltijat saavat muuttoilmoituksia isännöitsijältä tai kiinteistöyhtiöiltä. Miten sopimukset hoidetaan tässä tapauksessa?**

Kun asiakas ei ole itse yhteydessä yhtiöön, eikä isännöitsijällä tai kiinteistöyhtiöllä ole asiakkaan valtuutusta, sopimuksia ei voi tehdä. Varmin tapa on pyytää isännöitsijää tai kiinteistöyhtiötä esittämään kirjallinen valtuutus. Jos valtuutusta ei ole, asiakas jää sopimuksettomaan tilaan.

Osa verkonhaltijoista on ratkaissut asian sopimalla suurimpien kiinteistöyhtiöiden kanssa, että vuokrasopimusehdoissa on maininta, että vuokrasopimus ei astu voimaan ennen kuin sähkönsopimukset ovat kunnossa. Vuokrasopimuksen teon yhteydessä voidaan myös sopia, että asiakas antaa isännöitsijälle valtuutuksen sähkönsopimusten tekemiseksi.

### 5.5. LIITYMISASIAKKAAT JA VELVOITTEIDEN HUOMIOIMINEN

#### **Voidaanko liittymissopimuksen yhteydessä tehdä samalla verkko- ja myyntisopimukset?**

Asiakas tekee liittymissopimuksen aina verkonhaltijan kanssa. Tästä johtuen liittymissopimuksen tekemisen yhteydessä ei voida automaattisesti tehdä myyntisopimusta. Sopimuksettomien tilojen välttämiseksi verkonhaltijan tulee informoida asiakasta, että myös verkko- ja myyntisopimukset tulee hoitaa kuntoon ennen sähköntoimituksen alkamista.

Jos asiakas nimenomaisesti haluaa tehdä samalla muutkin sopimukset ja tähän on asiakaspalvelutilanteessa mahdollisuus, voidaan sopimukset tehdä. Asiakkaalle tulee mainita selvästi myynnin kilpailuttamismahdollisuudesta.

**Voidaanko liittymissopimukseen liittyvät rasitteet kertoa kiinteistön uudelle omistajalle, jolle liittymä pitäisi siirtää? Rasitteena voi olla esim. verkkosopimuksen perusteella syntyneet saamiset.**

Liittymisehtojen perusteella liittymää ei voida siirtää, jos verkonhaltijalla on liittymän siirtäjältä kyseisen käyttöpaikan liittymis- tai verkkosopimukseen perustuvia saatavia, ellei uusi liittyjä ota niitä vastattavakseen.

Verkonhaltija ei voi kertoa ostajalle tai kiinteistövälittäjälle myyjän rästien määrää ilman valtuutusta liittymän omistajalta. Jos valtuutusta ei ole, niin verkonhaltija voi kertoa vain sen, ettei liittymää voida siirtää ja että asiassa tulee olla yhteydessä kiinteistön myyjään ja selvittää asiaa tämän kanssa. Verkonhaltija voi antaa uudelle liittyjälle tiedon saamisten määrästä vain, jos verkonhaltija on saanut nykyiseltä liittyjältä tähän valtuutuksen.

Toki myös yhtiö voi halutessaan pyytää liittymän omistajalta suostumuksen kertoa tiedot uudelle omistajalle/kiinteistövälittäjälle.

Jos liittymän omistajaa ei tavoiteta useista yhteydenotoista huolimatta ja liittymän on todettu siirtyvän kauppakirjassa (tämä on ollut kiinteistökaupan sopimuspuolten tarkoitus), niin tuolloin uudelle omistajalle voinee kertoa, kuinka paljon hänen tulee maksaa, että liittymä voidaan siirtää hänen nimiinsä. Saatavien pois maksaminen on kiinteistönmyyjää sitovien liittymisehtojen mukaan siirtymisen edellytys, joten kiinteistönmyyjän voitaneen katsoa antaneen siten ”suostumuksensa” saatavien kertomiseen.

**Siirtykö liittymissopimuksen historiatieto uudelle omistajalle?**

Siirtyviä tietoja ovat voimassa olevat sopimusehdot, palautuskelpoisen liittymän arvo sekä tieto sulakekoon pienentämisestä, jos liittyjällä on oikeus palata suuremmalle sulakekoolle. Verkkopalvelusopimukseen liittyvät tiedot kuten sähkökäyttötiedot eivät siirry uudelle omistajalle.

**Maankäytösopimukset ja sähköverkon rakentaminen: Mitä voi kertoa tulevasta liittymästä, jota varten lupaa kysytään?**

Liittymissopimusta tehdessä kysytään asiakkaalta lupa tiettyjen tietojen kertomiseen, joka voi nopeuttaa liittymän rakentamista. Jollei asiakkaan lupaa ole, voidaan ainoastaan kertoa, että sähköverkkoa rakennetaan ko. maanomistajan maalle.

## 6. YHTEENVETO

Tämän ohjeen tarkoituksena on kiinnittää huomiota luottamuksellisen tiedon ja verkonhaltijan asiakkaiden sekä verkonhaltijan alueella toimivien sähkönmyyjien liikesalaisuuksien suojaan sekä kehittää menettelytapoja sähkömarkkinalainsäädännön periaatteiden mukaan tasapuolisemmiksi ja syrjimättömämmiksi.

Luottamuksellisuuden ja syrjimättömyyden sisäiset ohjeet tulee ottaa huomioon uutta henkilöstöä perehdytettäessä. Henkilöstö voidaan perehdyttää säännökseen esim. kouluttamalla ja tukena voidaan mm. käyttää tämän muistion liitteenä olevaa ”salassapitositoumusta”. Uuden ja jo olevan henkilöstön perehdyttäminen tulee joka tapauksessa järjestää siten, että henkilöstö ymmärtää luottamuksellisuuden ja syrjimättömyyden periaatteet sekä niiden asettamat vaatimukset.

Mikäli verkonhaltija käyttää yhteisiä tietojärjestelmiä ja/tai yhteistä asiakaspalvelua toimitusvelvollisen myyjän kanssa, tulee tämän totutukseen kiinnittää erityistä huomiota ja velvoittaa myös myyjää sopimuksin noudattamaan luottamuksellisuus- ja syrjimättömyysvaatimuksia.

## **LIITTEET**

LIITE 1 Tietotaulukko

LIITE 2 Salassapitositoumuksen mallipohja

LIITE 3 Mallilomake Energiaviraston syrjimättömyysohjeen toteuttamiseksi