



LUOTTAMUKSELLISUUS JA SYRJIMÄTTÖMYYS SÄHKÖMARKKINOILLA

**OHJE
2024**

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	11
2.1. YLEISTÄ TIETOJEN LUOVUTTAMISESTA	11
2.2. ASIAKKAAN VALTUUTUKSET JA VALTAKIRJAT	11
2.3. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN VERKONHALTIJALTA MYYJILLE	13
2.3.1. TOIMITUSVELVOLLISTA MYYJÄÄ KOSKEVAT POIKKEUKSET	13
2.3.2. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN VERKONHALTIJAN JA MYYJIEN VÄLILLÄ - ESIMERKKITILANTEITA	13
2.4. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN KOLMANSILLE OSAPUOLILLE - ESIMERKKITILANTEITA	15
2.5. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN VIRANOMAISILLE	17
3. OIKEUDELLISESTI ERIYTETYN JAKELUVERKONHALTIJAN VIESTINTÄ	18
3.1. KESKEISET KÄSITTEET	18
3.2. SUOSITUKSET	19
4. YHTEINEN ASIAKASPALVELU	22
4.1. YHTEISEN ASIAKASPALVELUN ORGANISOIMINEN JA TIETOJÄRJESTELMÄT - ESIMERKKITILANTEITA	22
4.2. SOPIMUSTEN TEKEMINEN YHTEISESSÄ ASIAKASPALVELUSSA - ESIMERKKITILANTEITA	23
5. MUITA ESIMERKKITILANTEITA	25
5.1. MYYJIEN TASAPUOLINEN KOHTELU	25
5.2. SOPIMUKSETON TILA	25
5.3. MYYNTISOPIMUKSEN PERUUTTAMINEN	26
5.4. SOPIMUSTEN HOITAMINEN KOLMANSIEN OSAPUOLIEN KANSSA	26
5.5. LIITTYMISASIAKKAAT JA VELVOITTEIDEN HUOMIOIMINEN	26
6. YHTEENVETO	28
LIITTEET	29

JOHDANTO

Sähkömarkkinalaki¹ 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 perustietoja luottamuksellisuudesta ja syrjimättömyydestä sähkömarkkinoilla. Lisäksi ohjeessa 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 ns. [eriyttämisohjeessa](#) eli ohjeessa Sähkö- ja maakaasuliiketoimintojen laskennallisesta ja oikeudellisesta eriyttämisestä (dnro 3734/040002/2024, päivitetty versio annettu 10.10.2024) sekä [ohjeessa](#) Sähköverkonhaltijan syrjimättömyyden varmistamista koskevasta toimenpideohjelmasta ja raportoinnista (dnro 312/040002/2024, päivitetty versio annettu 9.2.2024).

Muita vähittäismarkkinoiden toimintaan ja kyseisten velvoitteiden noudattamiseen liittyviä ohjeita on annettu Energiateollisuuden ”Sähkön vähittäismarkkinoiden menettelyohjeessa”. Kyseinen menettelyohje täydentää Fingrid Datahub Oy:n julkaisemia datahubin käyttöön, eli sähkökaupan ja taseselvityksen edellyttämään tiedonvaihtoon, liittyviä ohjeita. Tietosuojaan liittyviä ohjeita on annettu Energiateollisuus ry:n selvityksessä ”Henkilötietojen käsittely energia-alan palveluita tarjottaessa”, jatkossa ”tietosuojaselvitys”.

Tämä ohje on laadittu ET:ssä aiempien ohjeiden ja suositusten pohjalta. Päivitetty ohje on käsitelty ET:n asiakkuustoimikunnassa ja hyväksytty ET:n verkkovaliokunnassa 10.12.2024.

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

- Luottamuksellisuusvaatimukset sähkömarkkinoilla (2005)
- Luottamuksellisuus- ja syrjimättömyysohjeet asiakaspalvelutilanteisiin (2009)
- Luottamuksellisuus ja syrjimättömyys sähkömarkkinoilla (2020)

¹ 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 HYVÄKSİKÄYTTÖKIELTO

Sähkömarkkinalain 76 §:ssä säädetään myyjille ja verkonhaltijoille sekä muille sähköalan yrityksille lainsäädännössä tarkoitettuja tehtäviä suorittaessaan tietoonsa saamia oman yrityksen tai toisten yritysten liikesalaisuuksia² 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 mittatiedot. Salassa pidettäviä tietoja ovat myös asiakkuuteen liittyvät tiedot, kuten asiakkaiden nykyiset myyjät.

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

² Liikesalaisuuslain 2 §:n 1 kohdan mukaan liikesalaisuudella tarkoitetaan tietoa:

- joka ei ole kokonaisuutena tai osiansa 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.

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 tiedon luovuttamiseen. Lisäksi laissa on mainittu erityisiä tahoja, joille tietojen luovuttaminen on 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. Esimerkiksi 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 ohjeen 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, siihen toimeksiantosuhteessa olevaa ja sen työntekijää. Erityisesti hyväksikäyttökielto on otettava huomioon konsernin sisäisissä tietojen luovutuksissa, jos yrityksessä harjoitetaan sähköverkko toiminnan lisäksi muita sähköliiketoimintoja. Kiellettyä on toisten yritysten salassa pidettävien tietojen luovuttaminen myös oman yrityksen muita sähköliiketoimintoja harjoittaville yksiköille ja niiden henkilöstölle sekä mainittujen tietojen hyväksikäyttö oman liiketoiminnan eduksi.

1.1.2. TIETOSUOJALAINSÄÄDÄNNÖN ASETTAMAT VELVOITTEET HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYLLE

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

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

Yleisen tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain mukainen henkilötietosäätely on yleissäätelyä. Sähkömarkkinalain mukainen säätely on erityissäätelyä. Erityissäätely pääsääntöisesti täsmentää ja täydentää yleissäätelyä, mutta saattaa tietyissä tilanteissa myös poiketa siitä. Esimerkiksi vaikka henkilötietojen luovuttaminen olisi sallittua yleisen 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.³

³ ET:n selvitys Henkilötietojen käsittely Energia-alan palveluita tarjottaessa ("Tietosuojaselvitys"), joka on saatavilla Energiateollisuuden [jäsenekstrassa](#).

1.1.3. TIETOJEN ANALYSOINTI

Sähköalan yrityksillä on hallussaan paljon tietoa muista toimijoista ja asiakkaista. Toimijoiden on huolellisesti arvioitava, mitä luottamuksellisia tietoja (esim. henkilötietoja tai liikesalaisuuksia) niillä on hallussaan 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 esimerkiksi 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 kannalta merkittäviä salaisuuksia. Joissain tapauksissa esim. sähkön käyttömäärät ja niiden ajoittuminen voivat kuitenkin olla tietoja, joiden joutuminen kilpailijoille olisi vahingollista. Kuluttajilla on oikeus pitää sähkönkäyttötietoja yksityisasioinaan ja ne ovat asiakkaan henkilötietoja. Erityisesti mahdollisesti epäedullisia tietoja (kuten esim. epäedullista maksuhistoriaa koskevat tiedot) tulee käsitellä erityisen varovasti.

Tietojen analysointi helpottaa päätöksiä tietojen luovuttamisesta. Keskeinen lähtökohta on, että erilaisten tietojen omistajana pidetään asiakasta itseään. Asiakkaalla on myös oikeus päättää omien tietojensa luovuttamisesta haluamilleen tahoille. Tiedon luovuttaminen edellyttää aina pyyntöä ja pääsääntöisesti asiakkaan nimenomaista suostumusta, ellei laissa ole säädetty toisin. Osa tiedoista on sellaisia, että tietyillä ulkopuolisilla, kuten viranomaisella, voi olla niihin lakisääteinen tiedonsaantioikeus. Lisäksi sähköalan yrityksellä on oikeus luovuttaa asiakkaan tietoja ilman tämän nimenomaista suostumusta, jos tietojen luovuttaminen kolmannelle osapuolelle on sähkömarkkinalain 75 f §:ssä säädettyjen perusteiden nojalla sallittua⁴.

Tietojen luovuttaminen voi aiheuttaa sähköalan yrityksille kustannuksia. Tietosuoja-asetuksen 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.

⁴ 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 aiheutuvilta 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 säädetyn salassapitovelvollisuuden vastaisesti paljastaa salassa pidettävän seikan, josta hän on asemassaan, toimissaan 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. Teon rangaistavuus ei luonnollisesti koske tietojen käyttämistä niitä toimintoja varten, joita varten tiedot on saatu tai jos tiedot on 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 luovuttamiseen antaessaan tietoja 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. Yritys ei kuitenkaan voi siirtää vastuuta lain noudattamisesta kokonaisuudessaan työntekijälle pelkästään salassapitosopimuksen allekirjoittamisen kautta. Jokaisella on aina henkilökohtainen vastuu noudattaa lakia. Työnantajalla on lisäksi vastuu kyseisen lain sisällön perehdyttämisestä ja sen noudattamisen valvonnasta. Käytännössä työntekijän teosta aiheutuva rangaistus voi kohdistua monessa tapauksessa myös työnantajaan tai sen edustajaan. 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 yritystä 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 tietojen käsittely voi

luoda myös perusteen vahingonkorvausveloitteelle tai johtaa tietosuojavaltuutetun toimenpiteisiin. Tietoturvaloukkauksia on käsitelty tarkemmin tietosuojaselvityksessä⁵.

Lisäksi Energiavirasto voi määrätä sähkömarkkinoiden tiedonvaihtoon ja salassapitoon liittyvien veloitteiden 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 annettu samasta teosta lainvoimainen tuomio.

1.2. SYRJIMÄTTÖMYYS

Syrjimättömyydellä viitataan tässä ohjeessa verkonhaltijalle sähkömarkkina-asetettuun velvollisuuteen toimia tasapuolisesti asiakkaita ja myyjiä kohtaan. Verkonhaltijan on kiinnitettävä erityistä huomiota syrjimättömyysveloitteisiin silloin, kun sillä on yhteinen asiakaspalvelu sähkömyyjän kanssa.

Syrjimättömyys suhteessa asiakkaisiin edellyttää, että verkonhaltijan on noudatettava asiakassopimuksissaan asiakasryhmittäin ja sopimustyypeittäin yhdenmukaista ja syrjimätöntä käytäntöä. Samaan asiakasryhmään kuuluvia asiakkaita ei saa asettaa sopimuksissa eriarvoiseen asemaan. Asiakkaiden tasapuolinen kohtelu edellyttää verkonhaltijaa esimerkiksi 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 myös suhteessa muihin sähkömarkkinoiden osapuoliin eli myyjiin. 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 verkonhaltijan on syrjimättömyyden näkökulmasta kohdeltava kaikkia myyjiä samalla tavalla tietojen luovuttamisen suhteen. Tämä koskee esimerkiksi myyjänvaihtoon liittyvien tietojen vaihtoa ja edelleenvälittämistä, mittautustietojen välittämistä sekä asiakkaan tekemien valtuutuksien käsittelyä.

Syrjimättömyys muodostuu erityisen tärkeäksi yhteisissä asiakaspalveluissa ja tietojärjestelmissä, joita käyttäessä on varmistettava, ettei verkonhaltija suosi yhtä myyjää muihin nähden. Verkonhaltijan on siten kiellettyä suosia paikallista toimitusvelvollista myyjää asiakaspalvelussaan 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 aina erikseen myyjän kanssa, ja verkonhaltijan on pysyteltävä erossa näistä asioista.

1.3. ERIYTTÄMINEN

Sähkömarkkina-asetettu sähköverkkoliiketoiminnoille erilaisia eriyttämisvaatimuksia yrityksen koon mukaan. Eriyttäminen voi olla oikeudellista, laskennallista sekä yrityksen johtoa koskevaa. Energiavirasto on laatinut tarkemman ohjeen⁶ laskennallisesta ja oikeudellisesta eriyttämisestä. Lisäksi osa verkonhaltijoista on velvollisia tekemään syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman⁷ 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

⁵ Lisätietoja ET:n tietosuojaselvityksen s. 42–44, joka on saatavilla Energiateollisuuden [jäsenekstrassa](#).

⁶ Energiaviraston [ohje](#) (dnro 3734/040002/2024).

⁷ Lisätietoja toimenpideohjelmasta Energiaviraston [ohjeessa](#) (dnro 312/040002/2024).

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 sähkömyyntitoiminnoista. Eli kooltaan lain edellytykset täyttävä jakeluverkonhaltija ei saa harjoittaa sähköverkkotoimintaa samassa yrityksessä, jossa harjoitetaan sähkön myyntiä tai tuotantoa.

Sähköverkkotoiminta on määritelty sähkömarkkinalain 3 §:n 6) kohdassa⁸. Sähköverkkotoiminnasta eriytettävillä, muilla sähköliiketoiminnoilla tarkoitetaan mm. sähkön tuotantoa, sähkön myyntitoimintaa, aggregointia, kulutusjoustoja, energian varastointia ja sähköautojen latauspalveluliiketoimintaa. Kooltaan lain edellytykset täyttävien verkonhaltijoiden on eriytettävä edellä mainitut liiketoiminnot oikeudellisesti sähköverkkotoiminnasta tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta. Verkonhaltija voi esimerkiksi poikkeuksellisesti ylläpitää omaan käyttöönsä varattuja sähköajoneuvojen latauspisteitä.

Oikeudellinen eriyttäminen asettaa myös vaatimuksia jakeluverkonhaltijan käyttämällä tuotemerkille, jota on käsitelty tarkemmin tämän ohjeen luvussa 3.

Lisätietoja oikeudellisesta eriyttämisestä Energiaviraston ohjeessa (3734/040002/2024, linkki edellisellä sivulla).

1.3.2. LASKENNALLINEN ERIYTTÄMINEN

Sähkøyhtiöiden on eriytettävä sähköverkkotoiminta muista sähköliiketoiminnoista⁹ sekä sähköliiketoiminnot muista yrityksen harjoittamista liiketoiminnoista vähintään laskennallisesti eli kirjanpidollisesti. Tämä laskennallinen eriyttäminen tarkoittaa sitä, että yrityksillä on velvollisuus laatia erillisen tuloslaskelma ja tase sähköverkkotoiminnalle, muille sähköliiketoiminnoille ja muille liiketoiminnoille (SML 77 ja 78 §). Poikkeuksena eriyttämisestä on merkitykseltään vähäinen liiketoiminta¹⁰. Laskennallisen eriyttämisen vaatimus koskee jokaista sähköverkkotoimintaa harjoittavaa yritystä, jossa verkkotoimintaa harjoitetaan osana konsernia muiden sähköliiketoimintojen ohella.

Lisätietoja laskennallisesta eriyttämisestä Energiaviraston ohjeessa (3734/040002/2024, linkki edellisellä sivulla).

1.3.3. JOHDON ERIYTTÄMINEN

Johdon eriyttämiselvoitteet koskevat sellaista oikeudellisesti eriytettyä jakeluverkkotoimintaa harjoittavaa verkonhaltijaa, jolla on vähintään 50 000 verkon käyttäjää.

Johdon eriyttäminen tarkoittaa sitä, että verkonhaltijan 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 922/2005 ja 616/2013) on asetettu osalle verkonhaltijoista velvoite laatia toimenpideohjelma toimintansa

⁸ Sähköverkkotoiminnalla tarkoitetaan a) sähköverkon asettamista vastiketta vastaan sähkön siirtoa tai jakelua ja muita sähköverkon palveluja tarvitsevien käyttöön; b) verkonhaltijan harjoittamaa sähköverkon suunnittelua, rakentamista, ylläpitoa ja käyttöä ja c) verkon käyttäjien sähkölaitteiden liittämistä sähköverkkoon, sähkön mittauksia, asiakaspalvelua sekä muita sähkön siirtoon tai jakeluun liittyviä toimenpiteitä jotka ovat tarpeen verkonhaltijan sähköverkossa tapahtuvaa sähkön siirtoa tai jakelua ja muita verkon palveluja varten

⁹ Muilla sähköliiketoiminnoilla tarkoitetaan muuta kuin SML 3 §:n 21 momentissa lueteltua verkkoliiketoimintaa, eli sähkön tuotantoa, sähkön myyntitoimintaa, aggregointia, kulutusjoustoja ja energian varastointia.

¹⁰ Sitä, milloin liiketoiminta on merkitykseltään vähäistä, säädetään työ- ja elinkeinoministeriön asetuksessa ([TEMa 1305/2019](#)).

syrjimättömyyden lakisäateisten velvoitteiden varmistamiseksi. Ohjelmassa tulee määritellä toimenpiteet ja työntekijöiden erityiset velvoitteet, joiden avulla verkkohaltija arvioi toimintansa syrjimättömyyttä sekä varmistaa henkilöstönsä ja käyttämiensä ulkopuolisten palveluntuottajien syrjimättömän toiminnan.

Velvoite toimenpideohjelman laatimiseen on sähkömarkkina-alueilla rajattu jakeluverkkohaltijoihin, joilla on vähintään 50 000 asiakasta. Tällaisten verkkohaltijoiden on toimitettava toimenpideohjelma Energiavirastolle kuukauden kuluessa ohjelman tai sen muutosten vahvistamisesta. Toimenpideohjelma tulee lisäksi julkaista. Toimenpideohjelmaa on myös päivitettävä säännöllisin väliajoin. Energiavirasto on ratkaisukäytännössään katsonut, että toimenpideohjelman päivittäminen 8–9 vuoden välein ei ole riittävää.

Energiavirasto on laatinut ohjeen ”Sähköverkkohaltijan syrjimättömyyden varmistamista koskevasta toimenpideohjelmasta ja raportoinnista”. Ohje on laadittu lähtökohtaisesti niitä verkkohaltijoita varten, joita toimenpidevelvoite koskee, mutta ohjetta voivat kuitenkin soveltaa myös muut verkkohaltijat.¹¹

¹¹ Energiaviraston [ohje](#) Sähköverkkohaltijan syrjimättömyyden varmistamista koskevasta toimenpideohjelmasta ja raportoinnista (Dnro 312/040002/2024)

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 itseään koskevien tietojen luovuttamisesta. Sähköalan yritysten tulee huomioida salassapitoa koskevat velvoitteet luovuttaessaan asiakkaan tietoja eteenpäin. Sähköalan yrityksillä on kuitenkin sähkömarkkinalain 75 f §:n perusteella velvoite välittää muille sähkömarkkinaosapuolille ne tiedot, jotka nämä tarvitsevat oman tehtävänsä täyttämiseksi.

Peruseriaatteet tietojen luovuttamisessa:

- Asiakkaan ja toimijan (verkonhaltija tai myyjä) väliset sopimustiedot, esim. asiakastiedot tai tieto sopimuksen kestosta, kuuluvat lähtökohtaisesti vain näille kahdelle taholle.
- Tietoja ei voida lähtökohtaisesti luovuttaa kolmansille osapuolille eli ulkopuolisille ilman valtuutusta, mukaan lukien muut myyjät kuin asiakkaan oma myyjä.
- Verkonhaltija tai myyjä luovuttaa asiakkaalle tai asiakkaan valtuuttamalle taholle niitä tietoja, jotka liittyvät asiakkaan ja kyseisen toimijan välisiin sopimuksiin. Myyjä luovuttaa vain myyntisopimuksen tietoja ja verkonhaltija verkkosopimuksen tietoja.
- Sähkömarkkinatoimijat voivat välittää keskenään ainoastaan niitä tietoja, jotka nämä tarvitsevat oman tehtävänsä täyttämiseksi sähkömarkkinalain 75 f §:n nojalla. Mm. datahubissa tiedot välitetään tämän periaatteen mukaisesti.
- Viranomaisilla on myös tietyissä tilanteissa oikeus saada tietoja, mutta tietojen luovuttamisessa tulee noudattaa lainsäädännössä asetettuja rajoituksia.

2.2. ASIAKKAAN VALTUUTUKSET JA VALTAKIRJAT

Kiellosta luovuttaa tietoja muille kuin asiakkaalle itselleen voidaan poiketa, jos asiakas on antanut siihen valtuutuksen. Valtuutuksella tarkoitetaan sitä, että 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 verkonhaltijan tai myyjän toimimaan puolestaan.

Asiakkaan valtuuttaman tahon tiedonsaantioikeus määräytyy valtuutuksen eli valtakirjan sisällön mukaan. Tiedonsaantioikeus koskee ainoastaan niitä tietoja, joihin valtuutuksen antaja on antanut oikeuden. 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.¹²

Pätevä valtuutus voidaan antaa usealla tavalla, koska valtuutukselle ei ole säädetty tiettyä määrämuotoa. Valtuutus voidaan antaa kirjallisesti tai suullisesti. Suullisen valtuutuksen tulee olla selvä ja todennettavissa. Yrityksellä on myös oikeus varmistaa suullisen valtuutuksen pätevyys epäselvissä tilanteissa.

Valtakirjamuodon hyväksymisessä verkonhaltijan on otettava myös huomioon syrjimättömyysvaatimukset. Jos jakeluverkonhaltija edellyttää myyjältä suullisen valtuutuksen varmistamista ennen tietojen antamista

¹² Lisätietoja valtakirjoista ja niiden tarkistamisesta Sähkön vähittäismarkkinoiden [menettelyohjeen](#) luvussa 5.

(esim. tiedustelemalla asiakkaalta itseltään tai nauhoitteen kuuntelemisella), on sen edellytettävä vastaavaa myös oman alueensa myyjältä.

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 isoa riskiä
 - 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 kysymyksillä¹³. 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 määrätyn lainen kelpoisuus toimia päämiehen puolesta
 - Tyypillisesti tällaisia ovat esim. taloyhtiön hallitus, hallituksen pj, isännöitsijä ja osakeyhtiön, yhdistyksen ym. eri toimijat
- Asia voidaan haluttaessa varmistaa esimerkiksi 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 yllä) valtuutus asiakkaalta
 - Kuolinpesätilanteissa myös saatava osakasluettelo nähtäville¹⁴
- Jos asiakkaalle on määrätty edunvalvoja, pyydetään jäljennös päätöksestä

¹³ Lisätietoja henkilöasiakkaan tunnistamisesta katso ET:n [tietosuojaselvityksen](#) s. 65.

¹⁴ Kuolinpesätilanteissa on mahdollista käyttää sallimisperusteista valtuutusta ainoastaan osakasluettelon perusteella. Jos osakasluettelo ei ole vielä saatavilla, tulee osakkailta pyytää kirjallinen valtuutus, johon tarvittavat osakkaat voitaneen todentaa esimerkiksi perunkirjoitusta varten tilatusta virkatodistuksesta tai sukuselvityksestä.

Tilannevaltuus

- Olosuhteen ja tosiasian yhdistelmä, jolloin kelpoisuus katsotaan kohtuulliseksi ja perustelluksi (esim. äkillinen vakava sairastumien ja sähkösopimuksen irtisanominen / määräaikaisen sopimuksen päättyessä uuden sopimuksen solmiminen)
- 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 kyseisellä 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 esimerkkitalanteita tietojen luovuttamisesta verkkonhaltijan ja myyjien välillä.

2.3.1. TOIMITUSVELVOLLISTA MYYJÄÄ KOSKEVAT POIKKEUKSET

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

Poikkeuksena pääsäännöstä toimitusvelvollisella myyjällä on oikeus saada tieto siitä, kuuluuko asiakas toimitusvelvollisuuden piiriin eli toteutuuko toimitusvelvollisuusraja sekä saada energian summatieto siitä, miten paljon verkkonhaltijan verkossa on toimitusvelvollisia asiakkaita muiden myyjien myynnissä. Jos toimitusvelvollisella myyjällä ja verkkonhaltijalla on yhteinen asiakastietojärjestelmä, myyjän edustajalla on oikeus poisvaihtaneiden asiakkaidensa 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 tietoja, mitä se luovuttaa muidenkin asiakkaidensa myyjille. Tämä koskee mm. asiakkaan mittaustietojen luovuttamista. Tämä vaatimus on erityisen tärkeää huomioida silloin, kun verkkonhaltija ja toimitusvelvollinen myyjä hyödyntävät yhteisiä tietojärjestelmiä ja yhteistä asiakaspalvelua. Tätä on käsitelty tarkemmin ohjeen luvussa 4.

2.3.2. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN VERKONHALTIJAN JA MYYJIEN VÄLILLÄ - ESIMERKKITALANTEITA

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

Saako myyjä katsoa verkkosopimuksen tietoja asiakkaan valtuuttamana?

Tämä on vaikea kysymys sääntelyn näkökulmasta, kun myyjällä ja verkolla on yhteinen asiakaspalvelu. Periaatteessa tietoja ei saa katsoa syrjimättömyysperiaatteiden takia, mutta käytännössä tämä voi olla vaikea toteuttaa. Toisen sähkömarkkinaosapuolen sopimustietojen katsominen vaatii asiakkaan valtuutuksen. Asiakaspalvelutilanteessa voidaan mm. mainita, että myyntisopimuksesta tätä tietoa ei löydy, mutta asia voidaan asiakkaan halutessa tarkistaa verkkosopimuksen puolelta. Jotta vältetään 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.

Vanhan myyjän tulee tällaisessa tilanteessa kehottaa asiakasta selvittämään uusi myyjä datahubin asiakasportaalista.

Jos myyjällä ja verkonhaltijalla 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 verkonhaltija antaa vanhalle myyjälle asiakkaan uuden osoitteen loppulaskua varten?

Mikäli asiakas antaa uudelle myyjälle loppulaskun lähetysosoitteen ulosmuuttaessaan, uudenmyyjän tulee välittää tämä osoite datahubiin. Datahub välittää tämän tiedon jakeluverkonhaltijalle, asiakkaan vanhalle myyjälle ja muille tietoon oikeutetuille osapuolille.¹⁵

Tietojen luovuttaminen myöhemmin ei ole vastaavalla tavalla mahdollista, vaan vaatii asiakkaan valtuutuksen. Esimerkiksi vuoden kuluttua muutosta verkonhaltija ei voi enää automaattisesti luovuttaa asiakkaan osoitetta asiakkaan vanhalle myyjälle. Näin ollen, mikäli verkonhaltijalla 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 lähetysosoite. Tällöin tiedon luovuttamiseen on asiakkaan valtuutus. Asiakkaalla on velvollisuus maksaa lasku, kun se on lähetetty asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Jos asiakas unohtaa antaa uuden laskutusosoitensa, kantaa asiakas itse vastuun mahdollisista viivästys-, perintä- ym. kuluista.

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

Lähtökohtaisesti kaikkien toimijoiden tulisi katsoa käyttöpaikkatunnukset datahubista, jossa jakeluverkonhaltijan tulee ilmoittaa ja ylläpitää ajantasaiset käyttöpaikkatietonsa.

Jos tiedot eivät ole helposti löydettävissä datahubista, myyjä voi asiakkaan nimen ja osoitteen perusteella tiedustella käyttöpaikkatunnusta verkonhaltijan tähän tarkoitukseen ja muuta kiireellistä viestintää varten perustetusta sähköpostilaatikosta. Verkonhaltijan on vastattava tällaiseen kyselyyn viipymättä, viimeistään seuraavana arkipäivänä.

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 datahubin kautta, kun myyjänvaihto- tai muuttoprosessi etenee.

¹⁵ Katso myös Sähkön vähittäismarkkinoiden [menettelyohje](#), kohdat 3.2.1. ja 3.2.2.

Mitkä mittaustiedot myyjille on toimitettava?

Lainsäädännössä on määritelty, mitkä mittaustiedot verkkonhaltijoiden on vähintään 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 myyjältä asiakas sähkönsä ostaa?

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

2.4. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN KOLMANSILLE OSAPUOLILLE - ESIMERKKITILANTEITA

Tietojen luovuttamisen yleisiä periaatteita on käsitelty luvussa 2.1. Lähtökohtaisesti tiedon luovuttamiseen kolmannelle osapuolelle vaaditaan asiakkaalta valtuutus, poikkeuksena esim. tiedon luovuttaminen viranomaisille ja sähkömarkkinaosapuolille sekä muut SML 75 f §:n mukaiset tilanteet. 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 muuhun asiakkaan ilmoittamaan 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 sähkötkatkaistaan. 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?

Aviopuolisilla on oikeus tietää toistensa yhteistä kotia koskeviin sähkösopimukseen kohdistuvista veloista, koska tällaisesta ns. elatusvelasta saattaa aiheutua avioliittolain nojalla velkavastuuta (avioliittolain 52 §). Tietoja ei saa kuitenkaan luovuttaa avopuolisolle.

Aviopuolisoille voidaan antaa vain velkaan liittyviä tietoja, esimerkiksi avointen saatavien määrä ja tieto mahdollisesta katkaisusta tai sen uhasta, jotta tietoja pyytäneelle puolisolle jää vielä mahdollisuus toimia siten, että keskeytystä ei tule. Mitään sellaista tietoja esim. maksuhistoriasta ei voida antaa, jolla ei ole merkitystä nykyisen velan kannalta.

Monesti tällaisiin kyselyihin liittyy riitatilanne aviopuolisojen välillä, ja tästä syystä kannattaa olla erityisen tarkkana tietojen antamisen suhteen. Tietoja antaessa on syytä varmistaa aviopuolison henkilöllisyys sekä avioliiton olemassaolo. Henkilöllisyys tarkastetaan normaalisti tarkentavin kysymyksiin. Puolisoa voidaan vaatia toimittamaan todistus avioliitosta (esim. vihkitodistus maistraatista tai ote väestötietojärjestelmästä).

Voidaanko sopimukseen liittyviä asioita antaa asiakkaan omaisille (esim. vanhemmille lapsensa tietoja tai lapsille ikääntyneen vanhempansa tietoja)?

Verkkopalvelu- tai myyntisopimuksia ei suositella tehtävän alle 18-vuotiaan kanssa. Lainsäädännön mukaan alle 18-vuotias ei voi tehdä luottosopimusta eikä heihin saa kohdistaa perintätoimenpiteitä.

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 vanhempien lapsille, ellei asianmukaista valtuutusta ole. Tietojen luovuttaminen 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 nähtävillä asiakkaan kanssa tehty sopimus siltä osin kuin siitä on todennettavissa valtuutus. Muukin asiakkaan antama 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 varmistetaan 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 kiinteistön kulutustietoja energiatodistusta varten?

Konsultilla tulee olla valtuutus asiakkaalta, 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. Myös konsultin toimittama asiakkaan kirjallinen valtuutus voi riittää yhtiön harkinnan mukaan. 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 sovelleta¹⁶.

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 syntymäaika, sähköpostiosoite, käyttöpaikan osoite tai muut tiedot käyttöpaikasta ja asiakassuhteesta).

Jos tietoja puhelimitse kysyneen henkilöllisyys epäilyttää, voidaan yritysasiakkaan edustajalle soittaa asiakkaalle takaisin yrityksen vaihteen kautta tai esim. lähettää tiedot sähköpostitse, jolloin sähköpostiosoitteen loppuosan perusteella henkilön työskentely ko. yrityksessä varmistuu.

2.5. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN VIRANOMAISILLE

Asiakkaiden tietojen luovuttamiskiellosta voidaan tapauskohtaisesti poiketa myös viranomaisten kanssa. Viranomaisella voi olla tietyissä tilanteissa lakiin perustuva oikeus saada asiakkaiden sähkösopimukseen liittyviä tietoja, kuten käyttöpaikan kulutus- tai laskutustietoja.

Viranomaiselle ei saa kuitenkaan luovuttaa tietoja automaattisesti, vaan siihen on oltava laissa erikseen säädetty peruste. Nimenomaisen lainkohdan lisäksi viranomaisen oikeus saada asiakkaan tietoja voi perustua asiakkaan antamaan valtuutukseen.

Viranomaisen pyytäessä tietoja sähköalan yritykseltä, yrityksen tulee varmistaa tietopyynnön peruste kyseiseltä viranomaiselta. Sähköalan yrityksellä ei välttämättä ole oikeutta luovuttaa kaikkia sen hallussa olevia henkilötietoja edes viranomaiselle. Ennen tietojen luovuttamista viranomaista on pyydettävä perustelevaan, mihin säädökseen tämän tiedonantovelvollisuus perustuu ja mitä tietoja viranomaisen tarvitsee. On suositeltavaa, että viranomaisen lähettää tietopyynnön kirjallisesti.. Puhelimitse tietoja pyytäessä on varmistuttava, että soittaja on kertomansa viranomaisen. Viranomaisena esiintyneelle voidaan esimerkiksi soittaa takaisin kyseisen viranomaisen vaihteen kautta.

¹⁶ Lisätietoja ET:n [tietosuojaselvityksessä](#), s. 59.

Tilanteita, joissa viranomaisilla on oikeus saada tietoja sähköalan yritykseltä, ei voida luetella tyhjentävästi. Eri viranomaisia koskevat useat eri lakisääteiset tiedonsaantioikeudet. Tiedonsaantioikeuksia on esimerkiksi poliisilla, ulosottoviranomaisella, Verohallinnolla, tietosuojavaltuutetulla ja Energiavirastolla. Tarkempia esimerkkejä eri viranomaisen tiedonsaantioikeudesta ja niiden laajuuksista löydät tietosuojaselvityksestä¹⁷.

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.

Lain tarkoituksena on varmistaa verkonhaltijan erottuminen myynti tai tuotanto-organisaatiosta. Asiakkaalle ei saa syntyä epäselvyyttä siitä, että minkä yhtiön viestinnästä on kyse. Oikeudellisesti eriytetty verkonhaltija ei saisi esimerkiksi esiintyä yksinomaan konsernin myyntiorganisaation nimellä tai tuotemerkillä, vaan sen tulisi sisällyttää viestintäänsä ja tuotemerkkiänsä 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 tunnukseseen.

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 käännös. 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 tunnuksiksi 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.

¹⁷ Lisätietoja ET:n [tietosuojaselvityksessä](#), s. 52–53.

Esimerkkeinä tuotemerkeistä voidaan mainita:

- Vattenfall Oy:n rekisteröimä sanamerkki 
- 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 verkonhaltijaa käyttämästä konsernin yhteistä nimeä osana nimeään. 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 yhteiseen konserninimeen 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 haluttaessaan valita myös kokonaan toisistaan poikkeavat nimet.

Tuotemerkit

Jakeluverkonhaltijan tuotemerkit eivät saa aiheuttaa sekaannusta konsernin muiden osien tuotemerkeihin. Edellä kuvatun perusteella ei ole estettä sille, että konserni käyttää tuotemerkeissään yhteistä "kattomerkkiä", joka perustuu konsernin nimeen. Konsernilla voi siis esimerkiksi 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. Energiavirasto on ratkaisukäytännössään¹⁸ pitänyt ongelmallisena sitä, että jakeluverkonhaltijan hinnastossa on käytetty konsernin emoyhtiön logoa jakeluverkonhaltijan oman logon sijaan.

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

¹⁸ Energiaviraston päätös, dnro 1091/403/2016.

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. Verkkosivuilta on selvästi ilmevä, että verkkoyhtiö on muista konserniyhtiöistä erillinen oikeushenkilö.

Verkkosivuilla ja erityisesti jakeluverkkotoimintaa käsittelevässä osuudessa on tuotava selvästi esille, mikä yhtiö harjoittaa jakeluverkkotoimintaa. Jakeluverkkoa koskevat asiat tulee erottaa yhteisillä verkkosivuilla niin selvästi, että sekaantumisen vaaraa ei ole. Jakeluverkkoa käsittelevät asiat voidaan siirtää esimerkiksi omalle alisivulle tai kokonaan erilliselle verkkosivustolle, jonne on linkki konsernin verkkosivustolla. Lisäksi verkkoasioita käsittelevällä sivulla voitaisiin mainita, että verkonhaltija toimii syrjimättömästi verkkoalueen jakeluverkonhaltijana ja palvelee kaikkia alueen myyjiä.

Verkkosivuston jakeluverkkotoimintaa koskevissa osioissa tulisi olla selvästi ja näkyvästi esillä jakeluverkonhaltijan nimi ja/tai logo. Konsernin nimen ja/tai logon esittämistä ei ole ainakaan suoraan lain sanamuodon nojalla kielletty. On tärkeä huomata, että silloin kun konsernissa on yhteinen logo/nimi, jakeluverkonhaltijan käyttämä konsernin logo saatetaan katsoa myyntiyhtiön logoksi, mikä voi synnyttää sekaannusvaaran. Tällöin on varmistettava, että jakeluverkonhaltijan osiossa tuodaan selvästi esiin, mikä yhtiö verkkotoimintaa harjoittaa. Jakeluverkonhaltijan nimen sijoittamista pelkän tekstin sekaan pidetään tuskin lain kannalta riittävänä, sillä toimijan on erotettava selkeästi. Tämä voi tapahtua esimerkiksi yhdistämällä konsernin logoon jakeluverkonhaltijan nimi.

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/nimi saatetaan katsoa myyntiyhtiön logoksi/nimeksi, mikä voi synnyttää sekaannusvaaran. Tällöin pelkän jakeluverkonhaltijan nimen sijoittamista laskulle esimerkiksi alareunaan tai tekstin sekaan ei voida pitää riittävänä eli lain edellyttämällä tavalla erottavana. Laskulla näkyvään konsernin logoon voitaisiin esimerkiksi yhdistää jakeluverkonhaltijan nimi.

Asiakaslehdet

Konsernilla voi olla käytössään yhteinen asiakaslehti. Myyntiyhtiön ja jakeluverkonhaltijan palvelut on suositeltavaa pitää lehdessä selvästi toisistaan erottuvina, eikä asiakkaalle saa syntyä sekaannusta kunkin palvelun tarjoajasta.

Suosittelavaa on, että lehti olisi jaettu osioittain siten, että verkkoyhtiöllä on lehdessä oma, selvästi erottuva osionsa taikka erillinen sähkönjakelua koskeva liite. Vähintäänkin artikkeleista on selvästi ilmentävä, milloin artikkeli koskee jakeluverkonhaltijan toimintaa.. Yhteisen asiakaslehden ollessa kyseessä omien konserniyhtiöiden mainontaa on syytä harkita tarkkaan. Lisäksi lehden mediakortista tulee ilmetä, että kyse on sekä konsernin että jakeluyhtiön yhteisestä lehdestä.

Sähkönmyyntiyhtiön 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 yhtiöitä 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 syytä ohjeistaa henkilöstöään huolella. 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 voi olla syytä viitata tietojen väärinkäytön rangaistavuuteen.

Verkonhaltijan tulee edellyttää, että sen kanssa yhteistä asiakastietojärjestelmää tai muuta asiakastietoja koskevaa tietojärjestelmää käyttävä sähkönmyyjä antaa järjestelmän tietoihin pääsyyn oikeutetulle henkilökunnalleen tietojen käyttöä koskevat ohjeet. Ohjeissa tulee kieltää luovuttamasta toiselle tai itselle taikka muuten käyttämästä omaksi tai myyntiliiketoiminnan hyväksi tai ulkopuolisen vahingoksi sellaisia tietojärjestelmään tallennettuja tietoja, joiden osalta verkonhaltija ei ole järjestänyt vastaavaa pääsyä mille tahansa sähkönmyyjälle. Ohjeen rikkomisesta voi aiheutua yrityksen työntekijälle mahdollisesti rikosseuraamus.

Sisäisissä ohjeissa tulee selvittää salassapitovelvoitteen vaikutus myös myynnin henkilöstölle. Verkonhaltijan tulee edellyttää vastaavia menettelyjä myös yhteisiä järjestelmiä käyttävältä toimitusvelvolliselta sähkönmyyjältä. Tavoitteena on välttää edellä kuvattujen salassapitovelvoitteen rikkomista koskevan rangaistussäännöksen tunnusmerkistön täyttyminen. Toisin sanoen myynnin henkilöstön pidäytyminen tietojärjestelmästä löydettyjen eräiden tietojen käytöstä tähtää siihen, ettei verkkoliiketoiminnan johto ja muu henkilöstö syöllisty rangaistavaan tekoon antamalla tietojärjestelmän pysyä yhteisenä.

Seuraavissa luvuissa on koottu esimerkkitilanteita 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 (esim. 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 järjestelmään käyttöoikeuksia. Henkilöille voidaan myös esimerkiksi antaa kahdenlaisia järjestelmätunnuksia, joita voidaan käyttää sen mukaan, toimitaanko myyjän vai verkonhaltijan tehtävissä. Tämä helpottaisi veloitteiden noudattamista sekä toteennäyttämistä 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 menettelytavat lähtevät siitä, että asiakkaan tulisi olla yhteydessä haluamaansa myyjään tehdäkseen sopimukset uuteen käyttöpaikkaan. Myyjä hoitaa verkkosopimuksen asiakkaan puolesta tämän valtuuttamana. 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 sopimus, jonka on erikseen sovittu jatkuvan uudellakin käyttöpaikalla.

Voiko asiakkaalle tarjota nettisivuilla kokonaistoimitussopimuksen tekemistä?

Vain siten, että sähkönmyyntiä koskevilla sivuilla mainitaan, että sähkönmyyjän kanssa voidaan tehdä kokonaistoimitussopimus. Nettisivuilta tulee kuitenkin ilmetä tarpeeksi selvästi, että kyseessä on sähkön myyntiä koskevat sivut. Kokonaistoimitussopimuksen tekemistä ei voi siis tarjota verkonhaltijan sivuilla.

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 olettaa soittaneen myyntiyhtiön asiakaspalveluun toimialan menettelyohjeiden mukaisesti.

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

Verkkosivuilla sähkön myyntiä koskevissa osioissa 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 kokonaistoimitussopimus?

Muuttoa ei voida toteuttaa toimitusvelvollisen myyjän asiakkaille nopeammin kuin muiden myyjien asiakkaille. Toimialan menettelyohjeessa¹⁹ on kuvattu lyhyellä varoitusajalla tapahtuvien muutosten toteuttamisen periaatteet.

5.2. SOPIMUKSETON TILA

Miten toimitaan, kun asiakkaalla ei ole voimassa olevaa myyntisopimusta?

Sopimukseton tila 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. Menettelytapojen on oltava samat riippumatta sähköntoimituksesta. 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 nojalla. Verkonhaltijan on huolehdittava, että asiakas ymmärtää asioivansa verkonhaltijan kanssa ja voi tehdä sopimuksen minkä tahansa valitsemansa sähköntoimituksen 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 tuotemerkkillään.

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

Jotta asentajalle voidaan ylipäätään 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 johdosta(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.

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

¹⁹ Sähkön vähittäismarkkinoiden [menettelyohje](#), luku 3.2.4.

5.3. MYYNTISOPIMUKSEN 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 menettelyohjeen luvussa 3.3.4 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 sähkötoimitus peruutuksen jälkeen jatkuu. Asiakas voi valtuuttaa nykyisen myyjänsä tekemään peruutuksen uudelle myyjälle. Nykyinen myyjä ottaa tällöin yhteyttä uudeksi myyjäksi ilmoittautuneeseen tahoon, joka hoitaa peruutuksen datahubin kautta. 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?

Jos 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 sähkö sopimukset ovat kunnossa. Vuokrasopimuksen teon yhteydessä voidaan myös sopia, että asiakas antaa isännöitsijälle valtuutuksen sähkö sopimusten tekemiseksi.

5.5. LIITTYMISASIAKKAAT 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 liittymissopimusta tehdessä informoida asiakasta, että myös verkko- ja myyntisopimukset tulee hoitaa kuntoon ennen sähkötoimituksen 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 kohdan 9.2 mukaan 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 ostajakandidaatille 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?

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.

Maankäyttösopimukset 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 sääntelyyn 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