

Sähkön vähittäismarkkinoiden menettelyohje

15.3.2023



SISÄLLYSLUETTELO

| | |
|---|-----------|
| MUUTOSHISTORIA | 4 |
| JOHDANTO | 5 |
| MÄÄRITELMÄT | 7 |
| 1. YLEISTÄ | 10 |
| 1.1. MENETTELYOHJEEN TARKOITUS..... | 10 |
| 1.2. ENERGIATEOLLISUUDEN JA FINGRIDIN TEHTÄVÄT SEKÄ MUU OHJEISTUS | 10 |
| 1.3. POIKKEUSTILANTEIDEN HOITO JA OSAPUOLIEN YHTEYSTIEDOT..... | 10 |
| 1.4. VERKONHALTIJAN ROOLI | 11 |
| 1.5. TOIMITUSVELVOLLISUUDEN MÄÄRÄYTYMINEN | 11 |
| 1.6. UUDEN MYYJÄN TOIMINNAN ALOITTAMINEN | 12 |
| 2. SOPIMUSTEN SYNTYMISEEN JA PÄÄTTYMISEEN LIITTYVÄT TOIMET | 13 |
| 2.1. ASIANMUKAISET JA LUOTETTAVAT SOPIMUKSENTEKOMENETTELYT | 13 |
| 2.2. ASIAKKAAN JA MYYJÄN TAI VERKONHALTIJAN VÄLISET SOPIMUKSET | 13 |
| 2.3. HENKILÖTUNNUKSEN KÄSITTELY JA SOPIMUSKUMPPANIT | 14 |
| 2.4. SOPIMUSVAHVISTUS..... | 15 |
| 2.5. VAKUUDEN VAATIMINEN..... | 16 |
| 2.6. UUDEN VERKKOSOPIMUKSEN TEKEMINEN MYYJÄNVAIHTOTILANTEISSA | 16 |
| 2.7. VEROLUOKKAMUUTOKSET | 17 |
| 2.8. SOPIMUSSAKKO..... | 17 |
| 2.9. VASTATARJOUKSET | 17 |
| 2.10. SOPIMUKSETON TILA | 18 |
| 3. VÄHITTÄISMARKKINOIDEN SOPIMUSPROSESSIT | 20 |
| 3.1. MYYJÄNVAIHTO..... | 20 |
| 3.1.1. Käyttöpaikkatunnuksen selvittäminen | 20 |
| 3.1.2. Myyjän ilmoitus uudesta sopimuksesta..... | 20 |
| 3.1.3. Verkonhaltijan vahvistus uudesta verkkosopimuksesta | 22 |
| 3.2. ASIAKKAAN MUUTTO..... | 22 |
| 3.2.1. Asiakkaan sisäänmuutto..... | 22 |
| 3.2.2. Asiakkaan ulosmuutto | 24 |
| 3.2.3. Muuttojen aikarajat..... | 25 |
| 3.2.4. Lyhyellä varoitussajalla tapahtuvat muutot | 25 |
| 3.2.5. Takautuvat muutot..... | 26 |
| 3.2.6. Sähköjen katkaisu ulosmuuttokohteesta..... | 26 |
| 3.2.7. Turvallinen sähkön kytkentä muuton yhteydessä | 27 |
| 3.2.8. Muuttojen risteävät ilmoitukset | 28 |
| 3.3. SOPIMUSTEN PERUUTUKSET | 29 |
| 3.3.1. Huomautusoikeus | 29 |
| 3.3.2. Etä- ja kotimyynnin peruutusoikeus | 29 |
| 3.3.3. Peruutuksen käynnistyminen..... | 30 |
| 3.3.4. Asiakkaan sopimus myyjänvaihdon peruutuksen jälkeen | 31 |
| 3.3.5. Jälkivahvistamattoman sopimuksen peruuttaminen..... | 31 |
| 3.3.6. Taseet ja asiakkaan laskutus peruutuksen jälkeen..... | 32 |
| 3.3.7. Aikarajat peruutukselle..... | 32 |
| 3.3.8. Muuton peruutukset ja korjaukset | 32 |
| 3.4. SOPIMUKSEN KIISTÄMINEN | 34 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 3.5. | SOPIMUKSEN PÄÄTTÄMINEN..... | 35 |
| 3.6. | PIENTUOTANNON SANOMALIIKENNE | 36 |
| 3.6.1. | <i>Pientuotantosopimukset tietojärjestelmissä</i> | <i>36</i> |
| 3.6.2. | <i>Pientuotantoa koskevan tiedonvaihdon yleiset periaatteet.....</i> | <i>37</i> |
| 4. | TOIMITUKSEN AIKAISET TAPAHTUMAT | 38 |
| 4.1. | SÄHKÖTOIMITUKSEN KATKAISU JA KYTKENTÄ | 38 |
| 4.1.1. | <i>Katkaisu</i> | <i>38</i> |
| 4.1.2. | <i>KytKentä.....</i> | <i>40</i> |
| 4.2. | SÄHKÖTOIMITUSTEN MITTAUS JA MITTAUSTIETOJEN VÄLITYS MARKKINAOSAPUOLILLE | 41 |
| 4.3. | SANEERAUSKOHEIDEN KÄSITTELY | 41 |
| 4.4. | KÄYTTÖPAIKKATIETOJEN YLLÄPITO | 41 |
| 4.5. | ASIAKASTIETOJEN YLLÄPITO | 42 |
| 4.6. | SOPIMUSTIETOJEN YLLÄPITO | 43 |
| 4.7. | KÄYTTÖPAIKAN TIETOJEN TILAPÄINEN MUUTOS..... | 43 |
| 5. | VALTAKIRJAT..... | 44 |
| 5.1. | VALTAKIRJOJEN VOIMASSAOLO | 44 |
| 6. | JÄLKIKÄTEISET KORJAUKSET | 46 |
| 7. | LASKUTUS | 47 |
| 7.1. | LASKUTUKSEEN LIITTYVÄ SÄÄNTELY | 47 |
| 7.2. | MYYJÄN LOPPULASKU KULUTTAJALLE KUUDESSA VIIKOSSA | 48 |
| 7.3. | MINIMIKORJAUSRAJA | 48 |
| 7.4. | LÄPILASKUTUS..... | 48 |
| 8. | ERITYISTILANTEET..... | 49 |
| 8.1. | MENETTELYOHJEET YRITYSJÄRJESTELYISSÄ..... | 49 |
| 8.2. | TIETO ASIAKKAAN TIETOJEN SALASSA PIDOSTA JA TURVAKIELTOASIAKKAAT | 49 |
| 8.3. | MENETTELYOHJEET ASIAKKAAN KONKURSSISSA | 50 |
| 8.3.1. | <i>Konkurssin vaikutus saataviin.....</i> | <i>50</i> |
| 8.3.2. | <i>Konkurssin vaikutus sopimus- ja velkasuhteisiin</i> | <i>50</i> |
| 8.3.3. | <i>Sopimuksen jatkuminen.....</i> | <i>51</i> |
| 8.3.4. | <i>Sopimuksen päättyminen</i> | <i>52</i> |
| LIITTEET | 53 | |
| LIITE 1 – OHJEIDEN PÄTEMISJÄRJESTYS..... | 53 | |

MUUTOSHISTORIA

| Päivämäärä | Versio | Muutokset |
|------------|-----------|---|
| 20.1.2022 | 20.1.2022 | Alkuperäinen |
| 15.3.2023 | 15.3.2023 | Päivitetty ohje kuluttajansuojalain muutoksien mukaiseksi huomioimalla puhelinmyynnin jälkivahvistus. Jälkivahvistusta koskevia muutoksia tehty lukuihin 2.1; 2.2; 2.4, 3.3.1 ja 3.3.2 sekä lisätty uusi luku 3.3.5. Samalla päivitetty ja yhdenmukaistettu sopimusvahvistuksiin liittyvää termistöä läpi dokumentin sekä lisätty määritelmiin termit jälkivahvistus ja sopimusvahvistus. |
| 15.3.2023 | 15.3.2023 | Lisätty uusi luku 8.3 Menettelyohjeet asiakkaan konkurssissa , jossa kuvataan asiakkaan konkurssin vaikutukset myynti- ja verkkosopimuksiin sekä toimijoiden väliseen tiedonvaihtoon. Lisäksi päivitetty konkurssitilanteiden huomioiminen lukuihin 3.2.3 Muuttojen aikarajat ja 3.2.5 Takautuvat muutot . |

JOHDANTO

Sähkön vähittäismarkkinoilla keskeisiä toimijoita ovat jakeluverkonhaltijat, vähittäismyyjät ja loppukäyttäjät. Jakeluverkonhaltija vastaa sähkön siirtämisestä jakeluverkossaan eli sähkönjakelusta ja sähkönkulutuksen mittauksesta. Vähittäismyyjä puolestaan huolehtii sähköenergian hankinnasta jakeluverkkoihin liittyneille loppukäyttäjille. Jotta vähittäismyyjä pystyy laskuttamaan asiakkaaltaan oikean määrän sähköä ja hankkimaan itse vastaavan määrän sähköä, tulee jakeluverkonhaltijan toimittaa vähittäismyyjälle tämän asiakkaan kulutustiedot sekä ylläpitää tietoa, kuka myyjä myy kenellekin asiakkaalle.

Tiedonvaihto sähkömarkkinaosapuolien välillä on erittäin vilkasta. Sähkömarkkinoilla syntyy koko ajan runsaasti mittaustietoa. Sähkön kulutus mitataan jakeluverkoissa tällä hetkellä tunneittain ja tulevaisuudessa varteissa. Tämän lisäksi vähittäismyyjien ja jakeluverkonhaltijoiden välillä toimitetaan tietoa vähittäismyyjien vaihdoista, asiakkaiden vaihtumisesta esimerkiksi muuttotilanteissa sekä käyttöpaikka- ja asiakastietojen muutoksista.

Kilpailu Suomen vähittäismarkkinoilla on aktiivista, ja sähkönmyyjiä ja jakeluverkonhaltijoita on useita. Jakeluverkonhaltijoiden ja vähittäismyyjien välinen tiedonvaihto ulottuu kaikkiin yli 3,5 miljoonaan jakeluverkkoihin liitettyyn sähkönkäyttöpaikkaan. Vuoden aikana Suomessa tapahtuu noin miljoona muuttoa, reilusti yli 200 000 myyjänvaihtoa ja mittaustietoja vaihdetaan yli 3,5 miljoonasta käyttöpaikasta päivittäin. Osapuolten välisiä tiedonvaihtotapahtumia on vuodessa siis yhteensä useita satoja miljoonia.

Tiedonvaihdosta on osapuolia velvoittavat säännökset sähkömarkkina- ja sen nojalla annetuissa säännöksissä. Tiedonvaihto perustuu määrämuotoisiin sähköisiin sanomiin ja menettelytapoihin, joita osapuolien on velvollisuus noudattaa.

Tässä menettelyohjeessa kuvataan sähkön vähittäismarkkinoiden liiketoimintaprosesseja ja niihin liittyviä keskeisiä toimintatapoja. Lainsäädäntö ja asetukset ovat yleisellä tasolla kirjoitettuja, eikä niissä ole tarkoituksenmukaista säätää teknisistä yksityiskohdista. Ohjeen tarkoitus on selventää ja yhdenmukaistaa myyjien ja jakeluverkonhaltijoiden välistä lakisäätteistä yhteistoimintaa sekä lisätä kilpailun toimivuutta avoimilla sähkömarkkinoilla antamalla lainsäädäntöä selkeyttäviä ohjeita. Ohje on välttämätön tehokkaasti toimivien avointen ja kuluttajia palvelevien sähkömarkkinoiden saavuttamiseksi. On asiakkaiden sekä muiden sähkömarkkinaosapuolien etu, että vähittäismarkkinoiden prosessit ovat mahdollisimman yhteensopivia, sujuvia ja automatisoitavissa olevia.

Ohje täydentää Fingrid Datahub Oy:n julkaisemia datahubin käyttöön, eli sähkökaupan ja taseselvityksen edellyttämän tiedonvaihtoon, liittyviä ohjeita.

Tämä ohje korvaa aikaisemman Energiateollisuus ry:n julkaiseman Sähkön vähittäismarkkinoiden menettelytapa- ja sanomaliikenneohjeen.

Menettelyohjeen pohjana ovat seuraavat säädökset ja sopimusehdot:

- Sähkömarkkinalaki <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2013/20130588>
- Laki energian alkuperätakuista <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20211050>
- Valtioneuvoston asetus sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2021/20210767> [kutsutaan mittausasetukseksi]
- Työ- ja elinkeinoministeriön asetus sähkökaupassa ja sähköntoimitusten selvityksessä noudatettavasta tiedonvaihdosta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210839> [kutsutaan tiedonvaihtoasetukseksi]

- Sopimusehdot <https://energia.fi/energiasta/asiakkaat/sahkoasiakkuus/sopimusehdot>
 - Verkkopalveluehdot (VPE2019)
 - Sähkönmyyntiehdot (SME2014)
 - Sähkötoimitusehdot (STE2019)

Ajantasainen versio tästä sekä muista Energiateollisuus ry:n vähittäismarkkinoita koskevista ohjeista löytyy sanomaliikennesivuilta osoitteesta

<https://energia.fi/energiasta/energiamarkkinat/sanomaliikenne>

Ohje on valmisteltu Energiateollisuus ry:n vähittäismarkkinoiden menettelytapojen kehitysryhmässä, joka myös jatkossa huolehtii ohjeen ylläpitämisestä. Ohjetta tarkistetaan Energiateollisuus ry:n asianomaisten valiokuntien määräämissä toimikunnissa ja työryhmissä säännöllisesti, jotta varmistetaan, että ohje pysyy ajantasaisena toimintaympäristössä tapahtuneiden muutosten myötä.

Tämän ohjeen siihen sisältyvine suosituksineen ovat hyväksyneet Energiateollisuus ry:n markkinavaliokunta ja verkkovaliokunta.

MÄÄRITELMÄT

Avoin toimittaja

Avoin toimittaja toimittaa asiakkaalleen kaiken tämän tarvitseman sähkön, tai tasapainottaa asiakkaan sähkön tuotannon ja hankinnan sekä käytön ja toimituksen erotuksen toimittamalla puuttuvan sähkömäärän tai vastaanottamalla ylijäämän kunkin taseselvitysjakson aikana.

CET-aika

Keski-Euroopan aikavyöhyke (Central European Time).

Datahub (datahub-järjestelmä)

Fingrid Datahub Oy:n ylläpitämä sähkön vähittäismarkkinoiden keskitetty tiedonvaihtoratkaisu, jonka kautta hoidetaan jakeluverkoissa käytävän sähkökaupan markkinaprosessien edellyttämä tiedonvaihto ja -hallinta sekä jakeluverkkojen taseselvitys.

Datahub-tapahtuma

Tapahtuma, jossa datahub vastaanottaa sekä käsittelee osapuolen lähettämän sanoman ja välittää sanomia muille osapuolille.

eSett

Taseselvitysyksikkö. Fingridin, Statnetin ja Svenska Kraftnätin yhdessä omistama palveluyhtiö, joka vastaa yhteispohjoismaisen taseselvitysmallin operatiivisesta toiminnasta.

Jakeluverkonhaltija, JVH

Jakeluverkonhaltija (tässä ohjeessa myös verkonhaltija) on yhteisö tai yhtiö, jolla on hallinnassaan jakeluverkkoa ja joka harjoittaa luvanvaraista sähköverkkotoimintaa.

Jälkivahvistus

Kuluttajan sähkömyyjälle lähettämä kirjallinen hyväksyntä, jolla kuluttaja hyväksyy myyjän lähettämän tarjouksen sähkömyyjän aloitteesta tapahtuvassa puhelinmyynnissä.

Kuluttaja

Kotitalousasiakas, luonnollinen henkilö (=ihminen), joka hankkii sähköä pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinoa varten.

Käyttöpaikkatunnus

Sähkökäyttöpaikan (kulutus tai tuotanto) jakeluverkossa yksilöivä tunnus, jonka antaa jakeluverkonhaltija.

Liittymissopimus

Jakeluverkonhaltijan ja sähkökäyttöpaikan omistajan tai haltijan (liittyjä) välinen sopimus sähkökäyttöpaikan liittämisestä jakeluverkkoon.

Myyjä

Henkilö, yhteisö tai yhtiö, joka myy sähköä.

Osapuolitunnus

Sähkömarkkinatoimijat tunnustetaan tiedonvaihdossa osapuolitunnuksilla. Virallisia osapuolitunnuksia ylläpidetään eSettin sivuilla. Osapuolitunnuksina käytetään GS1-järjestelmän mukaisia GLN-tunnuksia. GLN-tunnus koostuu GS1-yritystunnisteesta, osapuolitunnisteesta sekä tarkistusnumerosta.

Pientuotanto

Sähkömarkkina-alaissa pienimuotoisella sähköntuotannolla tarkoitetaan voimalaitosta tai usean voimalaitoksen muodostamaa kokonaisuutta, jonka teho on enintään 2 MVA.

Sisäänmuuttokohde

Muuttoprosessin kuvauksessa käytetty termi käyttöpaikasta, johon uusi asiakas muuttaa ja/tai johon hän on solminut uuden myynti- ja verkkosopimuksen.

Sopimustunnus

Tiedonvaihdoissa myyjän sopimuksen yksilöimiseen käytettävä tunnus.

Sopimusvahvistus

Jakeluverkonhaltijan tai sähkömyyjän asiakkaalle lähettämä kirjallinen ilmoitus, jossa kuvataan tiedot muutoin kuin kirjallisesti tehdystä sähköverkko-, sähkömyynti- tai toimitussopimuksesta sisältäen sopimukseen sovellettavat hinnat ja muut ehdot. Sähkömarkkina-alaissa käytetään termiä vahvistusilmoitus ja sopimusehdoissa termiä sopimuksen vahvistusilmoitus. (kts. myös jälkivahvistus)

Sähkökäyttäjä

Sähkökäyttäjä (käyttäjä) ostaa sähköä myyjältä ja verkkopalvelun jakeluverkonhaltijalta pääasiassa omaan käyttöönsä. Käyttäjänä voi olla myös liittynyt, joka hankkii sähköä liittymissopimuksensa mukaisen liittämiskohdan kautta muiden käytettäväksi. Usea käyttäjä voi sitoutua myyntisopimukseen yhteisvastuullisesti. (kts. myös kuluttaja)

Sähkömyyntisopimus

Sähkömyyntisopimus (myyntisopimus) on myyjän ja sähkökäyttäjän välinen sopimus, joka koskee käyttäjän tarvitsemaa sähköenergiaa.

Sähkötoimitus

Sähkön toimittaminen asiakkaalle myyjän toimesta sähkön myyntisopimuksen tai sähkön toimitussopimuksen nojalla.

Sähkötoimitussopimus

Sähkötoimitussopimus (toimitussopimus) on sellainen myyjän ja käyttäjän välinen sopimus, jossa myyjä ottaa vastattavakseen myös verkkopalvelusta. Myyjä sopii tarvittaessa verkkopalvelusta jakeluverkonhaltijan kanssa. Sähkötoimitussopimuksen ollessa voimassa käyttöpaikkaa varten ei tule olla erillistä verkkosopimusta tai myyntisopimusta. (kts. Sähkötoimitusehdot — STE2019)

Sähköverkkopalvelu

Sähköverkkopalvelulla (verkkopalvelulla) tarkoitetaan jakeluverkonhaltijan kaikkea sitä toimintaa, joka mahdollistaa sähkön siirtymisen vastiketta vastaan jakeluverkonhaltijan sähköverkossa.

Sähköverkkosopimus

Sähköverkkosopimus (verkkosopimus) on jakeluverkonhaltijan ja sähkökäyttäjän ja/tai tuottajan välinen sopimus, joka koskee käyttäjän tarvitsemaa verkkopalvelua.

Taseselvitys

Taseselvityksellä tarkoitetaan kunkin taseselvitysjakson aikana toteutuneiden sähkökauppojen selvittämistä, jonka tuloksena saadaan kunkin sähkömarkkinoiden osapuolen sähkötase ja tasepoikkeama.

Tasevastaava

Sähkömarkkinoiden osapuoli, joka tasapainottaa sähkön tuotantonsa ja hankintansa sekä sähkön käyttönsä ja toimitustensa erotuksen tasesähköyksikön toimittamalla tasesähköllä.

Toimitusvelvollinen myyjä

Jos myyjällä on sen jakeluverkonhaltijan vastuualueella, johon sähkökäyttöpaikka kuuluu, huomattava markkinavoima ja käyttöpaikka on varustettu enintään 3x63 A pääsulakkeella tai käyttöpaikkaan ostetaan sähköä enintään 100 000 kWh vuodessa, on myyjällä sähkömarkkinalain 67 § mukainen toimitusvelvollisuus käyttäjää kohtaan.

Ulosmuuttokohde

Muuttoprosessin kuvauksessa käytetty termi käyttöpaikasta, josta asiakas muuttaa pois ja/tai jonka myynti- ja verkkosopimukset päättyvät.

Vuosikäyttöarvio

Asiakkaan edellisen vuoden sähkön käyttöön perustuva, paikalliseen keskilämpötilaan normalisoitu arvio tai muuhun tarkempaan tietoon perustuva arvio asiakkaan tulevasta vuotuisesta sähkön käytöstä. Muu tarkempi tieto voi olla esimerkiksi asiakkaan ilmoitus muuttuneista sähkön käytöntavoista tai uusista laitteista.

1. YLEISTÄ

1.1. Menettelyohjeen tarkoitus

Menettelyohje on tarkoitettu niille sähkön vähittäismarkkinoiden osapuolille, jotka harjoittavat sähkön vähittäiskauppaan liittyviä tehtäviä Suomessa.

Yhteisellä ohjeistuksella edistetään sähkömarkkinoiden toimivuutta sekä yhdenmukaistetaan sähkömarkkinoiden toiminnan kannalta välttämättömiä käyttäjien toteuttamia sekä järjestelmiin tehtäviä, tiedonvaihtoon liittyviä toimenpiteitä.

Toimialan maineen, toiminnan helppouden ja kustannustehokkuuden edistämiseksi on tärkeää, että kaikki toimijat tiedostavat tekemiensä myynnin aloitus- ja päättymisilmoitusten sekä eri järjestelmiin näiden sanomien perusteella tehtävien kirjaamisien merkityksen. Näiden sanomien perusteella ylläpidetään kunkin myyjän energiataseita.

Tiedonvaihto tapahtuu ensisijaisesti keskitetyn tiedonvaihtojärjestelmän, datahubin, kautta. Tiedonvaihdon toteuttaminen ja datahubin käyttö on kuvattu Fingrid Datahub Oy:n ylläpitämässä ohjeissa. Tämä menettelyohje täydentää sitä ohjeistusta.

Tiedonvaihdossa tulee noudattaa ohjeistuksessa annettuja määräaikoja siten, että annetut määräajat muodostavat toiminnalle vähimmäistason. Yleisenä periaatteena tulee olla, että kukin toimii tiedonvaihdossa viivyttämättä.

Tiedonvaihdon sujumisen kannalta on tärkeää, että ilmoituksien oikeellisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota.

Menettelyohjeessa kuvatun tiedonvaihdon toteuttamisesta ja tietojen toimittamisesta osapuolet eivät saa periä erillisiä maksuja.

Toimijat voivat sopia keskenään yhteisymmärryksessä poikkeuksia näihin menettelytapoihin lainsäädännön sallimissa rajoissa sellaisissa prosesseissa, joilla ei ole vaikutusta kolmannen osapuolen toimintaan tai oikeuksiin. Näin voidaan menetellä, mikäli asiasta on yksimielisesti ja molemminpuolisesti sovittu.

1.2. Energiateollisuuden ja Fingridin tehtävät sekä muu ohjeistus

Sähkön vähittäismarkkinoita koskevan ohjeistuksen ylläpitovastuu jakaantuu Energiateollisuus ry:n ja Fingrid Datahub Oy:n välillä. Energiateollisuus ry vastaa mm. vähittäismarkkinoiden liiketoimintaprosessien ja yleisten menettelytapojen, yleisten sopimusehtojen, luottamuksellisuuden ja syrjimättömyyden, mittauksen sekä taseselvityksen ohjeistuksesta. Kaikki nämä ohjeet löytyvät Energiateollisuus ry:n Sanomaliikenne-sivuilta osoitteesta:

<https://energia.fi/energiasta/energiamarkkinat/sanomaliikenne>

Fingrid Datahub Oy vastaa vähittäismarkkinoilla käytettävän tiedonvaihdon teknistä toteutusta kuvaavan ohjeistuksen ylläpidosta. Nämä ohjeet löytyvät Datahub Palvelut -portaalista osoitteesta

<https://palvelut.datahub.fi/fi>

Lisätietoa Fingrid Datahub Oy:n tuottamista sähkömarkkinoiden tiedonvaihtopalveluista löytyy osoitteesta: <https://www.fingrid.fi/sahkomarkkinat/datahub/vahittaismarkkinoiden-tiedonvaihto/>

Kun tässä ohjeessa jäljempänä viitataan muihin menettelyohjeisiin tai teknisiin ohjeisiin, löytyvät ne aina yllä mainituista osoitteista.

1.3. Poikkeustilanteiden hoito ja osapuolien yhteystiedot

Aika ajoin toimijoiden välillä tulee tarve vaihtaa tietoa ja hoitaa asioita datahubin kautta toteutettavan tiedonvaihdon lisäksi sähköpostitse tai puhelimitse. Tähän tarkoitukseen käytettävät yhteystiedot on

koottu datahub-käyttöliittymään, josta sähkömarkkinaosapuolet löytävät toisen osapuolen oikeat yhteyshenkilöt eri tarpeisiin.

Datahubin osapuolitiedoissa ylläpidetään osapuolten yhteystietoja mm. sopimuksiin, laskutukseen, perintään, mittaustietoihin, taseselvitykseen ja tasevirheisiin liittyen. Näille yhteystietotyypeille ilmoitetaan yhteyshenkilö, tämän puhelinnumero ja sähköpostiosoite.

Sujuvan ja tehokkaan yhteistyön mahdollistamiseksi yhteystietojen tulee olla kattavat ja ajantasaiset. Osapuolien tulee säännöllisesti tarkastaa antamansa yhteystiedot ja tarvittaessa ilmoittaa niissä tapahtuneista muutoksista viivytyksettä. Tiedot ilmoittaneella osapuolella on vastuu tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

Henkilökohtaisten sähköpostiosoitteiden käyttöä tulee välttää, koska yksittäinen henkilö saattaa olla tavoittamattomissa huomattavan kauan, esim. loman tai sairauspoissaolon aikana. Suosittelemme seuraavien sähköpostiosoitteiden luomista:

- myynti.tiedonvaihto@yhtiö.fi
- verkko.tiedonvaihto@yhtiö.fi
- tase@yhtiö.fi

Huom! Vain datahub-prosessien ulkopuoliset tiedot voidaan välittää sähköpostitse tai puhelimella. Datahub-tapahtumien mukaiset tiedot tulee välittää aina datahubin kautta. Jos osapuoli ei pysty toimittamaan tietoa datahub-tapahtumilla datahub-ohjeistuksen mukaisesti, niin asia tulee hoitaa datahubin käyttöliittymän kautta. Muilla osapuolilla ei ole velvollisuutta toimittaa tai vastaanottaa tietoja sähköpostitse, jos näiden tiedonvaihtoon on olemassa datahub-prosessi.

1.4. Verkonhaltijan rooli

Jakeluverkonhaltijan roolia vähittäismarkkinoilla säätelevät mm. sähkömarkkinalain pykälät 18, 21, 22 ja 24, jotka edellyttävät, että verkkopalveluja ja taseselvityspalveluja on tarjottava tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin sähkömarkkinoiden osapuolille. Jakeluverkonhaltijan tulee kaikessa toiminnassaan huomioida myös lainmukaiset luottamuksellisuus- ja salassapitovelvollisuudet, joita on käsitelty ohjeessa [luottamuksellisuus ja syrjimättömyys sähkömarkkinoilla](#).

Sähkömarkkinalain mukaan verkkonhaltija ei saa periä erillistä maksua sähköntoimittajan vaihtamiseen liittyvistä suoritteistaan.

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

Verkonhaltijan tehtävänä ei ole toimia sovittelavana tai lisäselvityksiä pyytävänä osapuolena, jos asiakkaan ja myyjän välisessä sopimussuhteessa ilmenee ongelmia. Poikkeuksena tästä on tilanne, jossa asiakas kirjallisella ilmoituksella kiistää uuden sopimuksen syntymisen. Tämä on kuvattu tarkemmin ohjeen luvussa 3.4.

Epäselvissä myyntisopimusasioissa asiakas saattaa ottaa yhteyttä verkkonhaltijaan. Näissä tilanteissa verkkonhaltijalla on ensisijaisesti velvollisuus opastaa asiakasta ottamaan yhteyttä myyjäosapuoliin. Sen lisäksi verkkonhaltija voi kertoa asiakkaan edellä mainitusta kiistämisoikeudesta.

1.5. Toimitusvelvollisuuden määräytyminen

Sähkömarkkinalain mukaan sen vähittäismyynnin, jolla on huomattava markkinavoima jakeluverkonhaltijan vastuualueella, on toimitettava vastuualueella sähköä kohtuulliseen hintaan

kuluttajille sekä muille loppukäyttäjille, joiden käyttöpaikka on varustettu enintään 3x63A:n pääsulakkeilla tai joiden sähkökäyttöpaikkaan ostetaan sähköä enintään 100 000 kilowattituntia vuodessa. Tätä velvoitetta kutsutaan toimitusvelvollisuudeksi.

Vähittäismyyjällä, jolla on toimitusvelvollisuus, on oltava julkiset sähkön myyntiehdot ja -hinnat sekä niiden määräytymisperusteet toimitusvelvollisuuden piirissä oleville loppukäyttäjille. Niissä ei saa olla kohtuuttomia eikä sähkökaupan kilpailua rajoittavia ehtoja. Kuluttajille suunnatut myyntiehdot on lisäksi esitettävä selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla, eikä niihin saa sisältyä sopimusten ulkopuolisia esteitä kuluttajien oikeuksien toteutumiseksi.

Suomessa voimassa oleva toimitusvelvollisuus tarkoittaa, että toimitusvelvollinen myyjä on velvollinen tekemään sopimuksen sitä haluavan asiakkaan kanssa. Sähkön toimituksen tulee kuitenkin aina perustua sopimukseen. Se, että verkonhaltijan alueella toimii yksi toimitusvelvollinen myyjä, ei tarkoita sitä, että tämä automaattisesti myisi sähköä niille asiakkaille, joilla ei ole voimassa olevaa sopimusta. Myyjän toimitusvelvollisuus koskee ainoastaan tilannetta, jossa asiakas nimenomaan haluaa tehdä sopimuksen toimitusvelvollisen myyjän kanssa.

1.6. Uuden myyjän toiminnan aloittaminen

Ohjeita uudelle myyjälle toiminnan aloittamiseksi on annettu erillisessä ohjeessa [Uuden myyjän muistilista](#).

Sähkömarkkinalain mukaan vähittäismyyjien on rekisteröidyttävä datahubin käyttäjäksi ennen kuin vähittäismyyjä aloittaa sähkösopimusten tarjoamisen loppukäyttäjille. Rekisteröitymisen avulla varmistetaan, että myyjän tietojärjestelmät täyttävät datahubin käytön edellyttämät yhteensopivuusvaatimukset ja että myyjä on solminut käyttämäänsä palvelua koskevan palvelusopimuksen.

Markkinoille tulevan uuden myyjän tulee lisäksi aina etukäteen ilmoittaa myyntitoiminnan aloittamisesta mittausalueen taseselvittäjälle ennen kuin aloittaa toimituksen kyseisellä mittausalueella. Tämä rekisteröitymisilmoitus tulee tehdä mittausalueen taseselvittäjälle (eli jakeluverkossa tapahtuvien toimituksien osalta datahubille) vähintään 22 päivää ennen kuin uusi myyjä aloittaa sähkötoimitukset mittausalueelle, jonne se ei ole aiemmin toimittanut sähköä.

2. SOPIMUSTEN SYNTYMISEEN JA PÄÄTTYMISEEN LIITTYVÄT TOIMET

2.1. Asianmukaiset ja luotettavat sopimuskentekomenettelyt

Myynti-, markkinointi- ja sopimuskäytäntöjä koskevaa sääntelyä ja ohjeistusta on annettu mm. kuluttajansuojalaissa, Kilpailu- ja kuluttajaviraston ohjeissa, Asiakkuusmarkkinointiliiton ohjeissa, sähkömarkkinalaissa sekä sähkönmyynti- ja toimitusehdoissa (SME2014, STE2019).

Varsinkin etä- ja kotimyyntissä on äärimmäisen tärkeää, että asiakkaan kanssa käytetään sellaista kieltä, ettei sopimuksen syntymisestä tai sopimusedustuksesta jää epäselvyyttä. Sopimusta tehtäessä asiakkaalle tulee antaa kattavat ja riittävän yksityiskohtaiset tiedot sopimukseen liittyvistä asioista. Esimerkiksi sopimuksen erityisestä voimassaolo- tai irtisanomisehdosta on syytä sopia selvästi asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on hyvä korostaa, mitä määräaikainen sopimus kummankin osapuolen kohdalla tarkoittaa ja millä ehdoin sopimuksen voi päättää.

Sähkönmyyjän aloitteesta tapahtuvassa puhelinmyyntissä sähkönmyyjän on toimitettava tekemänsä tarjous kuluttajalle puhelun jälkeen kirjallisesti. Jos kuluttaja ei puhelinkeskustelun jälkeen hyväksy tarjousta kirjallisesti, sopimus ei sido kuluttajaa eikä häneltä tällöin saa vaatia maksua. Kuluttajalle on tarjouksen toimittamisen yhteydessä ilmoitettava tästä oikeudesta. Kuluttajan on voitava tallentaa ja toisintaa tarjouksen tiedot muuttumattomina. Tarjouksen tulee vastata sitä, mitä puhelimesta on todettu, sekä olla muutoin sellainen, että kuluttaja sen perusteella ymmärtää, mihin hän on sidottu hyväksyessään tarjouksen. Lisätietoja puhelinmyyntiin jälkivahvistuksesta löytyy Energiategollisuus ry:n jäsenextrasta-> lakiasiat -> asiakassopimukset.

Puhelinmyyntiin jälkivahvistusta ei sovelleta, kun kuluttaja on omasta aloitteestaan ottanut yhteyttä sähkönmyyjään tai jos sähkönmyyjä on ottanut yhteyttä kuluttajaan tämän nimenomaisesta pyynnöstä. Sitä ei myöskään sovelleta yritysasiakkaiden kanssa puhelimitse tehtäviin sopimuksiin.

Myöskään niissä tilanteissa, joihin jälkivahvistus ei sovellu, esim. kuluttajan itse soittaessa myyjälle tai yritysten välisissä sopimuksissa, sopimusvahvistusta ei saa lähettää asiakkaalle, jos hänelle on puhelimesta tehty vain tarjous eikä sopimusta ole syntynyt. Kauppaa ei saa tehdä missään olosuhteissa "ehdollisena" asiakkaan passiiviseen hyväksyntään perustuen, ts. myyjä ei saa lähettää sopimusvahvistusta asiakkaan puhelimesta pyytämän tarjouksen sijaan ja sen jälkeen jäädä odottamaan, huomauttaako asiakas siitä.

Puhelun nauhoitus on hyvä väline todistaa suullisen sopimuksen syntyminen. Puhelut tulisi nauhoittaa kokonaisuudessaan ja säilyttää huolellisesti tarvittavan ajan. Puhelun nauhoittamisesta ja nauhoitteen käyttämisen tarkoituksesta pitää informoida asiakkaita.

Vaikka myyntityössä käytettäisiin alihankkijan palveluita, lopullinen vastuu säilyy palvelun tilanneella sähkönmyyjällä. Toimeksiantaja vastaa, että asianmukaisia sähkön myynti- ja markkinointitapoja noudatetaan. Sähkömarkkinoiden erikoisluonteen vuoksi alihankkijaa käytettäessä myyntihenkilöstön perehdytykseen onkin kiinnitettävä erityistä huomiota.

2.2. Asiakkaan ja myyjän tai verkonhaltijan väliset sopimukset

Asiakkaan ja sähkönmyyjän välillä voi olla kahdenlaisia sopimuksia, joko sähkönmyynti- tai sähköntoimitussopimuksia. Lisäksi käyttöpaikalla tulee olla voimassa sähköverkkosopimus, joka voi sisältyä sähkönmyyjän sopimukseen.

Sähkönmyyntisopimus on myyjän ja sähkönkäyttäjän välinen sopimus, joka koskee käyttäjän tarvitsemaa sähköenergiaa. Tällöin käyttöpaikalla tulee olla erillinen sähköverkkosopimus, joka on jakeluverkonhaltijan ja sähkönkäyttäjän välinen sopimus, joka koskee käyttäjän tarvitsemaa verkkopalvelua.

Sähkötoimitussopimus puolestaan on myyjän ja sähkökäyttäjän välinen sopimus kattaen palvelukokonaisuuden, joka sisältää sekä sähköenergian vähittäismyynnin sähkökäyttäjälle että sähkön jakelun edellyttämän sähköverkkopalvelun, eli tällöin erillistä verkkosopimusta verkonhaltijan ja asiakkaan välillä ei tehdä¹. Sähkötoimitussopimus edellyttää aina sähkönmyyjän ja kyseessä olevan verkonhaltijan välistä sopimusta verkkopalvelun toimittamisesta myyjän kautta.

Sähkönmyynti- tai toimitussopimus tehdään joko toistaiseksi tai määräajaksi. Kuluttaja-asiakkaan kanssa määräaikaisen sopimuksen voi tehdä kuluttajaa sitovasti enintään kahdeksi vuodeksi. Jos sopimuksen tekee sitä pidemmäksi ajaksi, muuttuu sopimus kahden vuoden jälkeen kuluttajan osalta irtisanottavaksi kahden viikon irtisanomisajalla.

Toimitusvelvollisuuden ulkopuolella voidaan tehdä myös sellainen määräaikainen myyntisopimus, jonka voimassaolo jatkuu uuden sopimuskauden, jollei sopijapuoli ilmoita haluavansa irtautua siitä. Myyjän tulee lähettää kuluttajalle ilmoitus uuden sopimuskauden alkamisesta vähintään kuukautta ennen sitä ajankohtaa, jolloin kuluttaja viimeistään voi irtautua sopimuksesta uuden sopimuskauden osalta. Edellisessä kappaleessa tarkoitettu kuluttajan oikeus irtisanoa määräaikainen myyntisopimus kahden viikon irtisanomisajalla alkaa, kun kaksi vuotta on kulunut ensimmäisen saman sopimuksen mukaisen sopimuskauden alusta. Sähkömyyntiehtojen mukaan kahdeksi vuodeksi tai tätä pidemmäksi ajaksi tehdyn määräaikaisen sopimuksen päättyessä uuden määräaikaisen sopimuksen solmiminen edellyttää kuluttajan nimenomaista suostumusta.

Sähkönmyynti- ja toimitussopimus on mahdollista tehdä kirjallisesti, suullisesti tai sähköisesti. Jos jompikumpi sopijapuolista (myyjä tai asiakas) vaatii, on sopimus tehtävä kirjallisesti. Suullisesti tehty sopimus on kuitenkin aivan yhtä pätevä kuin kirjallisesti tehty sopimus. Poikkeuksena myyjän aloitteesta kuluttajan kanssa puhelimitse tehty sopimus (kts. tarkemmin luku 2.1).

Sähkönmyynti-, toimitus- ja verkkosopimuksen solmiminen edellyttää, että kyseisellä sähkökäyttöpaikalla on voimassa oleva liittymissopimus. Sähkömyynnin aloittaminen edellyttää lisäksi, että käyttöpaikalla on voimassa oleva verkkosopimus ja että asiakas on täyttänyt liittymissopimuksessa ja verkkosopimuksessa edellytetyt velvoitteet.

Jakeluverkonhaltija ei voi kieltäytyä verkkosopimuksen tekemisestä sillä perusteella, että asiakas ei ole maksanut kaikkia kyseiseen käyttöpaikkaan kohdistuvia verkonhaltijan saatavia. Tietyissä tapauksissa jakeluverkonhaltija voi kuitenkin kieltäytyä aloittamasta toimitusta (kytkemästä sähköjä) käyttöpaikkaan ennen kuin jakeluverkon saatavat on maksettu. Tällainen tilanne syntyy, jos myyjänvaihdossa tai sopimuksen vaihtotilanteissa käyttöpaikan toimitus on katkaistuna verkkosopimuksen saatavien vuoksi tai jos liittymän siirtoa ei voida toteuttaa liittymää rasittavien saatavien vuoksi (kuvattu tarkemmin kohdassa 3.2.6).

2.3. Henkilötunnuksen käsittely ja sopimuskumppanit

Henkilötunnusta käytetään sähkömarkkinoilla kuluttaja-asiakkaan yksiselitteiseen yksilöimiseen. Sitä tarvitaan esimerkiksi samannimisten ihmisten erottamiseen toisistaan. Oikeudellisessa perinnässä tunnus on täysin välttämätön. Niin sähköenergian kuin verkkopalvelujenkin myynnissä on kyse luottokaupasta. Luottokaupassa luottoa antavan osapuolen on syytä hankkia henkilötunnus sopimusta tehdessään.

Sähkömarkkinalain mukaan myyjä ja jakeluverkonhaltija saavat käsitellä henkilötunnusta kuluttaja-asiakkaansa yksiselitteiseksi yksilöimiseksi. Laki nimenomaisesti edellyttää pyytämään verkko- ja sähkönmyyntisopimuksen tekemistä varten henkilötunnuksen asiakkaan nimen ja yhteystietojen lisäksi.

¹ Huom! Teknisesti sähkötoimitussopimuksissa datahubissa on kuitenkin erilliset myynti ja verkkosopimukset.

Datahubissa henkilötunnukset ovat pakollisia kuluttaja-asiakkaiden yksilöiviä tunnuksia ilmoitettaessa uutta sopimusta. Jos asiakkaalla ei ole suomalaista henkilötunnusta, niin asiakkaalta tulee pyytää syntymäaika.

Henkilötunnusta ei saa luovuttaa eteenpäin perusteetta. Sähkön vähittäismarkkinoiden liittyvässä tiedonvaihdossa myyjällä on lainsäädäntöön perustuva oikeus antaa datahubin kautta verkkonhaltijalle henkilötunnus tehdessään asiakkaan valtuuttamana verkkosopimusta tämän puolesta. Henkilön tietosuojan kannalta on pidettävä huoli, ettei henkilötunnus joudu tarpeettomille tahoille.

Tietosuoja-asetuksessa on asetettu rekisterinpitäjälle laaja informointivelvoite siitä, miten se käsittelee rekisteröityjen henkilötietoja. Tietosuoja-asetus ei ota kantaa, missä muodossa informointi rekisteröidyille toteutetaan. Suositeltavin tapa täyttää informointivelvoite on laatia kirjallinen tietosuojaseloste, joka asetetaan rekisteröityjen nähtäville. Tietosuojaselosteessa on myös kerrottava, mitä oikeuksia rekisteröidyllä on ja miten näitä oikeuksia voidaan käyttää. Energiayhtiö voi myös itse päättää, millä tavalla se antaa informointivelvoitteen mukaiset tiedot rekisteröidylle. Informointivelvoitteen täyttämiseksi rekisterinpitäjän pitää kertoa, että asiakkaan henkilötietoja luovutetaan datahubiin sähkömarkkina- ja muun lainsäädännön sallimissa ja edellyttämässä rajoissa. Ohjeita henkilötietojen käsittelystä löytyy Energiateollisuus ry:n [jäsenextrasta](#)-> lakiasiat -> tietosuoja ja tietoturva.

2.4. Sopimusvahvistus

Jos sähköverkko-, sähkönmyynti- tai toimitussopimusta ei ole tehty kirjallisesti, jakeluverkonhaltijan tai sähkönmyyjän on lähetettävä asiakkaalle tiedot tehdystä sopimuksesta sekä siihen sovellettavista hinnoista ja muista ehdoista (vahvistusilmoitus/sopimusvahvistus). Sopimusvahvistus on lähetettävä käyttäjälle, joka on muu kuin kuluttaja, viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluttua sopimuksen tekemisestä. Sopimusvahvistus on lähetettävä kaikista etämyynissä tehdystä sopimuksista, myös kuluttajan kanssa puhelimitse tehdystä sopimuksista, vaikka kuluttaja on hyväksynyt tarjouksen kirjallisesti (kts. tarkemmin luku 2.1). Kirjallinen jälkivahvistusmenettely ei poista myyjän velvoitetta lähettää asiakkaalle sopimusvahvistus.

Jos sopimus on tehty kuluttajan kanssa kuluttajansuojalain 6 luvussa tarkoitetussa kotimyynissä tai etämyynissä, sopimusvahvistuksen on täytettävä mainitun luvun 13 §:ssä vahvistukselle säädetyt vaatimukset. Sopimusvahvistus on toimitettava kuluttajalle kohtuullisessa ajassa ja viimeistään ennen kuin palvelun suorittaminen aloitetaan. Sopimusvahvistus on toimitettava pysyvällä tavalla, ja siihen tulee sisältyä kaikki kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:ssä tarkoitetut tiedot sekä peruuttamislomake ja -ohje, jollei elinkeinonharjoittaja ole toimittanut näitä kuluttajalle pysyvällä tavalla jo aiemmin. Pysyvällä tavalla tarkoitetaan tietojen antamista henkilökohtaisesti kirjallisesti tai sähköisesti siten, että vastaanottaja voi tallentaa ja toisintaa tiedot muuttumattomina. Ilmoituksen sähköisestä toimittamisesta on sovittava erikseen ja se edellyttää kuluttajan aktiivista hyväksyntää.

Jollei sopimusvahvistusta lähetetä, sopimus ei sido asiakasta.

Sopimusvahvistus on lähetettävä edellä kuvattujen aikarajojen puitteissa, vaikkei myyjällä ole tiedossa toimituksen lopullista alkamisajankohtaa. Tällöin sopimusvahvistuksessa ei voida ilmoittaa asiakkaalle sitovaa toimituksen alkamisajankohtaa. Kun toimituksen alkamisajankohta myöhemmin vahvistuu ja jos se poikkeaa sopimusvahvistuksessa esitetystä, vahvistetaan tämä lopullinen toimituksen alkamishetki erillisellä ilmoituksella.

Kuluttajansuojalain mukaan sopimusvahvistus on toimitettava kuluttajalle ennen toimituksen alkua. Periaatteessa tämä tarkoittaisi, että pikamuutoissa toimitusta ei voitaisi aloittaa ennen vahvistuksen toimittamista. Käytännössä asiakas tuskin kuitenkaan voisi vedota sopimuksen pätemättömyyteen, jos on itse pyytänyt pikamuuttoa. Sopimusvahvistus voidaan lähettää sähköisesti, jos asiakkaan kanssa siitä on nimenomaisesti sovittu. Tällöin katsotaan, että vahvistus on perillä samaan aikaan kuin se on

lähetetty. Kirjallisen vahvistuksen katsotaan olevan perillä 7 päivän kuluttua lähettämisestä, ellei toisin voida osoittaa.

2.5. Vakuuden vaatiminen

Tilanteet, joissa on mahdollista vaatia vakuutta tai ennakkomaksua, on määritelty alan yleisissä [sopimusehdoissa](#). Asiakastietojen (mm. luottotietojen) tarkistamisesta ja mahdollisesta vakuusvaateesta tulee aina mainita joko tarjouksessa tai sopimusta tehtäessä, jotta vakuutta voidaan myöhemmin vaatia. Vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia helpoimmin sopimusta tehtäessä. Joissakin tilanteissa luottotietoja ei voida tarkistaa sopimusta tehtäessä, vaikkapa puhelinkeskustelun aikana, mutta tällöinkin asiakasta tulee informoida vakuustarpeen tarkistamisesta.

Vakuuden vaatimistarpeen ilmettyä on välttämätöntä ottaa asiakkaaseen yhteyttä. Tällöin asiakkaalla on oikeus luopua uuden sopimuksen tekemisestä, koska hänelle asetetaan aiempaan sopimuskeskusteluun verrattuna uusi velvoite.

Vakuusvaade on suositeltavaa tehdä kirjallisena (esim. lasku tai katkaisuvaroitus).

2.6. Uuden verkkosopimuksen tekeminen myyjänvaihtotilanteissa

Jos asiakkaalla on aikaisemmin ollut sähköntoimitussopimus, on hänen tehdessään uutta myyntisopimusta tehtävä myös uusi verkkosopimus. Käytännössä sopimus tehdään samalla, kun asiakas tekee ensimmäisen erillisen myyntisopimuksen. Myyjänvaihtotilanteessa uusi myyjä irtisanoo nykyisen sopimuksen asiakkaan valtuuttamana ja solmii asiakkaan puolesta jakeluverkonhaltijan kanssa verkkosopimuksen. Uuden myyjän ilmoittaessa uudesta myyntisopimuksesta datahubin kautta, jää jakeluverkonhaltijalle todisteellinen dokumentti uuden myyntisopimuksen ja verkkosopimuksen syntymisestä.

HUOM! On huomattava, että datahubissa teknisistä syistä tehdään taustalle erillinen verkkosopimus myös toimitussopimuksissa. Tämä tulee vahvistettavaksi datahubissa siis myös silloin, kun asiakas tekee uuden sähköntoimitussopimuksen. Sähköntoimitussopimuksen tehneelle asiakkaalle ei kuitenkaan tule lähettää verkkosopimuksen sopimusvahvistusta vaan ainoastaan myyjän sähköntoimitussopimuksen vahvistus.

Sopimusehtojen mukaan sopimuksen vahvistusilmoitus lähetetään asiakkaan laskutusosoitteen sijasta johonkin muuhun osoitteeseen, jos tästä on erikseen sovittu asiakkaan kanssa. Datahubissa asiakastiedoissa ilmoitetaan asiakkaan postiosoite, jonka asiakas on ilmoittanut omaksi yhteysosoitteekseen. Jakeluverkonhaltija lähettää uuden verkkosopimuksen vahvistusilmoituksen tähän asiakkaan postiosoitteeseen.

Uutta verkkosopimusta tehtäessä jakeluverkonhaltijan tulee huolehtia asiakkaiden tasapuolisesta kohtelamisesta. Tällä tarkoitetaan, että verkonhaltijan on tehtävä sopimukset asiakkaan kanssa asiakkaan aiemmin käyttämää sähköntoimitustuotetta vastaavalla hinnoittelulla silloinkin, kun sopimus on tehtävä erillisenä ja edellyttää vanhan toimitussopimuksen irtisanomista. Asiakas voi luonnollisesti vaihtaa verkkotuotetta myöhemmin.

Lakkautettavina olevien verkkopalvelutuotteiden ja toimitussopimusten osalta verkonhaltijalla tulee olla suunnitelma siitä, miten ja millä aikataululla lakkautustuotteiden soveltaminen todella lopetetaan. Jos tällaista suunnitelmaa ei ole, verkonhaltija ei saa kieltäytyä antamasta asiakkaalle edelleen käyttöön hänellä jo ollut lakkautettavaa verkkopalvelutuotetta tai lakkautettavaa toimitussopimusta vastaavaa verkkopalvelutuotetta myyjänvaihdon yhteydessä.

Yleisten sopimusehtojen mukaan myyjällä ja verkonhaltijalla on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja -hintoja, jos siihen on erityistä syytä esim. vanhentuneiden sopimus- ja hinnoittelujärjestelyiden

uudistamisen takia. Kyseistä ehtokohtaa laadittaessa on nimenomaisena tarkoituksena ollut huolehtia siitä, että lakkautustuotteen lopettaminen on sopimusehtojen mukaan mahdollista.

Jos asiakkaalla on jo ennen uuden myyntisopimuksen solmimista ollut verkkosopimus, jatkuu vanha sopimus uudesta myyntisopimuksesta riippumatta. Jakeluverkonhaltija saa datahubin kautta tiedon käyttöpaikan uudesta myyjästä.

2.7. Veroluokkamutokset

Asiakkaan tulee ilmoittaa verkonhaltijalle, mikäli käyttöpaikalle toimitetaan muun kuin I veroluokan sähköä. Verkonhaltijaa suositellaan pyytävän asiakkaalta kirjallisen vakuutuksen II tai 0-veroluokkaan kuulumisesta. Verkonhaltija sopii asiakkaan kanssa myös mahdollisesti tarvittavista mittausjärjestelyistä.

Mikäli asiakas ilmoittaa myyjälle sopimusta tehtäessä, että sähkö tulee toimittaa muun kuin I veroluokan mukaisesti tai pyytää myyjältä muutosta veroluokkaan sopimuksen voimassaollessa, myyjän tulee joko

- a) ohjata asiakas olemaan yhteydessä verkonhaltijaan muun kuin I veroluokan mukaisesta toimituksesta sopimiseksi tai
- b) välittää tieto asiakkaan pyynnöstä verkonhaltijalle datahubin käyttöpaikkatietojen päivityspyynnöllä tai uuden sopimuksen ilmoituksessa. Myyjän tulee näin menetellessään kertoa asiakkaalle, että muun kuin I veroluokan mukaisen sähkön toimitus tai veroluokan muuttaminen edellyttää verkonhaltijan toimenpiteitä, ja verkonhaltija on yhteydessä asiakkaaseen esim. kirjallisen vakuutuksen pyytämiseksi. Verkonhaltija voi ainoana tahona tehdä varsinaisen veroluokkatiedon päivityksen datahubiin.

2.8. Sopimussakko

Asiakkaan oikeus irtisanoa sähkönmyyntisopimus riippuu tehdystä sopimuksesta. Nämä ehdot on kuvattu tarkemmin sähkönmyyntiehtojen kohdissa 10.2 – 10.5. Sopimusehtojen mukaisesti määräaikaista sopimusta ei saa irtisanoa ennen sopimuksen päättymistä, elleivät sopimusehdoissa määritellyt ehdot täyty.

Jos määräaikainen myyntisopimus muutoin kuin sopimusehdoissa mainituissa tilanteissa päättyy käyttäjistä johtuvasta syystä ennen määräaika, on myyjällä oikeus periä käyttäjältä kohtuullinen sopimussakko, jos siitä ja sen määrästä on yksilöllisessä myyntisopimuksessa erikseen sovittu.

2.9. Vastatarjoukset

Kilpailuilla markkinoilla ei ole kiellettyä se, että myyjät tekevät asiakkaille vastatarjouksia.

Vastatarjouksiin liittyen on olennaista varmistaa, ettei sähkömarkkinalaissa säädettyjä salassapito- ja luottamuksellisuusvelvoitteita rikota.

On olennaista, että luottamuksellisia tietoja käsittelevät vain ne tahot, joiden tehtäväksi se on säädetty. Monien toimijoiden asiakaspalvelu on kustannustehokkuussyistä yhteistä. Yhteisistä tietojärjestelmistä ja asiakaspalvelusta johtuen on mahdollista, että toimitusvelvolliset sähkönmyyjät voivat päästä käsiksi verkonhaltijalle kuuluviin tietoihin. Luottamuksellisten tietojen luovuttaminen myyntityössä käytettäväksi on säädetty verkonhaltijan vastuuhenkilöille rangaistavaksi. On huomattava, että myöskään myyjä ei saa hyödyntää omaksi edukseen tai toisen myyjän vahingoksi tällaista sille kuulumatonta tietoa omassa toiminnassaan. Lainkohdassa tarkoitettua tietoa on esimerkiksi se, että entinen myyjä saa verkonhaltijan kautta tietää, kenen uuden myyjän kanssa asiakas on tehnyt sopimuksen.

Vastatarjouksia tehtäessä on tullut esiin tilanteita, joissa asiakas ei ole tiennyt, että hänen myyjänsä on vaihtumassa, eikä hänellä ei ole tietoa, kuka hänen uusi myyjänsä on. Tällaisessa tilanteessa myyjä voi

pyytää asiakasta tarkistamaan uuden myyjän tiedot datahubin asiakasportaalista, johon asiakkaalla on pääsy Suomi.fi-palvelun kautta.

Luottamuksellisuuden kannalta ongelmalliseksi tilanne muodostuu niissä yhtiöissä, joissa verkolla ja myynnillä on yhteinen asiakaspalvelu. Luottamuksellisuusveloitteiden puitteissa vanhan myyjän tulee tässä tilanteessa kehottaa asiakasta selvittämään uusi myyjä verkkonhaltijalta. Kuitenkin edellä kuvatun perusteella asiakasneuvoja voisi asiakkaan pyynnöstä verkkonhaltijan roolissa selvittää uuden myyjän nimen. Näin voidaan toimia vain tilanteissa, joissa asiakas ei tiedä uutta myyjäänsä ja asian selvittely ei muuten etene tai aiheuttaa asiakkaalle kohtuutonta vaivaa. Tietojen katsominen vaatii asiakkaan valtuutuksen. Palvelutilanteessa 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.

2.10. Sopimukseton tila

Jos käyttöpaikalla ei ole voimassa olevaa myynti- tai sähköntoimitussopimusta yhdenkään sähkönmyyjän kanssa, tätä kutsutaan sopimuksettomaksi tilaksi. Jos sopimukseton tilanne syntyy, on jakeluverkonhaltijan katkaistava toimitus kyseiseen käyttöpaikkaan². Jakeluverkonhaltijan on huolehdittava siitä, että menettelytavat ovat samat riippumatta sähkönmyyjistä. Hyvän asiakaspalvelun nimissä jakeluverkonhaltija voi ennen toimituksen katkaisua vielä mahdollisuuksien mukaan olla yhteydessä asiakkaaseen tai liittymän haltijaan ja selvittää katkaisun syy asiakkaalle.

Ilman lainsäädännön muutosta ei sopimuksettomaan tilanteeseen voida määrätä oletusmyyjää. Tämä johtuu siitä, että myyntisopimussuhteen syntyminen edellyttää sopimusta. Ilman siihen velvoittavaa lainsäädäntöä asiakasta ei voida pakottaa solmimaan asiakassuhdetta yhteenkään yhtiöön tai edes olettaa hänen haluavan sitä. Toimialan sisäisellä suosituksella ei voida velvoittaa asiakkaita toimimaan tietyllä tavalla, vaikka oletusmyyjäperiaatteen katsottaisiin olevan asiakkaan edun mukainen.

Sopimuksettomassa tilassa olevaan kohteeseen tulee jakeluverkonhaltijan kytkeä sähkö yhtä nopeasti ja samoilla ehdoilla ja maksuilla, riippumatta siitä, minkä sähkönmyyjän kautta sähkönmyyntisopimus ja verkkosopimus tehdään. Samoin, jos on kysymys asiakkaan ensimmäisestä sopimuksesta tiettyyn kohteeseen, tulee sopimus voida saada voimaan yhtä nopeasti ja samoin ehdoin sähkönmyyjästä riippumatta.

Se, että verkkonhaltijan alueella toimii yksi toimitusvelvollinen myyjä, ei siis tarkoita sitä, että tämä automaattisesti myisi sähköä niille asiakkaille, joilla ei ole voimassa olevaa sopimusta. Myyjän toimitusvelvollisuus koskee ainoastaan tilannetta, jossa asiakas nimenomaan haluaa tehdä sopimuksen toimitusvelvollisen myyjän kanssa.

² Katso myös tekstilaatikossa oleva huomautus.

HUOM! Sähkömarkkinalain 102 §:n 1 momentin mukaan jakeluverkonhaltija ei saa keskeyttää sähköjakelua vähittäismyyjästä johtuvasta syystä, ennen kuin jakeluverkonhaltija on ilmoittanut loppukäyttäjälle sähköjakelun keskeyttämisestä ja sen syystä. Jakeluverkonhaltijan on huolehdittava siitä, että kuluttajalle toimitetaan sähköä vähintään kolmen viikon ajan ilmoituksen lähettämisestä.

Alalla on tulkittu, että 102 § ei sovelleta edellä kuvattuihin tilanteisiin eli sellaisiin normaaleihin sopimuksen päättymistilanteisiin, joissa myyjä ilmoittaa sopimuksen päättymisestä tiedonvaihdosta annettujen asetusten mukaisesti. Tätä tulkintaa on perusteltu sillä, että kaikki hallituksen esityksessä (HE 20/2013) mainitut esimerkit viittaavat siihen, että myyjän toiminta päättyy kokonaisuudessaan. Esimerkkinä ei ole mainittu tilannetta, jossa myyjä irtisanoo sopimusehtojen mukaisesti yksittäisen tai yksittäisten asiakkaidensa sopimuksia. ET tulkitsee, että 102 § on poikkeussäännös, jota ei pitäisi tulkita laajasti. Lisäksi lainsäädännön mukainen tiedonvaihto ei mahdollista sitä, että päättymissanoman vastaanotettuaan verkonhaltija saisi tiedon, mistä syystä sopimus päättyy.

Energiavirasto on esittänyt edellä mainitusta poikkeavia tulkintoja kohdan soveltamisesta. Sähkömarkkinalain päivitys on kesken tämän ohjeen julkaisujankohtana. ET on ehdottanut tarkennusta 102 §:ään lain tarkoituksen selkeyttämiseksi. Tämä menettelyohjeen kohta päivitetty tarvittaessa lain hyväksymisen jälkeen.

3. VÄHITTÄISMÄRKKINOIDEN SOPIMUSPROSESSIT

3.1. Myyjänvaihto

Myynnin aloituksen ja päättämisen tulee aina perustua datahub-ohjeistuksessa kuvattuun menettelyyn.

3.1.1. Käyttöpaikkatunnuksen selvittäminen

Sopimusta solmittaessa myyjä tarvitsee asiakkaan sähkönkäyttöpaikan käyttöpaikkatunnuksen. Käyttöpaikkojen tunnuksina käytetään verkonhaltijan luomia ja ylläpitämiä GSRN-tunnuksia. Fingrid on julkaissut [ohjeen](#) GSRN-tunnuksien luomisesta ja käytöstä sähkömarkkinoilla. Myyjä saa käyttöpaikkatunnukset datahubista (DH-131). Jakeluverkonhaltijan tulee ilmoittaa ja ylläpitää ajantasaiset käyttöpaikkatietonsa datahubissa.

Niissä yksittäisissä poikkeustapauksissa, joissa tiedot eivät ole löydettävissä³ helposti datahubista (esimerkiksi kohteet, joita ei pystytä yksilöimään yksiselitteisesti datahubissa olevilla tiedoilla), on huolehdittava, että jakeluverkonhaltijalla on tähän tarkoitukseen ja muuhunkin kiireiseen viestintään olemassa sähköpostilaatikko, jonka säännöllinen luenta on varmistettu (katso ohjeen kohta 1.3). Tällöin myyjä voi asiakkaan nimen, osoitteen ja muiden käytettävissä olevien tietojen perusteella tiedustella käyttöpaikkatunnusta. Jakeluverkonhaltijan on vastattava tällaiseen käyttöpaikkatunnusta koskevaan kyselyyn viipymättä, kuitenkin viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Verkonhaltijoiden tulee kaikessa viestinnässään yleisesti käyttää termiä käyttöpaikkatunnus. Jakeluverkonhaltijan käyttöpaikkatunnus on merkittävä käyttäjän verkkopalvelulaskuun ja/tai sähköntoimitussopimuksen mukaiseen laskuun. Verkonhaltijan käyttöpaikkatunnus on esiinnyttävä myös myyjän laskulla, jos myyjä laskuttaa verkkopalvelun energialaskutuksen yhteydessä.

Myyjänvaihdon helpottamiseksi suositellaan kuitenkin, että myyjät ilmoittaisivat myös erillisissä myyntilaskuissaan ja sopimusvahvistuksissaan verkonhaltijan käyttöpaikkatunnuksen.

3.1.2. Myyjän ilmoitus uudesta sopimuksesta

Solmittuaan uuden myyntisopimuksen asiakkaan kanssa, uusi myyjä⁴ ilmoittaa asiasta datahubiin (DH-311). Ilmoitus tulee tehdä aikaisintaan 90 vuorokautta ja viimeistään 14 vuorokautta ennen ehdotettua toimituksen alkuaikaa. Jos käyttäjän kohde tarvitsee paikan päällä tehtäviä mittaamuksia, on ilmoitus tehtävä viimeistään 21 vuorokautta ennen sopimuksen alkamista. Sopimukset ovat aina voimassa täysiä vuorokausia.

Esimerkiksi, kun sopimuksen irtisanomisaika on 14 vuorokautta ja sopimus irtisanotaan 1.4., niin sopimus päättyy 14 vuorokauden päästä, eli 15.4. Näin ollen ensimmäinen päivä, jolloin sopimus ei ole

³ Käyttöpaikkatunnusta voi hakea osoitteen tai osoitteen osan lisäksi myös muilla hakuehdoilla. Myyjä voi pyytää asiakasta selvittämään mittarinumeron, jos asiakkaalla on pääsy mittarille. Hakuehtoina voi mittarinumeron lisäksi käyttää käyttöpaikan tyyppiä (kulutus, tuotanto), alityyppiä (normaali, kiinteistökäyttöpaikka, tuotantoyksikön oma käyttö) tai rinnakkaiskäyttöpaikan tunnusta. Jos käyttöpaikkaa ei löydy saatavilla olevista tiedoista ja hakuehdoista huolimatta, kannattaa osoitehakua laajentaa käyttämällä esimerkiksi pelkkää kadunnimeä ja postinumeroa tai postitoimipaikkaa.

⁴ Uusi myyjä voi olla myös käyttöpaikan nykyinen myyjä, jonka kanssa asiakas tekee uuden sopimuksen. Uusi sopimustunnus, voimassaolotiedot ja muut tiedot tulee päivittää datahubiin. Tällöin ei kuitenkaan edellytetä noudatettavan 14 vuorokauden vähimmäisilmoitusaikaa, vaan sopimuksen voi ilmoittaa kuluvalle päivälle.

voimassa, on 16.4., jolloin uusi sopimus voi alkaa. Esimerkin tapauksessa uuden myyjän ilmoitus tulisi siis tehdä datahubiin viimeistään 1.4.

Huom! Datahubissa kaikki aikaleimat esitetään UTC-ajassa. Datahubissa ajanhetkeä ilmoitettaessa päättymisajanhetki on se hetki, jolloin sopimus ei enää ole voimassa. Tällöin esimerkiksi määräaikaisen sopimuksen päättymispäiväksi ilmoitetaan ensimmäinen ajanhetki, jolloin sopimus ei enää ole voimassa. Eli jos asiakkaan kanssa sovitaan, että sopimus päättyy esimerkiksi 10.3., niin datahubiin on ilmoitettava päättymispäiväksi 11.3. klo 00:00 (Suomen virallinen aika), jolloin viimeiseksi voimassaolopäiväksi jää sovittu 10.3.

Yllä oleva sopimuksen päättymishetki UTC-ajassa on 10.3. klo 22.00.

Lisäksi on syytä huomata, että datahub-tapahtumissa aikaleimat esitetään kellonaikoinen, mutta käyttöliittymässä päivämäärällä. Eli edellä kuvattu päättymishetki näkyy:

- Datahub-tapahtumassa: 10.3. klo 22.00 (UTC)
- Käyttöliittymällä: 11.3.

Mikäli estettä uuden sopimuksen alkamiselle ei ole, datahub hyväksyy myyjän ilmoituksen ja päättelee datahubissa olevan käyttöpaikan asiakastiedon perusteella sopimuksen syntymisen syytiedon, joka palautuu myyjälle ilmoituksen kuittauksessa.

Myyjän on viipymättä tarkistettava, vastaako kuittausilmoituksen tiedot sopimussuhteesta sitä, mitä asiakkaan kanssa on sovittu. Myyjän on selvítettävä ja oikaistava sopimuksen tekemiseen ja avoimen toimituksen aloittamiseen liittyvät mahdolliset epäselvyydet ensi tilassa. Myyjän on tällä tarkastuksella poissuljettava mahdollisuus virheelle, että sopimusta ollaan tekemässä väärälle käyttöpaikalle. Myyjä voi suorittaa tarkistuksen esimerkiksi vertaamalla sopimuksen tekemisen syytä datahubin palauttamaan syyhyn. Virhettä on syytä epäillä, jos uusi sopimus on tehty myyjänvaihtona ja datahub palauttaa tiedot syyllä muutto. Väärälle käyttöpaikalle tehdyt toimituksen aloitukset aiheuttavat paljon ylimääräistä työtä. Myyjän vastuulla on varmistaa, että sopimus tehdään oikealle käyttöpaikalle. Erityisesti tämä huolellinen tarkistus korostuu tilanteissa, joissa datahubiin ilmoitetaan sopimusta, joka on tehty asiakkaan kanssa jo paljon ilmoitushetkeä aikaisemmin⁵.

Jos nykyisellä myyjällä on kyseisellä käyttöpaikalla voimassa oleva määräaikainen myyntisopimus tai myyntisopimus ei ole muista sopimusehtojen mukaisista syistä (esim. poikkeava irtisanomisehto) irtisanottavissa ehdotettuna ajankohtana, ilmoittaa datahub myyjälle, ettei myyjänvaihto ole mahdollinen ehdotettuna ajankohtana. Lisäksi myyjälle ilmoitetaan määräaikaisuuden päättymispäivämäärä, jos se on 90 vuorokauden sisällä tietojen hakuhetkestä, tai uuden sopimuksen ensimmäinen mahdollinen aloituspäivä niistä sopimuksista, joissa on poikkeava irtisanomisehto.

Jos este myyjänvaihdolle todetaan, on uuden myyjän sovittava asiakkaan kanssa, tuleeko sopimus voimaan välittömästi sen jälkeen, kun vanhan sopimuksen määräaika tai irtisanomisaika on päättynyt. Mikäli uusi myyjä ja asiakas ovat alkuperäisessä sopimuksessaan sopineet tietystä nimenomaisesta sopimuksen aloituspäivästä, tulee myyjän sopia asiakkaan kanssa uudesta toimituksen aloitusajankohdasta. Jos halutaan, että sopimus tulee myöhemmin voimaan, on uuden myyjän ennen sopimuksen alkua ilmoitettava siitä datahubiin uudella ilmoituksella edellä kuvatusti. Saattaa myös olla, että asiakas ei pitkän ajan kuluttua enää muista tehneensä sopimusta, joten jos sopimus jää voimaan, kannattaa asiakasta muistuttaa siitä lähempänä sopimuksen voimaantuloa.

⁵ Tyypillinen esimerkki, jossa virheitä voi sattua, on tilanne, jossa asiakkaan kanssa tehdään sopimus alkamaan yli 90 vuorokauden päähän ja tämä ilmoitetaan sitten myöhemmin datahubiin aikarajojen (aikaisintaan 90 vuorokautta) puitteissa. Näissä tilanteissa asiakas on saattanut jo muuttaa pois käyttöpaikasta muistamatta ilmoittaa sitä myyjälle. Tällöin myyjän ilmoitus datahubiin on virheellinen ja syykoodin tarkistaminen on äärimmäisen tärkeää virheen poissulkemiseksi.

Samanaikaiset myyjänvaihtoilmoitukset eri myyjiltä

Tilanteessa, jossa sama asiakas tekee samanaikaisesti samaa käyttöpaikkaa koskien useita määräaikaista myyntisopimuksia, noudatetaan sitä sopimusta, joka on ilmoitettu datahubiin ensimmäisenä. Jos asiakas tällaisessa tilanteessa on vakaasti sitä mieltä, että hän ei ole solminut datahubiin ensimmäiseksi ilmoitettua sopimusta, noudatetaan sitä sopimusta, jonka asiakas katsoo solmineensa. Tällaiset epäselvät tilanteet tulee ratkaista asiakkaan ja asianosaisten myyjien välillä ja tiedonvaihdossa noudatetaan datahub-ohjeistusta. Asiakkaan on näissä tilanteissa tiedostettava, että hän saattaa joutua maksamaan ensimmäiselle myyjälle sopimussakkoa tai vahingonkorvausta.

Myyjänvaihto alle 14 vuorokaudessa katkaisun välttämiseksi

Aika ajoin esiintyy tilanteita, joissa asiakkaan sopimus on päättymässä (myyjä on jo lähettänyt päättymissanoman) ja uudella myyjällä on tarve saada uusi sopimus voimaan alle 14 vuorokauden päästä, jotta vältetään asiakkaan turha katkaisu. Tämä on mahdollistettu datahub-prosesseissa. Jos kohde on datahubissa ilman myyjää, uusi myyjä voi ilmoittaa uuden sopimuksen kuluvalle päivälle. Jos kohde on jäämässä myyjättömäksi, uusi myyjä voi ilmoittaa uuden sopimuksen ensimmäiselle myyjättömälle päivälle.

3.1.3. Verkonhaltijan vahvistus uudesta verkkosopimuksesta

Jakeluverkonhaltijan tulee tarvittaessa vahvistaa datahubiin uusi verkkosopimus kahden arkipäivän kuluessa uuden myyntisopimuksen ilmoittamisesta (DH-312). Datahub päättelee myyjän ilmoituksen tietojen sekä käyttöpaikan sen hetkisestä asiakas- ja sopimustilanteesta, tarvitaanko uutta verkkosopimusta.

Kun kyseessä on sisäänmuutto, tehdään uusi verkkosopimus datahubiin aina. Uusi verkkosopimus tehdään datahubiin, vaikka uusi myyjä ja asiakas olisivat tehneet sähköntoimitussopimuksen. Myyjän tulee aina ilmoittaa datahubiin, jos kyse on sähköntoimitussopimuksesta, jotta jakeluverkonhaltija tietää olla lähettämättä asiakkaalle verkkosopimuksen sopimusvahvistusta, kun vastaanottaa tiedot uudesta sopimuksesta datahubista.

Kun kyseessä on myyjän tai sopimuksen vaihto, tarvitaan uusi verkkosopimus niissä tilanteissa, joissa käyttöpaikan voimassa oleva verkkosopimus on eri asiakkaalla kuin tuleva myyntisopimus.

Datahubissa verkkosopimus tulee aina vahvistettavaksi silloin, kun sähköntoimitussopimus vaihtuu erillisiksi myynti- ja verkkosopimuksiksi tai päinvastoin myyntisopimus toimitussopimukseksi.

Datahubin käyttöönoton jälkeen käyttöpaikan verkko- ja myyntisopimukset tehdään aina samoille sopimuskumppaneille.

3.2. Asiakkaan muutto

Asiakas voi hoitaa muuttoon liittyvät sopimustoimenpiteet yhden osapuolen kanssa. Asiakkaan muuton hoitaa palvelutoimenpiteenä ensisijaisesti asiakkaan sisäänmuuttokohteeseensa valitsema sähkönmyyjä.

Muuttotilanne käsitellään kaikkien osapuolien toimesta niin nopeasti kuin mahdollista. Tämä tarkoittaa vähintään niin nopeasti kuin myyjänvaihdossa, mutta mielellään nopeammin.

3.2.1. Asiakkaan sisäänmuutto

Solmittuaan uuden myyntisopimuksen asiakkaan kanssa, joka on muuttamassa uuteen käyttöpaikkaan, myyjä ilmoittaa sopimuksesta datahubiin ennen muuttotapahtumaa vastaavasti kuin myyjänvaihdossa on edellä luvussa 3.1.2 kuvattu (DH-311). Toisin kuin myyjänvaihto, sisäänmuutto voidaan ilmoittaa jo kuluvalle päivälle. Mikäli muutto tehdään lyhyellä varoitusajalla, on huomioitava myös luvun 3.2.4

ohjeistus. Myyjän tulee selvittää sisäänmuuttokohteen käyttöpaikkatunnus ennen ilmoituksen lähettämistä. Käyttöpaikkatunnuksen selvittäminen on kuvattu tarkemmin luvussa 3.1.1.

Käyttöpaikan mahdollisesti voimassa olevat sopimukset päättyvät ilmoituksessa esitettynä ajankohtana. Sisäänmuuttokohteen nykyisellä myyjällä ei ole mahdollisuutta kieltäytyä irtisanomasta aiemman asiakkaan sopimusta sisäänmuuttokohteessa.

Datahub vahvistaa uudelle myyjälle sähköntoimituksen alkamisen uuteen käyttöpaikkaan edellä kuvatusti.

Asiakkaan posti- ja laskutusosoitteen ilmoittaminen muuton yhteydessä

Asiakkaan käyttöpaikan osoitteen lisäksi datahubissa ylläpidetään asiakkaan posti- ja laskutusosoitteita. Jos myyjällä on sisäänmuuttoa ilmoittaessaan tiedossa oikea laskutus- ja/tai postiosoite, nämä pitää kertoa datahubin kautta verkkonhaltijalle. Datahubissa laskutusosoitteella tarkoitetaan mitä tahansa laskutusosoitetta, esimerkiksi myös verkkolaskuosoitetta tai sähköpostilaskun osoitetta.

Myyjän ilmoittaessa asiakkaan sisäänmuuttoa myyjän tulee välittää asiakkaan sen hetkinen (tapahtuman muodostushetken) postiosoite sopimusvahvistuksen lähettämistä varten ja osoitteen muututtua ilmoittaa siitä datahub-ohjeistuksen mukaisesti datahubiin. Datahub välittää tiedon postiosoitteen muuttumisesta jakeluverkonhaltijalle ja kaikille muille osapuolille, joilla on tietoon oikeus. Myyjä vastaa, että hän välittää muuttotilanteissa oikeat ja riittävät tiedot verkkonhaltijalle sopimusvahvistuksien ja laskujen lähettämistä varten huomioiden asiakkaan muuton ajankohta.

Suositus! Jos asiakas ilmoittaa uuden sopimuksen tekemisen yhteydessä myyjälle laskutuksen seuraamiseksi toivomansa laskutusviitteen, myyjän pitää ilmoittaa tämä datahubiin jakeluverkonhaltijalle tiedoksi.

Vastaavasti, mikäli asiakas on muuttotilanteessa yhteydessä verkkonhaltijaan ilmoittaakseen uusia yhteystietojaan, verkkonhaltijan tulee datahub-ohjeistuksen mukaisesti ilmoittaa asiakas- ja/tai verkkosopimustietojen päivityksestä datahubiin. Prosessissa on tärkeää huomioida datahubin tietojen päivitysvastuut ja tietomalli. Postiosoite on asiakaskohtainen tieto, mutta laskutusosoite on sopimuskohtainen tieto. Jos asiakas on yhteydessä verkkonhaltijaan ja ilmoittaa laskutusosoitteen muutoksesta, välittyy tieto verkkosopimuksen laskutusosoitteen muutoksesta datahubin kautta myyjälle. Myyjän on itse päätettävä, miten se saamaansa tietoon reagoi, eli muuttaako se myös myyntisopimuksen laskutusosoitetta suoraan vai kontaktoiko myyjä ensin asiakkaan. Lisäksi verkkonhaltijan tulee ohjeistaa asiakasta ilmoittamaan haluamansa laskutusosoite erikseen myyjälle.

Asiakkaan kesken sopimuskautta tapahtuvaa laskutusosoitteen muuttamista on käsitelty luvussa 4.6.

Mittaroimattoman kohteen käsittely

Mittaroimattomat käyttöpaikat ilmoitetaan datahubiin statuksella ”rakenteilla”. Käyttöpaikalle voidaan tehdä sopimuksia heti, kun sen tiedot löytyvät datahubista. Rakenteilla olevan kohteen toimitus ei kuitenkaan ala, ennen kuin jakeluverkonhaltija on muuttanut mittaroinnin jälkeen kohteen tilaksi ”kytketty”. Näissä tilanteissa jakeluverkonhaltijan ilmoittama kytkentäilmoitus muuttaa datahubissa automaattisesti ko. kytkentäpäivänä voimassa olevien myynti- ja verkkosopimuksen voimaantuloajat vastaamaan kytkentäpäivää. Myyjä saa ilmoituksen käyttöpaikkatietojen päivityksestä sekä kytkennästä ja tämän ilmoituksen perusteella myyjän tulee päivittää sopimuksen voimaantulopäivä kytkentäpäiväksi omassa järjestelmässään.

HUOM! Datahubista ei lähde erillistä ilmoitusta osapuolille sopimusten päivämäärän muutoksesta (vain ilmoitus kytkentätilan muutoksesta). Osapuolten omiin järjestelmiin tekemistä voimaantulopäivien päivityksistä tässä tilanteessa ei myöskään pidä lähteä mitään ilmoitusta datahubiin.

3.2.2. Asiakkaan ulosmuutto

Solmittuaan uuden myyntisopimuksen asiakkaan kanssa, joka on muuttamassa pois nykyiseltä käyttöpaikalta, uusi myyjä ilmoittaa sopimuksen päättymisestä nykyisellä käyttöpaikalla datahubiin (DH-332) ennen muuttotapahtumaa aikaisintaan kuluvalle päivälle ja enintään 90 vuorokauden päähän. Ulosmuuttokohteen jakeluverkonhaltija ja nykyinen myyjä saavat datahubista tiedon, jonka perusteella he voivat päättää sopimuksensa ja lähettää loppulaskut asiakkaalle.

Jos asiakas ilmoittaa ulosmuutostaan omalle myyjälleen, ilmoittaa nykyinen myyjä ulosmuutosta datahubiin DH-331 tapahtumalla edellä kuvatuin aikarajoin.

Mikäli asiakas ilmoittaa ulosmuutosta verkonhaltijalle, tulee verkonhaltijan ilmoittaa siitä välittömästi datahubiin (DH-333-1), joka ilmoittaa edelleen ulosmuutosta käyttöpaikan myyjälle (DH-333-2).

Vinkki! Tieto asiakkaan sopimuksen päättymisestä ulosmuuton seurauksena voi tulla joko käyttöpaikan uuden sisäänmuuttavan asiakkaan myyjältä tai poismuuttavan asiakkaan uudelta myyjältä. Jotta voidaan minimoida, vaikkapa asiakkaan puutteellisten tai virheellisten osoitetietojen aiheuttamat virhetilanteet, joissa sopimus on päättymässä väärältä käyttöpaikalta, voivat verkonhaltijat ja myyjät harkita lähettävänsä poismuuttavalle asiakkaalle sopimuksen päättymisilmoituksen. Virheelliset muutot aiheuttavat turhaa työtä ja heikentävät asiakaskokemusta sekä voivat pahimmassa tapauksessa johtaa omaisuuden vahingoittumiseen, jos sopimuksen päätyminen johtaa sähköntoimituksen katkeamiseen.

ET:n tulkinnan mukaan sopimuksen päättymisilmoitus voi olla myös sähköinen, esim. tekstiviesti tai sähköposti. Jos viestintä koskee vain asiakkuuteen liittyvien oikeuksien ja velvoitteiden hoitamista (esimerkiksi energianjakelusta tai katkoksista tiedottamista tai tässä tapauksessa sopimuksen päättymistä), eikä se sisällä markkinointia, kyse on asiakasviestinnästä. Tietosuojalainsäädännön mukainen sähköisen suoramarkkinoinnin kiello-oikeus ei sovellu asiakasviestintään.

Päättymisilmoitukset voidaan haluttaessa ottaa käyttöön vain henkilöasiakkaille, joille se on helpompi toteuttaa ja joiden osalta virheellinen muutto voi aiheuttaa isoja haittoja. Päättymisilmoitus voidaan toteuttaa esimerkiksi asiakkuudesta kiittävällä informatiivisella tekstiviestillä. Tekstiviesti voidaan esimerkiksi lähettää niille henkilöasiakkaille, joiden käyttöpaikalle on edellisenä päivänä tullut tieto ulosmuutosta. Viestin sisältöä voi muokata asiakasryhmäkohtaisesti esimerkiksi riippuen siitä, onko asiakas omassa vai myyjän laskutuksessa.

Loppulaskuosoitteen välittäminen myyjältä verkonhaltijalle

Mikäli asiakas antaa myyjälle loppulaskun lähetysosoitteen ulosmuuttaessaan, niin myyjän tulee välittää tämä osoite myös verkonhaltijalle datahub-ohjeistuksen mukaisesti. Mikäli osoite ei verkonhaltijalle välity, saattaa asiakkaalle aiheutua ylimääräisiä perintäkustannuksia, kun lasku ei ole tavoittanut asiakasta. Tilanteessa tulee toimia niin, että vältetään asiakkaalle toimijoiden välisen tietokatkon vuoksi aiheutuvia turhia perintäkuluja.

Erinimisten sopimusten käsittely muuttotilanteissa

Vielä toistaiseksi alalla voi olla sopimustilanteita, joissa pitkään voimassa olleet myynti- ja verkkosopimukset ovat eri asiakkailta. Esimerkiksi myyjän asiakkaana on Asiakas A ja verkonhaltijan asiakkaana on Asiakas B. Datahub välittää myyjän ilmoittaman ulosmuuton (Asiakas A) verkonhaltijalle ulosmuuttona. Verkonhaltija ei voi ilmoituksen perusteella päätellä, koskeeko muutto molempia asiakkaita vai onko vain myyjän Asiakas A muuttamassa pois kohteesta, mutta verkonhaltijan asiakkaana kuuluisi jatkua Asiakas B.

Näissä tilanteissa verkonhaltija käsittelee muuttosanomana normaalisti. Myyntisopimuksen päättyessä kohde jää sopimuksettomana tilaan, jos uutta myyntisopimusta ei kohteeseen ilmoiteta. Jos verkonhaltijan asiakas (Asiakas B) jää kohteeseen, pitää hänen tehdä jonkun myyjän kanssa uusi myyntisopimus, jotta sähköjä ei katkaista sopimuksettoman tilanteen seurauksena. Jos asiakas ei ole tehnyt uutta myyntisopimusta, verkonhaltija toimii, kuten se toimii normaalissa sopimuksettomassa tilanteessa (katso luku 2.10).

3.2.3. Muuttojen aikarajat

Sopimusehtojen mukaisesti asiakkaan tulee tehdä ja irtisanoa sopimukset viimeistään 14 vuorokautta aikaisemmin. Tämä koskee myös muuttoja. Toimijoiden tulisi aktiivisesti viestiä asiakkailleen, että muutoista tulee ilmoittaa kahta viikkoa ennen, jotta nopeammalla aikataululla tehtävät sopimusmuutokset jäisivät mahdollisimman vähiin.

Toimialalla on kuitenkin yhteisesti sovittu, että muutot voidaan tarvittaessa hoitaa nopeamminkin. Takautuvia muuttoja ei kuitenkaan lähtökohtaisesti tehdä pois lukien tietyt konkurssitilanteet. Konkurssitilanteita on käsitelty tarkemmin luvussa 8.3.

Myyjän on aina varmistettava asiakkaalta todellinen muuttopäivä epäselvyyksien välttämiseksi.

Tiedonvaihtoasetuksessa mainittu aikaraja avoimen toimituksen alkamista tai päättymistä koskevan ilmoituksen aikaisimmasta mahdollisesta lähettämisestä pätee myös muutoille. Näin ollen muuttoilmoituksen voi lähettää aikaisintaan 90 vuorokautta ennen muuttoa.

Muuttoja koskien tiedonvaihtoasetuksessa todetaan, että muuttotilanteissa voidaan toimia asetettuja aikarajoja nopeammin.

3.2.4. Lyhyellä varoitusajalla tapahtuvat muutot

Samalle tai seuraavalle päivälle tapahtuvia muuttoja tulisi välttää, jotta varmistetaan parempi asiakaskokemus ja vältetään mahdollisilta epäselvyyksiltä kohteiden kytkentä- ja katkaisutilanteiden hallinnassa. Aina tämä ei kuitenkaan ole mahdollista asiakkaan myöhässä tulleen ilmoituksen vuoksi. Näissä ns. pikamuutoissa on tärkeää tarkistaa kohteen kytkentätila ja selvittää mahdolliset kytkentämaksut ja viestiä näistä asiakkaalle selvästi.

Pikamuutoissa myyjän on tarkistettava datahubista kohteen kytkentätila. Mikäli kohde on katkaistuna, on myyjän varmistettava Datahub Palvelut -portaalin kytkentäaikataulukosta, onko kytkentä mahdollinen ehdotettuna ajankohtana ja mitä kytkentä maksaa. Myyjä ilmoittaa asiakkaalle mahdolliset verkonhaltijan hinnaston mukaiset kytkennästä aiheutuvat kulut. Samoin myyjä ilmoittaa asiakkaalle, jos kytkentä ei ole mahdollista toivotulla ajanhetkellä. Näiden tietojen perusteella myyjä sopii asiakkaansa kanssa asiakkaan haluaman kytkentäpäivän. Verkonhaltija vastaa, että hänen Datahub Palvelut -portaalin ilmoittamansa tiedot ovat oikein, yksiselitteisiä ja ajantasaisia. Verkonhaltija vastaa datahubiin ilmoittamiensa tietojen oikeellisuudesta, myös niissä harvinaisemmissa tapauksissa, että kytkentätilatiedon päivityksessä on viiveitä manuaalisen katkaisu-/kytkentäprosessin johdosta. Myyjän tulee voida luottaa datahubissa olevaan tietoon käyttöpaikan kytkentätilasta. Mikäli harvinaisissa poikkeustilanteissa datahubin tiedot eivät vastaa todellista kytkentätilaa verkonhaltijan tiedon päivitysviiveestä johtuen, verkonhaltija ei voi veloittaa pikakytkentämaksuja.

Myyjän on huolehdittava, että se ilmoittaa datahubiin muutosta onnistuneesti viipymättä sen jälkeen, kun on sopinut asiakkaan kanssa kytkentäajasta ja siihen sovellettavista maksuista.

Verkonhaltija vastaa, että kohteessa on sähköt kytkettynä myyjän ilmoittamana ajankohtana. Sähköjen päälle kytkentä tulisi suorittaa 24 tunnin sisällä, jos asiakas näin haluaa. Verkonhaltija voi laskuttaa asiakkaalta lyhyellä varoitusajalla suoritettua kytkennästä hinnastonsa mukaisen kohtuullisen pikakytkentämaksun. Myyjä vastaa siitä, että on informoinut asiakasta mahdollisesta

pikakytkentämaksusta. Verkonhaltija laskuttaa myyjää vain, jos myyjä nimenomaisesti pyytää lähettämään laskun itselleen.

Kun verkonhaltija saa tiedon, että kohteeseen on tulossa uusi asiakas, tulee verkonhaltijan huolehtia, että tieto muutosta välittyy viivytyksettä myös jo aiemmin ilmoitetun irtikytkennän tekijöille. Sujuva ja välitön verkonhaltijan sisäinen tiedonkulku on tärkeää, jotta sisäänmuuttavalta asiakkaalta ei katkaista sähköjä sen jälkeen, kun myyjä on jo varmistanut, että kohteessa on sähköt päällä.

Ellei kytkentä ole teknisesti mahdollista ehdotetussa aikataulussa, on verkonhaltija velvollinen vastaamaan asiakaskommunikaatiosta, mikäli jo sovittu kytkentäprosessi viivästyy.

3.2.5. Takautuvat muutot

Takautuvia muuttoja ei lähtökohtaisesti tehdä. Jos tähän kuitenkin tulee erityinen tarve, niin asiasta tulee sopia eri osapuolien välillä erikseen. Osapuolilla ei kuitenkaan ole velvoitetta suostua takautuvaan muuttoon muutoin kuin konkurssitilanteissa. Konkurssitilanteita on käsitelty tarkemmin kappaleessa 8.3.

Taannehtivia muuttoja tehdään tyypillisimmin seuraavissa tilanteissa:

- muutto on tehty alun perin väärään käyttöpaikkaan ja se korjataan myöhemmin virheen tultua ilmi
- kohteen vanha asiakas on unohtanut irtisanoa sopimuksensa ja uusi asiakas on unohtanut tehdä uuden sopimuksen
- asiakas on tehnyt ajallaan myyjän kanssa sopimuksen uuteen asuntoon, mutta myyjä on lähettänyt muuttoilmoituksen vasta muuttopäivän jälkeen
- yrityksen toiminta on lakannut ja toimintaa on jatkanut uusi yritys, tieto tästä muutoksesta on ilmoitettu sähkönmyyjälle ja/tai verkonhaltijalle jälkikäteen, jolloin pitää tehdä takautuva muutto uudelle yritykselle
- asiakas on asetettu konkurssiin ja konkurssipesälle pitää ilmoittaa uusi sopimus datahubiin.

Muutto voidaan tehdä takautuvasti vain siinä tapauksessa, että kohteen nykyinen myyjä on hyväksynyt uuden myyjän ehdotuksen taannehtivasta sopimuksen aloituksesta ja molemmat asiakkaat ovat tämän myös hyväksyneet. Takautuvat muutot hoidetaan datahub-ohjeistuksen mukaisesti joko datahub-tapahtumilla tai joissakin tilanteissa⁶ datahub-operaattorin avulla.

3.2.6. Sähköjen katkaisu ulosmuuttokohteesta

Verkonhaltijoiden tulee huolehtia, että sopimuksettomassa tilassa oleva kohde katkaistaan aina. Sopimukset ovat voimassa täysinä vuorokausia, joten sähköt tulee katkaista vasta sopimuksen viimeisen voimassaolovuorokauden klo 24.00 jälkeen. Hyvän asiakaspalvelun nimissä jakeluverkonhaltija voi ennen toimituksen katkaisua vielä mahdollisuuksien mukaan olla yhteydessä asiakkaaseen tai liittymän haltijaan ja tiedottaa katkaisun syystä.

Jos katkaisua ei tehdä, on mahdollinen välikauden toimitus edellisen asiakkaan sopimuksen päättymisen ja uuden asiakkaan sopimuksen alkamisen välillä aina jakeluverkonhaltijan vastuulla. Käyttöpaikan toimitusta ei voida siirtää toimitusvelvolliselle tai muulle myyjälle ilman asiakkaan sopimusta.

Verkkopalveluehtojen mukaisesti verkonhaltijan ei tarvitse aloittaa toimitusta kiinteistökaupan yhteydessä uudelle omistajalle siirtyvään liittymään, ennen kuin liittymälle kuuluvat rasitteet on maksettu. Verkonhaltija voi siis tämän perusteella katkaista edellisen omistajan sopimusten päättyessä sähköt ko. kohteesta. Mikäli näin ei ole toimittu ja uusi sopimus (sähkön toimituksineen) on jo alkanut, kohdetta ei voi tämän ehtokohdan perusteella enää katkaista. Asiakkaalle tulee etukäteen kertoa, että

⁶ Datahub-operaattorin tulee tehdä takautuva korjaus tilanteissa, jossa takautuvan sopimusilmoituksen ajalla on ollut useampi kuin yksi myyntisopimus.

toimitusta ei voi aloittaa, ellei rästien maksamisesta sovita. Katkaisu voidaan tehdä vielä seuraavan päivän aikana, jos asiakkaalle on selkeästi etukäteen kerrottu, että toimitus tulee päättymään. Menettelytapa edellyttää verkonhaltijalta aktiivista omien liittymien seuranta.

3.2.7. Turvallinen sähkön kytkentä muuton yhteydessä

Sähkön kytkennässä muuton yhteydessä toimitaan vastuiden osalta samoin kuin missä muussa kytkentätilanteessa tahansa. Vastuu asiakkaan sähkölaitteistojen käytöstä ja kunnossapidosta on aina asiakkaalla itsellään.

Myyjän tehtävänä on ilmoittaa datahubiin se päivä, jolloin sähköt halutaan kytkeä kohteeseen. Tämän jälkeen verkonhaltija tarvittaessa sopii asiakkaan kanssa turvallisen kytkennän tarkemmasta ajankohdasta noudattaen oman yhtiönsä menettelytapoja.

Osa verkonhaltijoista vaatii aina asiakkaan läsnäoloa kohteessa tai vähintään yhteydenottoa asiakkaaseen etäkytkentätilanteissa. Osa taas kytkee sähköt suoraan ilman erillistä yhteydenottoa. Verkonhaltijalla ei ole velvollisuutta olla yhteydessä asiakkaaseen ennen muuttokytkentää, mutta yhteydenotto on suositeltava hyvän asiakaspalvelun nimissä. Verkonhaltija saa asiakkaan yhteystiedot datahubista.

Muuttotilanteissa tulisi pyrkiä välttämään asiakkaan turhaa pompottelua eri toimijoiden välillä. Sen jälkeen, kun asiakas on ollut myyjäänsä yhteydessä ja sopinut muuttopäivästä ja myyjä on tämän edelleen verkonhaltijalle datahubin kautta ilmoittanut, siirtyy kytkennän turvallinen hoito verkonhaltijan vastuulle.

On suositeltavaa, että myyjät pyytävät sopimusta tehdessään ensisijaisesti asiakkaan matkapuhelinnumeroa ja kertovat, että sitä käytetään, jos asiakas pitää jostain syystä nopeasti tavoittaa. Tällainen tilanne on esimerkiksi sähköjen turvallisen kytkennän varmistaminen. Verkonhaltijan tulee jakaa tietoa turvallisesta kytkennästä ja sähköturvallisuudesta yleisesti asiakkaille mm. verkkosivuillaan ja muussa asiakasinformoinnissaan.

Jotta etäkytkentä onnistuisi turvallisesti ja joustavasti asiakkaan näkökulmasta on tärkeää, että myös myyjät kiinnittävät huomiota asiakkaan riittävään ja selkeään neuvontaan. Myyjän rooli on keskeinen, koska muuttotilanteissa asiakas on lähtökohtaisesti yhteydessä vain sähkönmyyjäänsä. Myyjien tulisi muuttotilanteissa kertoa asiakkaalle seuraavat asiat kytkennästä:

- Jos tarvitaan sähköjen kytkentää, sen hoitaa paikallinen verkonhaltija (hyvä kertoa, mikä verkonhaltija asiakkaan tapauksessa). Verkonhaltija on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen turvallisen kytkennän varmistamiseksi. Myyjän tulee pyytää asiakkaalta yhteystiedot (matkapuhelinnumero) verkonhaltijalle välitettäväksi.
- Mikäli asiakas ei halua antaa matkapuhelinnumeroaan myyjälle, myyjän tulee kertoa, että tällöin verkonhaltija kytkee sähköt asiakkaalle omien periaatteidensa mukaisesti, eikä asiakas saa välttämättä tietoa kytkennästä ennakoon.
- Jotta sähköjen etäkytkentä onnistuisi turvallisesti, tulisi varmistaa, että kaikkien sähkölaitteiden, mm. jääkaapin, pääkytkin on pois päältä tai niiden sähköjohto on irti sähköverkosta kytkennän aikana, eikä esimerkiksi liedellä ole tavaroita.
- Mahdollinen liittymän siirto kiinteistökaupassa. Myyjän tulisi tiedustella asiakkailta, onko kyseessä kiinteistökauppa ja jos on, niin pyytää asiakasta ottamaan yhteyttä verkonhaltijaan liittymän siirtoon liittyen. Asiakas ja myyjä eivät aina välttämättä ole suoraan keskenään yhteydessä uutta sopimusta tehtäessä. Liittymän siirrosta onkin hyvä informoida asiakasta myös myyjän internet-palveluissa ja niiden sopimuslomakkeissa. Kuten edellä todettu, myyjän tietoon ei aina välttämättä tule, että kyseessä olisi kiinteistökauppa. Jos verkonhaltija tällöin alkaa itse epäillä, että liittymä tulisi siirtää, verkonhaltijan tulee ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja selvittää asia.

Verkonhaltija voi olla yhteydessä asiakkaaseen monin tavoin. Yksinkertaisinta yhteydenottaminen lienee tekstiviestillä. Tämä edellyttää, että verkkohaltija saa asiakkaan matkapuhelinnumeron datahubista. Myös muilla tavoilla on mahdollista saavuttaa vastaava palvelutaso. Esimerkiksi asiakas voi itse kuitata kytkennän verkkohaltijan online-palvelusta kirjaututtuaan palveluun pankkitunnuksilla tai muulla vahvalla tunnistautumistavalla tai asiakas voi kuitata kytkennän mittarilta, mikäli tämä on teknisesti mahdollista.

Alla on esitetty kaksi esimerkkiä verkkohaltijan yhteydenotto- ja kytkentäprosessista.

Esimerkki 1 – aktiivinen kuittaus

1. Asiakas saa riittävästi ennakkotietoa turvallisesta kytkennästä eri kanavista
2. Verkonhaltija saa asiakkaan matkapuhelinnumeron muuttotiedon yhteydessä datahubista
3. Verkonhaltijan generoi ja lähettää asiakkaalle automaattisen tekstiviestin tulevasta kytkennästä ja turvallisuuden varmistamisesta ja pyytää viestiin kuittausta
4. Asiakas kuittaa viestin ilmaisella paluutekstiviestillä
5. Sähkötkytetään

Olennaista on, että kohdan 3 tekstiviestissä verkkohaltija kertoo asiakkaalle kuittauksen tarpeesta, kytkennän ajankohdasta ja miten toimitaan, jos asiakas ei kuittaa saamaansa viestiä (esim. sähkötkytetään automaattisesti tai sähkötkytetään vasta, kun asiakas on yhteydessä verkkohaltijaan).

Esimerkki 2 – passiivinen kuittaus

1. Asiakas saa riittävästi ennakkotietoa turvallisesta kytkennästä eri kanavista
2. Verkonhaltija saa asiakkaan matkapuhelinnumeron muuttotiedon yhteydessä datahubista
3. Verkonhaltijan generoi ja lähettää asiakkaalle automaattisen tekstiviestin tulevasta kytkennästä ja turvallisuuden varmistamisesta ja kertoo, ettei odota asiakkaalta kuittausta vaan sähkötkytetään ilmoitettuna aikana, ellei asiakas ota yhteyttä ja sovi toisin
4. Sähkötkytetään

Olennaista on, että kohdan 3 tekstiviestissä verkkohaltija kertoo asiakkaalle, että sähkötkytetään automaattisesti ilmoitettuna ajankohtana, ellei asiakas ole yhteydessä verkkohaltijaan sopiakseen toisen kytkentäajan.

3.2.8. Muuttojen risteävät ilmoitukset

Käyttöpaikan nykyisen asukkaan ulosmuutto ja uuden asukkaan sisäänmuutto eivät välttämättä ajoitu samaan ajankohtaan, vaan käytännössä voi väistämättä esiintyä tilanteita, joissa ulosmuuttava asiakas ilmoittaa nykyiselle myyjälleen ulosmuuttopäiväksi aikaisemman ajankohdan kuin sisäänmuuttava asiakas ilmoittaa omalle myyjälleen. Tällöin sopimuksien väliin jää perustellusti sopimukseton tila. Vastaavasti muuton yhteydessä saattaa syntyä tilanne, joissa myyjällä ja verkkohaltijalla on toisistaan poikkeava tieto asiakkaan ulosmuuttopäivästä, esimerkiksi silloin kun asiakas on ilmoittanut ulosmuuton erikseen käyttöpaikan myyjälle ja verkkohaltijalle eri päiville.

Datahubiin määritellyt käsittelysäännöt prosessien risteävyyksissä on kuvattu Fingrid Datahubin julkaisemassa "[Risteävät prosessit](#)" -dokumentissa.

3.3. Sopimusten peruutukset

Kaikilla asiakkailla on sähkömarkkinalain mukainen huomautusoikeus, kun sopimus on tehty muuten kuin kirjallisesti. Lisäksi kuluttaja-asiakkailla on kuluttajansuojalain etä- ja kotimyyntisäännösten mukainen peruuttamisoikeus. Näistä oikeuksista on ehdottomasti mainittava sopimusvahvistuksessa.

3.3.1. Huomautusoikeus

Sähkömarkkinalain 88 §:ssä säädetään asiakkaan vähintään kolmen viikon huomautusajasta, joka lasketaan siitä, kun sopimusvahvistus on lähetetty asiakkaalle. Tänä aikana asiakkaan on ilmoitettava, jos hän ei pidä sopimusvahvistuksessa mainittuja tai siinä selvitettyjä ehtoja tehdyn myyntisopimuksen ehtoja vastaavana. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä sähkömarkkinalain ja sopimusehtojen mukaan huomautus sopimusvahvistuksen sisällöstä siitä riippumatta, onko hän kuluttaja vai ei.

Huomautusoikeus on kirjattu yleisiin sopimusehtoihin.

Asiakkaalla on sähkömarkkinalain mukaan huomautusoikeus ehtojen poikkeavuudesta, ei ehdotonta sopimuksen peruuttamisoikeutta. Jossain tapauksissa huomautusoikeutta on tulkittu väärin niin, että asiakas voisi tuona aikana myös peruuttaa sopimuksensa. Asiakas saattaa haluta purkaa sopimuksen, jos myyjä ei suostu muuttamaan sopimusta huomautuksen mukaiseksi. Purkamiseen vaaditaan aina peruste, toisin kuin peruuttamiseen.

Kuluttajien osalta on tärkeää huomata, että sähkömarkkinalain 88 §:n 5 momentin mukaan kuluttajalla ei ole huomautusoikeutta, jos sopimuksessa on noudatettu luvussa 2.1 kuvattua jälkivahvistusmenettelyä.

3.3.2. Etä- ja kotimyyntin peruutusoikeus

Etämyynnistä on kyse, kun sopimus syntyy etäviestintä, kuten puhelinta, internetiä, sähköpostia tai muuta välinettä käyttäen, jossa sopimus tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä. Sähkösopimuksissa tämänkaltaisia sopimuksia ovat käytännössä kaikki sopimukset lukuun ottamatta sähköyhtiön edustajan kanssa kasvokkain yrityksen toimitiloissa tehtyjä sopimuksia.

Kotimyynti sen sijaan tarkoittaa kasvotusten tapahtuvaa myyntiä muualla kuin myyjän toimitiloissa. Kotimyyntin ei nimestään huolimatta tarvitse tapahtua vain kuluttajan kotona. Toimitila voi olla kiinteä tai siirrettävä myyntipaikka. Siirrettävän myyntipaikan osalta tulkitaan, onko myynti tavanomaista ja kausiluonteista vai satunnaista ja lyhytkestoista. Jälkimmäinen on kotimyyntiä, ensimmäinen ei. Kotimyyntin määrittelyssä noudatetaan kuluttajansuojalain ja Kilpailu- ja kuluttajaviranomaisen linjauksia.

Kuluttajansuojalain 6 luvun mukaisissa etä- ja kotimyyntisopimuksissa kuluttajalla (=luonnollinen henkilö) on luvun 14 §:n mukaan 14 vuorokauden peruuttamisoikeus sopimuksen tekemisestä. Lain 12 luvun 1 e §:ssä todetaan määräaikojen laskemisesta, että laissa säädettyjä määräaikoja laskettaessa ei oteta lukuun sitä päivää, jona sopimus tai muu sellainen toimi tehtiin, josta määräaika alkaa kulua. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto taikka arkipäivä, määräajassa tehtävä toimi voidaan suorittaa vielä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Kuluttajalla on edellä mainittu peruutusoikeus kaikissa etämyyntisopimuksissa riippumatta, onko sopimuksen tekemiseen sovellettu kirjallista jälkivahvistusmenetelmää (kts. tarkemmin luku 2.1).

Kuluttajansuojalain mukaan etä- ja kotimyyntin yhteydessä tulee mainita peruutusajan alkamisesta ja kestosta, ja ellei mainintaa tehdä, peruutusaika on 12 kuukautta 14 päivän sijaan. Jos elinkeinonharjoittaja kuitenkin korjaa puutteen, peruutusaika päättyy 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja sai nämä tiedot. Edellä mainittujen tietojen lisäksi ennen sopimuksen tekemistä kuluttajalle on annettava peruuttamislomake. Kun sopimus tehdään puhelimitse riittää, että puhelun aikana kerrotaan peruuttamislomakkeesta ja se toimitetaan kuluttajalle sopimusvahvistuksen yhteydessä.

Sähköyhtiön on annettava ennen sopimuksen tekemistä kuluttajalle tieto, että kuluttajan käyttäessä peruuttamisoikeuttaan toimituksen aloittamisen jälkeen, mutta ennen peruuttamisajan päättymistä, on hänen maksettava elinkeinonharjoittajalle jo toimitetusta sähköstä kohtuullinen korvaus. Toimituksen aloittaminen ennen peruuttamisajan päättymistä on tullut tehdä kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä ja tämä tulee kirjata myös sopimusvahvistukseen. Elinkeinonharjoittaja vastaa sen osoittamisesta, että asiakas on saanut oikeat tiedot peruuttamisoikeudesta ja –lomakkeesta oikeaan aikaan.

Edellä mainittu maksuvelvollisuus ei sovellu kuluttaja-asiakkaille, jos sopimusta tehtäessä on noudatettava luvussa 2.1 kuvattua jälkivahvistusmenettelyä. Jos myyjä aloittaa toimituksen ennen kuin kuluttaja on kirjallisesti hyväksynyt saamaansa kirjallisen tarjouksen, ei kuluttajalla ole maksuvelvollisuutta käyttämänsä sähkön osalta.

3.3.3. Peruutuksen käynnistyminen

Kilpailuilla markkinoilla on asiakkaan peruutusoikeuden johdosta selvää, että jo tehtyjä myyntisopimuksia peruuntuu aika ajoin.

Yleisimmät syyt peruutuksille ovat:

- Kuluttaja-asiakas käyttää kuluttajansuojalain mukaista peruutusoikeuttaan.
- Myyjänvaihtoprosessi perutaan asiakkaan kiistäessään sopimuksen. Kiistämistä on käsitelty tarkemmin luvussa 3.4.
- Sopimus on tehty virheellisesti väärälle käyttöpaikalle. Virhe tulee ilmi joko myyjän sopimustietojen tarkastuksen yhteydessä tai sitten huomattavasti jälkikäteen (kun asiakas saa ensimmäisen laskun).

Sopimuksen peruutuksesta uudelle myyjälle voi ilmoittaa vain asiakas tai asiakkaan valtuuttama taho. Peruutus tulee ilmoittaa asiakkaan uudelle myyjälle, joka ainoana tahona voi peruuttaa datahubiin tehdyn ilmoituksen uudesta myyntisopimuksesta (DH-341). Kiistämistä käsitellään erikseen luvussa 3.4.

Jakeluverkonhaltijan tulee pääsääntöisesti pidättäytyä asiakkaan tekemien peruutuksien käsittelystä. Verkonhaltija toimii tilanteessa puolueettomana osapuolena, joka ylläpitää markkinapaikkaa ja hoitaa siihen kuuluvia tehtäviä.

Asiakas voi halutessaan valtuuttaa nykyisen myyjänsä hoitamaan peruutuksen. Tällöin nykyisen myyjän tulee ottaa yhteyttä uuteen myyjään ja ilmoittaa asiakkaan tahdosta sekä saamastaan valtuutuksesta.

Asiakkaan haluamalleen taholle antama valtuutus on tarvittaessa pystyttävä todentamaan. Peruutustilanteissa valtakirja voi olla kirjallinen tai puhelutalenne. Kirjallinen valtakirja on selkein, mutta toisaalta prosessia jäykistävä ja hidastava. Kirjallinen valtakirja voidaan lähettää myös sähköpostitse. Myös sähköisesti vahvalla tunnistuksella varmennettu valtakirja on yhtä pätevä kuin kirjallinen valtakirja. Siten uuden myyjän vaatiessa kirjallista valtakirjaa, vanha myyjä voi toimittaa sähköisen valtakirjan tai sähköpostin, jonka liitteenä on kirjallinen valtakirja. Luonnollisesti valtakirjasta tulee käydä ilmi kaikki valtuutuksen todentamiseksi tarvittavat tiedot. Mikäli asiakas valtuuttaa myyjänsä peruuttamaan hänen aikaisemman sopimuksensa, siitä on hyvä kirjata maininta sopimusvahvistukseen.

Yleisenä periaatteena on pidettävä, että asiakkaan tahtoa on aina noudatettava. Epäselvissä tilanteissa noudatetaan sitä sopimusta, jonka asiakas katsoo tehneensä. Jos näihin tilanteisiin liittyy sopimusrikkomuksia aikaisemmin tehtyjen sopimusten osalta, asiakkaan on tiedostettava, että hän saattaa joutua maksamaan aikaisemmalle myyjälleen sopimussakkoa tai vahingonkorvausta. Uuden myyjän on syytä mainita näistä asiakkaalle, jos tällainen tilanne tulee uuden myyjän tietoisuuteen.

3.3.4. Asiakkaan sopimus myyjänvaihdon peruutuksen jälkeen

Kun asiakas tekee peruutuksen kuluttajansuojalain mukaisena peruutusaikana tai jos myyjä on tehnyt myyjänvaihtoilmoituksen väärälle käyttöpaikalle, peruutustilannetta käsitellään siten kuin uutta sopimusta ei olisi koskaan tehtykään ja tällöin palataan siihen tilanteeseen, joka asiakkaalla oli ennen uuden sopimuksen alkua. Peruutustilanne eroaa tältä osin sopimuksen irtisanomistilanteesta. On huomattava, että tässä yhteydessä puhutaan tilanteista, joissa kuluttajan lainmukainen peruutusosoikeus on vielä voimassa.

Esitetyn toimintatavan taustalla on yleinen periaate, jonka mukaan asiakkaan tahtoa on noudatettava. Kuluttaja-asiakkaan kohdalla peruutuksen voidaan olettaa tarkoittavan, että asiakas haluaa palata tilanteeseen, jossa hän oli ennen uuden sopimuksen tekemistä.

Niissä tilanteissa, joissa uusi sopimus ei ole vielä astunut voimaan asiakkaan tehdessä peruutuksen, myyjänvaihtoprosessi keskeytetään ja asiakas jää nykyiselle myyjälle. Jos puolestaan sopimus on jo ehtinyt astua voimaan, asiakas siirretään takaisin vanhalle myyjälle ja taseet korjataan siltä ajalta, kun taseisiin on vielä mahdollista tehdä muutoksia. Tätä edeltävältä ajalta uudeksi myyjäksi ilmoittanut myyjä vastaa taseisiin viedystä energiasta. Asiakkaan nykyinen myyjä (=myyjä, jolle asiakas palautettiin) laskuttaa asiakasta koko ajalta. Jos uudeksi myyjäksi ilmoittautunut on jo ehtinyt laskuttaa asiakasta, myyjä peruu/hyvittää laskun asiakkaalle.

Jos asiakkaan määräaikainen sopimus vanhan myyjän kanssa on päättynyt peruutusajan aikana, ei myyjä ole velvollinen jatkamaan kyseistä sopimusta. Tällöin myyjä joko tekee uuden sopimuksen asiakkaan kanssa tai ilmoittaa sopimuksen päättymisestä asiakkaalle ja datahubiin (DH-343). Vanhan myyjän kieltäytyessä sopimuksen palautuksesta, jää asiakas sopimuksettomaan tilaan, jota on käsitelty luvussa 2.10.

Peruutus voi tulla myös huomattavan myöhäisenä ajankohtana siinä tapauksessa, että uuden myyjän lähettämässä sopimusvahvistuksessa ei ole mainittu kuluttajan peruutusosoikeudesta. Tässäkin tapauksessa asiakas suositellaan siirrettävän takaisin vanhalle myyjälle, joka laskuttaa asiakasta koko ajalta. Taseet korjataan vain siltä ajalta, kun taseet ovat auki.

3.3.5. Jälkivahvistamattoman sopimuksen peruuttaminen

Kuten luvussa 2.1 on tarkemmin kuvattu, sähkönmyyjän aloitteesta tapahtuvassa puhelinmyynnissä tehtyyn sopimukseen sovelletaan kuluttajansuojalain mukaista kirjallista jälkivahvistusta. Ilman kuluttajalta saatua kirjallista tarjouksen hyväksyntää, sopimus ei sido kuluttajaa. Joskus saattaa ilmetä tilanne, että kuluttaja-asiakkaan toimitus on saatava alkamaan mahdollisimman pian ja sopimus on ilmoitettava datahubiin, vaikkei tarjousta ole vielä toimitettu ja/tai kuluttajan jälkivahvistusta ei ole vielä saatu.

Jos tällainen sopimus joudutaan peruuttamaan sen vuoksi, ettei kuluttaja koskaan vahvista sopimusta hyväksymällä tarjous, datahubissa kyse on myyjän peruutuksesta, ei asiakkaan peruutuksesta.

Näissä tapauksissa datahub välittää tiedon myyntisopimuksen peruuntumisesta käyttöpaikan (mahdolliselle) edeltävälle myyjälle ja aiempi myyntisopimus palautetaan automaattisesti voimaan. Jos edeltävää myyjää ei ole, käyttöpaikka jää takautuvissa peruutuksissa myyjättömäksi peruutuspäivää seuraavasta päivästä lähtien.

Datahubissa sopimuksen alkamisen jälkeen tehdyt myyjän peruutukset käsitellään siten, että uuden myyjän sopimus peruutetaan sopimuksen alkamispäivään, mutta tasetietoa ei korjata vastaavasti, vaan tasetieto poikkeaa tällöin sopimustiedosta. Vanha myyjä saa ilmoituksen peruutetusta sopimuksesta ja ilman lisätoimenpiteitä vanhan myyjän päättynyt sopimus palautetaan voimaan datahubissa.

Uuden myyjän on erittäin tärkeää aktiivisesti seurata, vahvistaako asiakas tarjouksen ja ilmoittaa myyjän peruutuksesta mielellään ennen toimituksen alkua ja viimeistään ennen taseikkunan sulkeutumista.

3.3.6. Taseet ja asiakkaan laskutus peruutuksen jälkeen

Peruutus tehdään ennen uuden sopimuksen alkua:

- Myyjänvaihto perutaan.
- Ei vaikutusta taseisiin.

Peruutus tehdään uuden sopimuksen alkamisen jälkeen, mutta ennen taseiden kiinnimenoa:

- Asiakas vaihdetaan takautuvasti takaisin vanhalle myyjälle (ikään kuin myyjänvaihtoa ei olisi koskaan ollutkaan).
- Taseet korjataan uuden sopimuksen alkamisen ja peruutuksen väliseltä ajalta.
- Asiakkaan vanha myyjä laskuttaa koko ajalta.
- Jos asiakasta ei voida palauttaa vanhalle myyjälle, uusi myyjä vastaa taseista peruutusilmoitukseen saakka.

Peruutus tehdään taseiden kiinnimenon jälkeen:

- Taseet korjataan siltä ajalta, kun taseet ovat auki. Eli asiakas siirretään taseselvityksessä takaisin vanhalle myyjälle ensimmäisestä taseikkunan mahdollistamasta päivästä lähtien (max. 11 vrk takautuvasti) ja uudeksi myyjäksi ilmoittautunut jää taseselvityksessä asiakkaan myyjäksi sille ajalla, kun taseet ovat jo kiinni.
- Jos asiakasta ei voida palauttaa vanhalle myyjälle, uusi myyjä vastaa taseista peruutusilmoitukseen saakka.
- Tasevirheitä ei ole tarpeen korjata myyjien välillä ollenkaan, vaan uudeksi myyjäksi ilmoittautunut kärsii virheen taseissaan.
- Asiakkaan nykyinen (vanha) myyjä laskuttaa asiakasta koko ajalta. Jos uudeksi myyjäksi ilmoittautunut on jo ehtinyt laskuttaa asiakasta, myyjä peruu/hyvittää laskun asiakkaalle.

3.3.7. Aikarajat peruutukselle

Peruutusten tekemiselle ei voida asettaa ehdottomia aikarajoja. Kuluttajansuojalaki sallii kuluttajalle pitkän peruutusajan, jos sopimusta tehtäessä kuluttajalle ei ole kerrottu peruutusoikeudesta, tai jos sopimusvahvistus jää kokonaan lähettämättä. Mikäli myyjänvaihto on tehty väärälle asiakkaalle (käyttöpaikalle), on virhe korjattava takautuvasti.

Myyjien tulee ehdottomasti varmistaa, että peruutuksien tarve minimoidaan ja mahdolliset peruutusilmoitukset saadaan eteenpäin ajoissa. Sopimusvahvistukset tulee lähettää ajoissa, välittömästi sopimuksen tekemisen jälkeen, ja niissä on mainittava kuluttaja-asiakkaan peruutusoikeudesta. Käyttöpaikkatunnuksen oikeellisuus varmistetaan huolellisesti sekä myyjän tulee tarkistaa datahubista saamansa sopimuksen vahvistustiedot. Myyjän on tarkistettava, että datahubista palautuva sopimuksen alkamisen syy⁷ vastaa asiakkaan kanssa tehtyä sopimusta.

3.3.8. Muuton peruutukset ja korjaukset

Myyjä ilmoittaa viipymättä muuton peruuntumisesta datahubiin (DH-341).

Muuton peruuntuessa myyjän tulee selvittää aina, peruuntuuko asiakkaan koko muutto käyttöpaikalle vai ainoastaan kyseisen myyjän sopimus. Mikäli ainoastaan sopimus peruuntuu, myyjä informoi asiakasta tekemään peruutuspäivästä alkaen uuden myyntisopimuksen valitseman myyjän kanssa, muuten verkonhaltija katkaisee sähköt.

⁷ Sopimuksen alkamissy voi olla myyjänvaihto, muutto tai sopimuksen vaihto.

Taseet ja asiakkaan laskutus muuton peruutuksen tai korjauksen jälkeen

Jos asiakkaan muutto peruuntuu ennen kuin toimitus on alkanut, ilmoittaa datahub muuton peruuntumisesta kohteen aikaisemmalle myyjälle sekä palauttaa aiemman asiakkaan sopimuksen voimaan, ellei kohteen aikaisempi myyjä ilmoita vastauksessaan datahubille, että hänen sopimuksensa ei jatkukaan. Sopimusta ei palauteta aikaisemmalle asiakkaalle myöskään niissä tilanteissa, että kohteeseen on jo tullut erikseen ulosmuuttoilmoitus aikaisemman sopimuksen osalta tai jonkun muun asiakkaan sisäänmuutto joltakin muulta myyjältä. Verkonhaltija katkaisee kohteen sähköt, jos vanhan asiakkaan sopimus ei jatku eikä uutta asiakasta muuta kohteeseen. Jos muutto peruuntuu toimituksen jo alettua, eli asiakas on ehtinyt käyttää sähköä kohteessa jo jonkin aikaa, kyseessä ei ole muuton peruutus, vaan normaali asiakkaan ulosmuutto, joissa toimitaan kuten luvussa 3.2.2 ohjeistetaan.

Niissä tilanteissa, joissa perutaan taannehtivasti vain myyjänvaihto, eli asiakas on muuttanut kohteeseen, mutta haluaa vaihtaa myyjää ja muuttopäivä on jo mennyt (toimitus on alkanut), datahub päättää peruuntuvan myyjän sopimuksen aina peruutuksen ilmoituspäivälle ja pitää energiat myyjän taseissa siihen päivään asti. Myyjällä on tällöin oikeus laskuttaa asiakkaan (tosiasiallisesti) käyttämä energia, mikäli tästä on sopimusvahvistuksessa sanottu (katso tarkemmin luku 3.3.2).

Asiakas on velvollinen tekemään uuden sopimuksen peruutuspäivästä alkaen, muuten verkkonhaltija katkaisee sähköt. Uusi myyjä ilmoittaa myynnin alkamisesta datahubiin.

Muutto voi peruuntua myös sen vuoksi, että se on kirjattu väärälle käyttöpaikalle asiakkaan antamien virheellisten tietojen vuoksi. Nämä virheelliset tilanteet hoidetaan tapauskohtaisesti kaikkien osapuolten kesken sopien niin, että asiakkaiden tosiasialliset sopimustilanteet toteutuvat. Virheellinen myyjätieto ja myös taseet myyjien välillä korjataan, mikäli voidaan osoittaa korjattavalle käyttöpaikalle oikea myyjä ja siellä sähköä käyttänyt asiakas, eli käyttöpaikalle tapahtunut toimitus voidaan palauttaa oikealle asiakkaalle. Joissakin tilanteissa (esim. muutto ilmoitetaan myyjättömään käyttöpaikkaan) tilannetta ei enää jälkikäteen voida palauttaa kenellekään myyjälle ja asiakkaalle, tällöin taseita ei myöskään voida korjata. Asiakkaan laskutuksen korjaukset jäävät asiakkaan ja myyjän sekä asiakkaan ja verkkonhaltijan välisiksi sopimusasioiksi.

Jos muutto joudutaan peruuttamaan siksi, että se on kirjattu väärälle käyttöpaikalle myyjän virheen vuoksi, toimitaan pääpiirteissään, kuten myyjästä johtuvissa virheellisissä myyjänvaihdossa. Myyjä ilmoittaa datahubiin sisäänmuuton peruuntumisesta väärälle käyttöpaikalle. Datahub ilmoittaa edelleen käyttöpaikan oikealle myyjälle ja verkkonhaltijalle muuton peruuntumisesta. Taseet korjataan siltä ajalta, kun taseet ovat auki. Jos muutto on ilmoitettu myyjättömään käyttöpaikkaan, uusi myyjä vastaa taseista peruutusilmoitukseen saakka. Tasevirhekorjausta ei siis synny, vaan uudeksi myyjäksi ilmoittautunut kärsii virheen taseissaan. Asiakkaiden laskutukset korjataan tosiasiallisten sopimustilanteiden mukaisesti. Eli käyttöpaikan oikean asiakkaan myyjä laskuttaa omaa asiakastaan koko ajalta normaalisti. Samoin verkkonhaltija. Jos virheen tehnyt myyjä on jo ehtinyt laskuttaa omaa asiakastaan, myyjä peruu/hyvittää laskun asiakkaalle. Sisäänmuuttaneeksi ilmoitetun asiakkaan muutto oikealle (joku muu) käyttöpaikalle hoidetaan, kuten luvussa 3.2.5 on ohjeistettu takautuvista muutoista.

Muuton korjaus (takautuva ulosmuutto) voi johtua myös sellaisesta tilanteesta, että myyjä on unohtanut ilmoittaa asiakkaan ulosmuutosta tai ulosmuuttoilmoitus ei ole lähtenyt heiltä ajallaan. Näissä tilanteissa sopimus päätetään ilmoituspäivälle, energia jää myyjän taseisiin päättymispäivään asti ja myyjän tulee korvata asiakkaalle myös verkkopalvelun osalta muodostuneet kulut.

Muuton korjaus (takautuva ulosmuutto) voi johtua myös tilanteesta, että verkkonhaltija ei ole ilmoittanut asiakkaan ulosmuutosta datahubiin ajallaan. Tällöin myyjän taseet korjataan oikeaan ulosmuuttohetkeen ja myyjä hyvittää asiakkaalle mahdollisesti laskuttamansa energian. Verkonhaltija hyvittää omalta osaltaan asiakkaalle mahdollisesti laskuttamansa verkkopalvelun. Kulutettu energia kirjataan verkon häviöihin, jos tapahtunutta toimitusta ei voida osoittaa uudelle (sähkön tosiasiallisesti käyttäneelle) asiakkaalle. Korjaus ilmoitetaan datahub-operaattorin kautta datahub-ohjeistuksen mukaisesti.

3.4. Sopimuksen kiistäminen

Asiakkaalla on lainsäädännön mukainen oikeus kiistää kirjallisella ilmoituksella myyjän ilmoitus uudesta sopimuksesta ja siten oikeus vaatia sopimuksen palauttamista vanhalle myyjälle tilanteissa, joissa asiakkaan mielestä sopimusta uuden myyjän kanssa ei ole syntynyt. Tällä menettelyllä vahvistetaan sähkönkäyttäjien oikeuksia epäasiallisia myyntitoimia kohtaan antamalla sähkönkäyttäjille mahdollisuus katkaista myyjänvaihtoprosessi. Tämä perustuu yleiseen oikeusjärjestykseen, jonka mukaan sen osapuolen, joka väittää sopimuksen syntyneen, on näytettävä vaatimuksensa toteen.

Prosessi on seuraava:

1. Asiakas ilmoittaa uudelle myyjälle kiistävänsä myyjänvaihdon ja mikäli tarpeen prosessin hoitamiseksi (uusi myyjä laiminlyö peruutuksen) lähettää kirjallisen ilmoituksen verkonhaltijalle.
2. Uuden myyjän tulee viimeistään seuraavana arkipäivänä asiakkaan ilmoituksen saatuaan peruuttaa myyjänvaihto. Tämä tapahtuu luvun 3.3 mukaisesti.
3. Lähtökohtaisesti asiakas siirretään takaisin vanhalle myyjälle. Toisinaan saattaa esiintyä harvinaisempi tilanne, jossa vanhan myyjän määräaikainen sopimus on päättynyt, eikä se sopimusehtojen mukaan olisi jatkunut toistaiseksi voimassa olevana ja myyjä ilmoittaa datahubille, ettei ota asiakasta takaisin. Tällöin asiakasta ei voida palauttaa vanhalle myyjälle, vaan toimitaan, kuten normaalisti sopimuksettomassa tilanteessa. Kohde katkaistaan, jollei uutta myyjää ilmoiteta. Verkonhaltijan on neuvottava asiakasta hankkimaan itselleen avoin toimittaja.
4. Uudeksi myyjäksi ilmoittautunut vastaa kulutetusta energiasta taseissaan siihen saakka, että asiakas siirretään vanhalle myyjälle tai toimitus katkaistaan.

Jos uusi myyjä laiminlyö edellä kohdassa 2 mainitun asiakkaan peruutuksen tai kiistämisen hoitamisen, asiakas voi hoitaa asian myös jakeluverkonhaltijan kautta. Tällöin asiakkaan tulee tehdä jakeluverkonhaltijalle kirjallinen ilmoitus, jossa asiakas kiistää kyseisen sähkönmyyntisopimuksen pätevyyden.

Jakeluverkonhaltija ilmoittaa kirjallisesti datahub-operaattorille, että asiakas on kiistänyt uuden sopimuksen syntymisen. Ilmoitukseen on liitettävä jäljennös sähkönkäyttäjän ilmoituksesta. Verkonhaltijan tulee lähettää tämä ilmoitus kahden arkipäivän kuluessa asiakkaan kirjallisesta ilmoituksesta. Datahub peruuttaa kiistetyn sopimuksen ja välittää tiedon myyjälle.

Jakeluverkonhaltijan tehtävänä ei ole selvittää sitä, onko sähkönkäyttäjällä oikeudellisesti pätevää perustetta ilmoituksensa tekemiseen. Sähkönmyyntisopimusten pätevyyteen liittyvät kysymykset ovat sähköntoimittajien ja heidän asiakkaidensa välisiä sopimusriitoja, jotka sopimuspuolet käsittelevät keskenään myyjänvaihtoprosessista erillisinä asioina. Sähkönkäyttäjän vastuulla on se, että hänellä on oikeudellisesti pätevä peruste kiistää sähkönmyyntisopimuksen pätevyys.

Myyjän peruuntumisilmoitusta (kohta 2 edellä) ei katsota tahdonilmaisuksi, jolla uusi avoin toimittaja myöntää sähkönmyyntisopimuksen perusteettomaksi. Ilmoitusmenettelyn tarkoituksena on keskeyttää riidanalaiseen sähkönmyyntisopimukseen perustuva myyjänvaihtoprosessi siihen saakka, kunnes sähkönmyyntisopimuksen osapuolet ovat selvittäneet keskenään sähkönmyyntisopimuksen pätevyyden ja keskinäiset suoritusvastuunsa. Peruuntumisilmoituksen tekeminen voi päättää sähköntoimituksen lopullisesti tai sitä voidaan osapuolen keskinäisellä päätöksellä jatkaa myöhemmin. Uusi avoin toimittaja voisi tekemästään peruuntumisilmoituksesta huolimatta erikseen velkoa sähkönkäyttäjän perusteettomasti kiistämään sähkönmyyntisopimukseen perustuvia saataviaan sähkönkäyttäjältä.

Vastuu sähköstä kuuluu uudelle avoimelle toimittajalle, jonka huolimattomasti, virheellisesti, perusteettomasti tai epäselvässä sopimustilanteessa tekemään myyjänvaihtoilmoitukseen perustuva sähköntoimitusta joudutaan avoimen toimituksen alkamisen jälkeen selvittämään.

Myyjänvaihtoilmoituksen tehnyt uusi myyjä vastaa edellä mainituissa tilanteissa aloitetun uuden

avoimen toimituksen perusteella sähkötaseeseensa kirjatusta sähköstä siihen saakka, kunnes avoin toimitus on siirretty toiselle avoimelle toimittajalle tai sähköntoimitus sähkönkäyttäjälle keskeytetään. Jos avoin toimitus siirtyy takaisin asiakkaan vanhalle myyjälle (myyjänvaihtoa edeltävä sähköntoimittaja), kirjataan sähkönkäyttäjän käyttämä sähkö tämän myyjän sähkötaseeseen siltä osin kuin sähkötaseisiin on mahdollista tehdä muutoksia taseselvityksen määräaikojen puitteissa.

Edellä kuvatuilla tasevastuun määräytymistä koskevilla säännöillä ei kuitenkaan säännellä sitä, onko tällaisen virheellisen tai perusteettoman ilmoituksen tehneellä avoimella toimittajalla oikeus veloittaa sähkön käyttäneeltä osapuolelta maksu tämän kuluttamasta sähköstä. Sähkönmyyntisopimuksen osapuolten asiana on selvittää näissä tilanteissa erikseen sähkönmyyntisopimuksen pätevyys ja keskinäiset suoritusvastuunsa.

3.5. Sopimuksen päättäminen

Määräaikainen myyntisopimus päättyy määräajan umpeuduttua tai sopimuksen purkamisen johdosta. Jos sopimusta solmittaessa ei ole muuta sovittu, määräaikainen sopimus jatkuu määräajan umpeutumisen jälkeen toistaiseksi voimassa olevana ([SME2014](#) kohta 10.2.1.).

Kuluttaja voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan myyntisopimuksen sekä pidemmäksi kuin kahdeksi vuodeksi solmitun määräaikaisen sopimuksen (sen jälkeen, kun se on ollut voimassa kaksi vuotta) kahden viikon irtisanomisajalla. Lisäksi kuluttaja voi tietyin edellytyksin irtisanoa määräaikaisen sopimuksen muutoinkin ([SME2014](#) kohdat 10.2.4. ja 10.2.5.). Muu käyttäjä kuin kuluttaja voi irtisanoa sekä toimitusvelvollisuuden piirissä, että sen ulkopuolella olevan toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen kahden viikon irtisanomisajalla, ellei kahdenkeskisessä sopimuksessa ole muuta sovittu.

Määräaikaista sopimusta muu käyttäjä kuin kuluttaja ei pääsääntöisesti voi määräajan kuluessa irtisanoa (poikkeus käyttöpaikan muutos, ellei toisin ole sovittu). Myyjä voi irtisanoa toimitusvelvollisuuden piirissä olevat toistaiseksi voimassa olevat sopimukset vain tietyin edellytyksin ja toimitusvelvollisuuden ulkopuolella olevat sopimukset kahden viikon irtisanomisajoin. Määräaikaisia sopimuksia myyjä ei voi kesken määräajan irtisanoa.

Jos sopimus irtisanoaan, on nykyisen myyjän ilmoitettava irtisanomisesta datahubille aikaisintaan 90 vuorokautta ja vähintään 14 vuorokautta ennen sopimuksen päättymistä ([DH-331](#)).

Myyjä vastaa päättymisilmoituksen peruuttamisesta, jos sopimus jatkuu esimerkiksi, kun sopimus on muuttunut toistaiseksi voimassa olevaksi. Päättämisen peruutuksen voi tehdä peruutusprosessilla ainoastaan ennen päättymispäivää. Jos sopimus on jo ehtinyt päättyä, tulee sopimusta jatkaa ilmoittamalla datahubiin uusi sopimus. Jo päättyneen sopimuksen päättämistapahtumaa ei voi peruuttaa.

Asiakkaan solmiessa uutta myyntisopimusta myyjänvaihtotilanteessa tulee vanha sähköntoimitus- tai sähkönmyyntisopimus päättää sopimusehtojen mukaisesti. Uutta myyntisopimusta solmittaessa toistaiseksi voimassa oleva vanha sopimus päättyy joko asiakkaan itse irtisanoessa se nykyiselle myyjälleen tai yleisemmin (toimialan suosituksen mukaisesti) uuden myyjän päättäessä asiakkaan puolesta vanhan sopimuksen datahubin kautta tehtävillä ilmoituksilla.

Jakeluverkonhaltijoiden ja myyjien tulee hyväksyä uuden myyjän ilmoitus uudesta sopimuksesta (samalla vanhan sopimuksen päättymisestä) vaatimatta esim. asiakkaan valtakirjaa tai muuta asiakkaan tekemää ilmoitusta. Datahubiin tehtävien ilmoituksien tulee aina perustua asiakkaan tahdonilmaisuun ja voimassa olevien sopimusten ehtoihin.

Myyjä purkaa myyntisopimuksen

Myyjällä on oikeus purkaa sopimus, jos käyttäjä on olennaisesti rikkonut myyntisopimukseen perustuvia veloitteitaan. Myyjän purkuoikeudesta sovitaan yleisten sähkönmyyntiehtojen kohdassa 10.6 ([SME2014](#)).

Myyjä ilmoittaa purkamisesta datahubille DH-331-tapahtumalla syykoodilla ”purkaminen”. Sopimuksen purkaminen voidaan ilmoittaa kuluvalle päivälle tai aikaisintaan 90 vuorokautta ennen sopimuksen päättymistä.

Lisäksi myyjän tulee lähettää asiakkaalle kirjallinen ilmoitus, jossa mainitaan purkuperuste ja myyntisopimuksen päättymisaika. Myyjän purkaessa asiakkaan sopimus, verkkopalvelusopimus jää voimaan, vaikkei kohteen toimitus jatkukaan myyntisopimuksen purkautumisen johdosta.

Jakeluverkonhaltija purkaa verkkosopimuksen

Mikäli asiakas on tehnyt olennaisen sopimusrikkomuksen, kuten esimerkiksi syyllistynyt sähkövarkauteen, ja verkonhaltija haluaa purkaa verkkosopimuksen, tulee sopimuksen purkamisesta ilmoittaa datahubiin (DH-333).

Lisäksi verkonhaltijan tulee lähettää asiakkaalle kirjallinen ilmoitus, jossa mainitaan purkuperuste ja sopimuksen päättymisaika.

Myyjällä on sopimusehtojen mukaan oikeus purkaa myyntisopimus sillä perusteella, että verkonhaltija on purkanut käyttöpaikan verkkosopimuksen.

Katkaisujankoha sopimuksen päättyessä

Menettelyohjeiden mukaan sopimukset ovat voimassa täysiä vuorokausia, ja jos sopimus on ilmoitettu päättyväksi tänään, on asiakkaalla oikeus saada sähköä vuorokauden loppuun asti.

Huom! Datahubissa sopimuksen päättymispäivä on se ajanhetki, jolloin sopimus ei enää ole voimassa. Tällöin päättymispäivää edeltävä päivä on viimeinen päivä, jolloin päätetty sopimus on ollut voimassa. Eli jos asiakkaan kanssa sovitaan, että sopimus päättyy esimerkiksi 10.3., niin datahubiin on ilmoitettava päättymispäiväksi 11.3. klo 00:00 (Suomen virallinen aika), jolloin viimeiseksi voimassaolopäiväksi jää sovittu 10.3.

Datahubissa kaikki aikaleimat esitetään UTC-ajassa. Eli esimerkiksi yllä oleva sopimuksen päättymishetki UTC-ajassa on 10.3. klo 22.00.

Lisäksi on syytä huomata, että datahub-tapahtumissa aikaleimat esitetään kellonaikoinen, mutta käyttöliittymässä päivämäärällä. Eli edellä kuvattu päättymishetki näkyy:

- Datahub-tapahtumassa: 10.3. klo 22.00 (UTC)
- Käyttöliittymällä: 11.3.

3.6. Pientuotannon sanomaliikenne

Pientuotannon ostosopimuksen alkamiseen, päättymiseen ja peruuttamiseen liittyvät muutokset ilmoitetaan datahubiin samalla tavalla kuin kulutuskäyttöpaikkojen sopimukset.

3.6.1. Pientuotantosopimukset tietojärjestelmissä

Kun pientuotannon ylijäämäsihtin ostosopimus tehdään saman sähkömyyjän kanssa, jolta asiakas normaalisti hankkii käyttöpaikan sähköä, voidaan osto- ja myyntisopimukset yhtiön järjestelmissä niputtaa yhdeksi sopimukseksi järjestelmän tämän mahdollistaessa. Vaihtoehtoisesti järjestelmään voidaan kirjata kaksi erillistä sopimusta. Asiakas voi tehdä pientuotannon ostosopimuksen myös muun myyjän kanssa kuin sen, joka on käyttöpaikan avoin toimittaja. Vastaavasti pientuotannon ostosopimus ja sitä vastaavan kulutuskäyttöpaikan myyntisopimus voidaan tehdä eri asiakkaille. Mikäli sähköä syöttö käyttöpaikalta verkkoon päin on estetty, ei tuotannon ostosopimusta ole välttämätöntä tehdä. Tilanteen muuttuessa tulee ylijäämäsihtin kuitenkin tehdä ostosopimus mahdollisimman pian.

Verkkoon sähköä syöttävällä pientuotantokohteella tulee aina olla oma kulutuskäyttöpaikasta erillinen käyttöpaikkatunnus riippumatta siitä, miten sopimukset on yhtiön järjestelmissä hoidettu.

Käyttöpaikkatunnukset suositellaan perustettavan ja rekisteröitävän datahubiin myös niistä tiedossa olevista tuotantokohteista, joista ei verkkoon päin sähköä olisikaan tarkoitus syöttää. Olemassa oleva käyttöpaikkatunnus helpottaa sopimuksen tekemistä, kun se on ajankohtaista.

Toimijoiden tulee prosesseissaan huomioida käyttöpaikat, joissa on tuotantoa, jotta sopimusmuutoksen tapahtuessa jompaankumpaan sopimukseen huomataan sen vaikutukset myös toiseen sopimukseen. Asiakkaan ilmoittaessa muutosta tulee asiakkaalta samalla varmistaa, mitä tapahtuu kohteen tuotannolle.

Esimerkiksi jos verkonhaltija huomaa kulutuskäyttöpaikan sisäänmuuttotilanteessa, että tuotantokäyttöpaikka jäisi sopimuksettomaan tilaan tai sopimukset ovat poismuuttaneen asiakkaan nimissä, tulee verkonhaltijan olla yhteydessä kulutuskäyttöpaikan uuteen asiakkaaseen ja pyytää selvittämään tuotantokäyttöpaikan sopimustilanne.

Lisäksi mikäli verkonhaltija huomaa esimerkiksi liittymän siirtoa tehdessään, että kulutuskäyttöpaikan vanhalla asiakkaalla on vielä voimassa olevat sopimukset tuotantokäyttöpaikkaan pientuotannon osalta, tulee verkonhaltijan tarkistaa tältä tuotantokäyttöpaikan asiakkaalta sopimustilanne.

3.6.2. Pientuotantoa koskevan tiedonvaihdon yleiset periaatteet

Tiedonvaihdon näkökulmasta kulutus- ja tuotantokohteet käsitellään aina erillään riippumatta siitä, miten sopimukset on kirjattu toimijoiden järjestelmiin. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kulutus- ja tuotantokäyttöpaikoille käynnistetään omat erilliset sopimusprosessit datahubissa. Sopimusmuutoksia tehtäessä tuleekin aina tarkistaa mahdollinen tarve tehdä sopimusmuutoksia ja käynnistää tiedonvaihto myös rinnakkaiskäyttöpaikan osalta.

Aikarajat pientuotantokohteiden sanomaliikenteessä on samat kuin kulutuskohteilla.

Ilman ostosopimusta ylijäämäsähköä ei verkkoon saa syöttää, joten myyjän ja verkonhaltijan tulee neuvoa asiakasta estämään mahdollinen verkkoon syöttö, mikäli ostosopimus ei ole voimassa tai sopimuksen päättyessä. Viime kädessä verkonhaltija sopii tarvittaessa asiakkaan kanssa verkkoon syöttämisen estämisestä.

4. TOIMITUKSEN AIKAISET TAPAHTUMAT

4.1. Sähkötoimituksen katkaisu ja kytkentä

4.1.1. Katkaisu

Jos asiakas jättää myyntilaskun maksamatta tai muuten olennaisesti laiminlyö myyntisopimukseen perustuvia velvollisuksiensa, myyjä huolehtii [sähkönmyyntiehtojen](#) kohdan 7.2. mukaisten huomautusten ja varoitusten lähettämisestä asiakkaalle. Jos asiakas ei reagoi lähetettyihin huomautuksiin ja katkaisuvaroitukseen, pyytää sähkönmyyjä verkonhaltijaa katkaisemaan asiakkaan sähkötoimituksen. Ennen katkaisupyynnön myyjän on tarkastettava, että katkaisutilanne täyttää sähkömarkkinalain ja ehtojen edellyttämät vaatimukset. Verkonhaltija ei vastaavia tarkastuksia enää tee, vaan sen tulee voida luottaa myyjän tekemään ilmoitukseen.

Katkaisupyynnön tehdään datahubiin viimeistään viikkoa ennen katkaisupäivää (DH-421).

Saatuaan myyjän katkaisupyynnön, jakeluverkonhaltijan tulee katkaista asiakkaan sähkötoimitus myyjän ilmoittamana ajankohtana. Verkonhaltijan edustajat eivät neuvottele katkaisusta asiakkaan kanssa.

Katkaisua ei suositella pyydettyjen tehtäväksi perjantaina eikä juhlapyhien aattona.

Jakeluverkonhaltija lähettää myyjälle katkaisusta hinnastonsa mukaisen laskun (myyjältä perittävä maksu sisältää arvonlisäveron). Myyjä maksaa laskun verkonhaltijalle ja veloittaa verkonhaltijan hinnaston mukaisen arvonlisäverottoman maksun omalta asiakkaaltaan.⁸ Ajantasaiset hinnat löytyvät kunkin verkonhaltijan julkisesta hinnastosta. Verkonhaltijoita suositellaan ilmoittamaan ajantasaiset hinnat myös Datahub Palvelut -portaalin kytkentäaikataulukon lisätietoihin.

Jos asiakas katkaisuvaroituksen saatuaan, mutta ennen katkaisua, maksaa myyjän saatavan tai korjaa muun sopimusrikkeensä, tulee myyjä välittömästi ilmoittaa asiasta datahubiin (DH-424). Mikäli katkaisupyynnön peruuntuu katkaisupäivänä, tulee myyjän ilmoittaa käyttöpaikalle kytkentäpyynnön datahub-ohjeistuksen mukaisesti.

Verkonhaltijan tulee ilmoittaa katkaisusta datahubiin (DH-422) viivytyksettä, kun tieto on saatavilla jakeluverkonhaltijan järjestelmästä, mutta viimeistään viikon kuluttua siitä, kun asiakkaan sähkötoimitus on katkaistu, kun asiakkaan vuosikäyttöarvio on alle 1 GWh ja viimeistään katkaisua seuraavana työpäivänä, kun kyseessä on 1 GWh tai enemmän vuodessa käytävä asiakas.

Mikäli kohdetta ei päästä yrityksistä huolimatta mittarilta katkaisemaan, vaan katkaisu tehdään esimerkiksi pylvästä, ei myöskään katkaisuhetken mittaustietoja välttämättä saada. Jos mittaustietoja ei saada katkaisun yhteydessä, niin tiedot pitää arvioida. Jos arvio osoittautuu vääräksi, niin se käsitellään kuin mittausvirhe.

Jos sähkötoimitus keskeytetään verkonhaltijan laskun johdosta, toimii verkonhaltija [verkkopalveluehtojen](#) luvun 9.1 mukaan. Verkonhaltija ilmoittaa datahubiin sähkötoimituksen keskeytyksestä edellä kuvattujen aikarajojen mukaisesti.

⁸ Sähkönmyyjä ja verkonhaltija eivät saa periä asiakkaalta katkaisumaksusta arvonlisäveroa, kun kyseessä on perintäkatko. Kuitenkin myyjän pyytäessä verkonhaltijalta katkaisua on kyse verkonhaltijan myyjälle suorittamasta palvelusta, josta on perittävä arvonlisävero. Verkonhaltija laskuttaa myyjältä katkaisumaksu arvonlisäverovelvollisena. Myyjä sen sijaan perii asiakkaaltaan verkonhaltijan hinnastossa olevan arvonlisäverottoman katkaisumaksun.

Katkaisu- ja kytkentämaksujen veloittaminen asiakkaalta, jos sekä myyjä että verkonhaltija tarvitsevat katkaisua

Toisinaan esiintyy tilanteita, joissa sähkötoimituksen katkaisua tarvitsee sekä myyjä että verkonhaltija. Samoin kytkentää sopimusrikkomuksen poistuttua. Tällöin tulee varmistaa, ettei asiakkaalta veloiteta katkaisu- ja kytkentämaksuja kahdesti.

Tällaisissa tilanteissa sekä katkaisu- että kytkentämaksun veloittaa se osapuoli, jonka katkaisuaikajankohta on aikaisemmin riippumatta siitä, kumpi ensin tarvitsee kytkentää.

Esimerkkutilanne:

- Verkonhaltija on katkaissut asiakkaan toimituksen 1.8., jonka jälkeen myyjä lähettää datahubiin katkaisupyynnön 8.8. päivälle. Myyjä saa datahubista tiedon, että kohde on jo poikki. Näissä tilanteissa verkonhaltija kytkee kohteen vasta, kun myyjältä saadaan kytkentäpyyntö ja asiakas on korjannut sopimusrikkeensä myös verkonhaltijaa kohtaan.
- Asiakas korjaa ensin verkonhaltijaan kohdistuvan sopimusrikkeensä ja verkonhaltijan kytkentäedellytykset täyttyvät, mutta toimitusta ei kytketä, koska myyjältä ei vielä saatu kytkentäpyyntöä. Kun myyjältä tulee kytkentäpyyntö, kohde kytketään.

Esimerkin tapauksessa verkonhaltija veloittaa asiakkaalta sekä katkaisu- että kytkentämaksut. Myyjä saa tästä tiedon datahubista, kun verkonhaltija vahvistaa myyjän katkaisupyynnön ilmoittamalla toimituksen katkaisusta verkonhaltijan omalla katkaisupäivämäärällä (DH-422). Näissä tilanteissa myyjän ei pidä veloittaa katkaisu- ja kytkentämaksuja lainkaan, koska verkonhaltija on jo katkaissut toimituksen.

Asiakkaan näkökulmasta voi käydä niin, että asiakas korjaa sopimusrikkeensä ensin sille taholle, joka veloittaa katkaisu- ja kytkentämaksut, tällöin kytkentämaksun suorittaminen ei vielä käytännössä johda sähköjen kytkemiseen, vaan kytkentä tapahtuu vasta, kun toisenkin osapuolen kytkentäedellytykset ovat täyttyneet. Tämän vuoksi selkeä ja oikea-aikainen asiakaskommunikointi on tärkeää.

Myös verkonhaltijan ja myyjän välinen selkeä ja yhtenäinen tilannekuva on tärkeää. Erityisesti tämä on tärkeää niissä tilanteissa, joissa verkonhaltija on ensin katkaissut omista tarpeistaan ja myyjä ei veloita katkaisu- ja kytkentämaksuja. Jos asiakas kuitenkin maksaa saatavansa verkonhaltijalle ennen myyjän katkaisuaikajankohtaa ja sähköt kytketään väliajaksi päälle, tulee verkonhaltijan ilmoittaa datahubiin kytkentätilanteen muuttumisesta. Verkonhaltija katkaisee kohteen uudelleen myyjän pyytämänä ajankohtana ja päivittää jälleen kohteen kytkentätilan datahubiin. Tieto näistä kytkentätilan muutoksista välittyy myyjälle datahubin kautta. Näissä tilanteissa myyjä veloittaa omat katkaisu- ja kytkentämaksunsa. Riittävä ja selkeä asiakaskommunikaatio on tärkeää mahdollisimman hyvän asiakaskokemuksen saavuttamiseksi. Hyvän asiakaspalvelun nimissä verkonhaltijaa suositellaan kertomaan asiakkaalle, että sähköt kytketään päälle vain väliajaksi ja asiakkaalle tulee uudet katkaisu- ja kytkentämaksut, jos hän ei korjaa sopimusrikkomustaan myös myyjälle.

Myyjänvaihto katkaistuun kohteeseen

Mikäli asiakkaalle ilmoitetaan katkaisun aikana uusi myyjä, asiakas tulee vaihtaa normaaleja menettelytapoja noudattaen uudelle myyjälle, vaikkei hän korjaisikaan laiminlyöntejään (esim. maksurästejään) nykyiselle myyjälle. Poikkeuksena on tilanne, jossa asiakkaalla on määräaikainen sopimus nykyisen myyjän kanssa. Tällöin toimitaan määräaikaista sopimusta koskevien menettelytapojen mukaisesti. Verkonhaltija kytkee sähköt takaisin asiakkaalle uuden sopimuksen astuessa voimaan.

Sähköjen takaisinkytkennästä verkonhaltija voi laskuttaa uutta myyjää hinnastonsa mukaisesti. Verkonhaltijan on informoitava sähköpostitse uutta myyjää tapahtuneesta katkaisusta ennen takaisinkytkentää, mikäli verkonhaltija laskuttaa uutta myyjää kytkennästä.

Tilanteessa, jossa asiakkaalla on rästejä sekä myyjälle että verkonhaltijalle, verkonhaltijan ei tarvitse kytkeä sähköjä takaisin ennen kuin asiakas on suorittanut verkonhaltijan kanssa tehtyyn sopimukseen liittyvät rästinsä, mikäli verkonhaltija on aikanaan lähettänyt asiakkaalle katkaisuvaroituksen sopimusehtojen mukaisesti.

Toimintaohje mikäli katkaisua ei saada tehtyä

Toisinaan saattaa esiintyä tilanteita, joissa verkonhaltija ei saa kaikista käytettävistä olevista keinoista huolimatta käyttöpaikkaa katkaistua myyjän pyytämänä ajankohtana. Näin saattaa tapahtua esimerkiksi, kun asiakas ei päästä kohteeseen sisään tai tiedonsiirtoyhteydet mittarille ovat poikki.

Mikäli katkaisu ei kaikista käytettävistä keinoista huolimatta onnistu myyjän pyytämänä ajankohtana, niin katkaisupyynnössä mainitun päivän jälkeen kulutettu energia ei mene myyjän taseeseen, vaan kirjataan verkon häviöihin. Verkonhaltijan tulee ilmoittaa viipymättä datahubiin katkaisun viivästymisestä ja aikaisimmasta mahdollisesta ajanhetkestä, jolloin katkaisua yritetään uudelleen (DH-413-1). Tarvittaessa tämä viivästysilmoitus voidaan ilmoittaa useamman kerran. Verkonhaltija vastaa siitä, että saa lopulta tilanteen hoidettua, eikä myyjän tule tehdä uusia katkaisupyynnöitä katkaisun viivästystapahtuman vastaanotettuaan.

Perintäkatkaisun veloittaminen sopimuksen päättyessä

Myyjän pyytäessä verkonhaltijalta kohteen katkaisua, tulee myyjän aina vastata kustannuksista verkonhaltijalle riippumatta siitä, miten käyttöpaikan sopimukset mahdollisesti päättyvät katkaisun seurauksena. Perintäkatkaisussa asiakas on myös saanut tiedon katkaisusta myyjältä eikä sen pitäisi tulla hänelle yllätyksenä. Myyjä ei voi esimerkiksi vedota järjestelmäteknisiin syihin, ettei katkaisukustannuksia voida periä, jos sopimus on päättynyt ennen katkaisua. Myyjä voi itse päättää veloittaako myyjä kustannuksia edelleen asiakkaalta. Tämä on myyjän ja asiakkaan välinen asia. Myyjä vastaa verkonhaltijalle katkaisukustannuksista, mikäli ei ole peruuttanut katkaisupyynnöitä asianmukaisesti.

Esimerkiksi alla kuvatussa tilanteessa sopimus voi käytännössä päättyä ennen katkaisua:

1. Myyjä A pyytää verkonhaltijalta perintäkatkaisua päivämäärälle 12.6.
2. Verkonhaltija suorittaa katkaisun pyydettyinä päivinä.
3. Asuntoon on kuitenkin jo aiemmin muuttanut uusi asukas, joka ei ole ilmoittanut muutostaan. Sähköjen katkettua asiakas ottaa yhteyttä myyjään B ja tekee kuluvalle päivälle 12.6. uuden myyntisopimuksen. Tästä seuraa myös verkkosopimuksen syntyminen kuluvalle päivälle. Myyjä B ilmoittaa datahubiin uudesta sopimuksesta, joka johtaa sähköjen kytkemiseen. Sähköt kytketään.
4. Uudelle asiakkaalle kuluvalle päivälle tehtyjen sopimuksien seurauksena päättyy edellisen asiakkaan sopimukset edellisenä päivänä, eli 11.6.

4.1.2. Kytchentä

Kun asiakas sähköntoimituksen katkaisun jälkeen maksaa rästissä olleet laskut ja muut keskeytyksestä aiheutuneet kustannukset tai korjaa muun sopimusrikkeensä, tulee myyjän ilmoittaa kytkentäpyyntö datahubiin (DH-411).

Jos pyyntö on ilmoitettu datahubiin kello 13.00 mennessä, suositellaan kytkennän tapahtuvan vielä saman päivän aikana. Mikäli pyyntö tapahtuu kello 13.00 jälkeen, on kytkentä tehtävä viimeistään seuraavana arkipäivänä. Jos kytkentä on lisämaksua vastaan tehtävissä varsinaisen työajan ulkopuolella, on tästä mahdollisuudesta kerrottava myyjälle Datahub Palvelut -portaalin kytkentäaikataulukossa. Tämän tiedon perusteella myyjä voi kertoa asiasta asiakkaalleen.

Nykyisen myyjän pyytäessä kytkentää, ilmoittaa verkonhaltija datahubin kautta kytkennän viivästystapahtumalla (DH-413-1) kytkennän viivästymisestä ja sen syystä tapahtuman selitteessä. Tässä ilmoituksessa ei saa kertoa tarkempia luottamuksellisia tietoja katkaisun syistä. Verkonhaltija vastaa

siitä, että saa lopulta kytkennän tehtyä, eikä myyjän tule tehdä uusia kytkentäpyyntöjä kytkennän viivästystapahtuman vastaanotettuaan.

Jakeluverkonhaltija lähettää myyjälle kytkennästä hinnastonsa mukaisen laskun. Myyjä maksaa laskun verkonhaltijalle ja veloittaa vastaavan maksun omalta asiakkaaltaan.

Verkonhaltijan tulee ilmoittaa myyjän pyytämän kytkennän toteuttamisesta datahubiin (DH-412) viivytyksettä, mutta viimeistään viikon kuluttua siitä, kun asiakkaan sähköntoimitus on kytketty, kun asiakkaan vuosikäyttöarvio on alle 1 GWh ja viimeistään kytkentää seuraavana työpäivänä, kun kyseessä on 1 GWh tai enemmän vuodessa käytävä asiakas.

Tilanteessa, jossa asiakkaalla on rästejä sekä myyjälle että verkonhaltijalle, verkonhaltijan ei tarvitse kytkeä sähköjä takaisin ennen kuin asiakas on suorittanut verkonhaltijan kanssa tehtyyn sopimukseen liittyvät rästinsä, mikäli verkonhaltija on aikanaan lähettänyt asiakkaalle katkaisuvaroituksen sopimusehtojen mukaisesti.

Kun sähköntoimitus on katkaistu verkkopalvelusopimusta koskevan sopimusrikkomuksen johdosta ja keskeytyksen aihe poistuu asiakkaan korjattua sopimusrikkomuksensa, ilmoittaa verkonhaltija datahubiin sähköntoimituksen jatkumisesta edellä kuvattujen aikarajojen mukaisesti (DH-412).

4.2. Sähkötoimitusten mittaus ja mittautietojen välitys markkinaosapuolille

Ohjeita sähkön mittauksen järjestämisestä on annettu erillisessä [Sähkön mittauksen periaatteita](#) - ohjeessa. Mittautietojen välittämisestä ohjeistetaan datahub-ohjeistuksessa.

4.3. Saneerauskohteiden käsittely

Niin sanotut saneerauskohteet voivat aiheuttaa verkonhaltijoille vaikeuksia tietää käyttöpaikan tarkkaa tilannetta. Tällaisia ovat esimerkiksi taloyhtiöiden laajat sähkösaneeraukset, joissa sähkömittareita saatetaan esimerkiksi siirtää asunnoista rakennuksen yhteiseen mittaritilaan. Saneerauskohteiden käsittelyyn saattaa liittyä toimijoita, joita ei normaalitilanteissa tarvitse huomioida, esimerkiksi saneerauskohteen urakoitsija ja asentajat.

Erytisen hankala tilanne on, jos urakoitsija irrottaa mittarit kertomatta asiasta verkonhaltijalle. Tällöin aikasarjat jäävät lopusta lukematta. Ongelmana on ylipäänsä tietää, mitä käyttöpaikalla tapahtuu. Mahdollisesti vasta sähköyhtiön asentajan käydessä paikan päällä nähdään, että mittarit on irrotettu. Tällöin asiat tulevat selville vasta takautuvasti.

Saadessaan tietää saneerauskohteesta ja mittarin irrottamisesta, tulee verkonhaltijan välittömästi ilmoittaa datahubiin käyttöpaikan päivitystapahtumalla (DH-124) kohteen tilaksi ”rakenteilla”. Käyttöpaikan tilan muuttaminen ”rakenteilla” olevaksi ei automaattisesti pääätä olemassa olevia sopimuksia.

4.4. Käyttöpaikkatietojen ylläpito

Käyttöpaikkatietojen ylläpito datahubissa on jakeluverkonhaltijan vastuulla. Verkonhaltijan vastuulla on käyttöpaikkojen luonti, tietojen päivitys ja käyttöpaikkojen ilmoittaminen käytöstä poistetuiksi. Tiedot päivitetään käyttöpaikkatietojen päivitystapahtumalla (DH-122). Päivityksellä voidaan muuttaa käyttöpaikan perustietoja sekä käyttöpaikan tilaa. Päivitys tulee tehdä heti, kun tiedot muuttuvat jakeluverkonhaltijan omassa järjestelmässä. Datahub välittää tiedot myyjälle ja muille tietoihin oikeutetuille. Prosessi on kuvattu tarkemmin datahub-ohjeistuksessa.

Jos asiakas ilmoittaa myyjälleen käyttöpaikkatietojen muutoksista esimerkiksi ohjattavaa kuormaa tai varastolaitetta koskien, voi myyjä ilmoittaa näistä jakeluverkonhaltijalle datahubin kautta tehtävällä käyttöpaikkatietojen päivityspyyntötapahtumalla (DH-124-1). Myyjän datahubiin ilmoittamia käyttöpaikkatietoja ei päivitetä automaattisesti, vaan ne välitetään jakeluverkonhaltijalle, joka tekee varsinaisen päivityksen. Jakeluverkonhaltijan tulee vastata päivityspyyntöön lähettämällä

käyttöpaikkatietojen päivitys datahubiin. Jos päivitys sisältää myyjän ilmoittamat tiedot, jakeluverkonhaltija on hyväksynyt päivityspyynnön. Jos jakeluverkonhaltija hylkää päivityspyynnön, päivitys sisältää jakeluverkonhaltijan omassa järjestelmässään olevat käyttöpaikkatiedot. Mikäli jakeluverkonhaltija päättää olla päivittämättä käyttöpaikan tietoja, tulee jakeluverkonhaltijan ilmoittaa myös syy, miksi tietoja ei ole päivitetty.

Vuosikäyttöarvio

Vuosikäyttöarviolla kuvataan asiakkaan yhden vuoden aikana käyttämän sähkön määrää. Tavallisesti vuosikäyttöarvio on sama kuin asiakkaan viimeinen mitattu vuotuinen sähkönkäyttö. Jossain tapauksissa asiakkaalla sähkönkäyttö vaihtelee vuodesta toiseen tai siinä on tapahtunut selkeä muutos, vaikkapa lämmitystavan muutoksen johdosta, ja vuosikäyttöarvio on pääteltävä joko asiakkaan ilmoituksen perusteella tai sitten pitkän aikavälin keskiarvona.

Jakeluverkonhaltijan tehtävänä on laskea ja ilmoittaa datahubiin ajantasaiset vuosikäyttöarvot. Myyjä saa toimituksen aloitusajankohdan vuosikäyttöarvot datahubista sopimusprosessien yhteydessä. Verkonhaltija päivittää käyttöpaikan vuosikäyttöarvion osana käyttöpaikkatietojen päivitystä. Pääasiassa vuosikäyttöarvion päivitys tulee tehdä vain siinä yhteydessä, kun käyttöpaikalle ilmoitetaan uusi sopimus. Mikäli datahubiin päivitetään ainoastaan vuosikäyttöarvotietoa, tulee tämä ilmoittaa datahubiin omalla syytiedolla ”vuosikäyttöarvion päivitys”. Tällöin päivityksessä tallennetaan datahubiin ainoastaan ilmoitettu vuosikäyttöarvio eikä muita käyttöpaikan tietoja.

Jos asiakas ilmoittaa vuosikäyttöarviomuutoksen myyjälle, myyjän tulee välittää asiakkaan ilmoittamat muuttuneet tiedot datahubin kautta jakeluverkonhaltijalle käyttöpaikkatietojen päivityspyynnöllä edellä kuvatulla tavalla.

Mikäli käyttöpaikka on ollut pitkään tyhjillään ja vuosikulutusennuste on pudonnut nolnaan, niin järjestelmät eivät yleensä suoraan generoi uutta järkevää ennustetta muuton yhteydessä. Asiakkaaseen ei välttämättä myöskään olla suoraan yhteydessä, jolloin voitaisiin varmistaa käyttöpaikan tilanne muuton jälkeen. Verkonhaltijan tulee ainoastaan erittäin tietoisesti lähettää muuton yhteydessä vuosikulutusennusteeksi nolla. Lähtökohtaisesti muuton yhteydessä nollaennustetta ei tulisi automaattisesti lähettää. Myös myyjää suositellaan olemaan verkonhaltijaan yhteydessä ja varmistamaan ennusteen todenperäisyys, jos on aihetta epäillä, että ennusteen tulisi olla jotain muuta kuin verkonhaltijan lähettämä nolla.

4.5. Asiakastietojen ylläpito

Datahubissa asiakastiedon ylläpidon päävastuu on myyjällä. Asiakastietoa voivat päivittää ne myyjät, joilla on voimassa oleva sopimus asiakkaan kanssa. Asiakastiedot voidaan päivittää osana sopimusprosesseja (DH-311) tai erillisellä ilmoituksella (DH-111). Datahub välittää tiedot verkonhaltijalle ja muille tietoihin oikeutetuille. Prosessi on kuvattu tarkemmin datahub-ohjeistuksessa.

Jos asiakas ilmoittaa jakeluverkonhaltijalle asiakastietojensa muutoksesta, lähettää jakeluverkonhaltija datahubiin asiakastiedon päivityspyynnön (DH-112-1), joka välitetään sille myyjälle, joka on viimeiseksi tehnyt sopimuksen asiakkaan kanssa. Tämä myyjä tekee varsinaisen asiakastiedon päivityksen. Myyjä voi kieltäytyä tietojen päivityksestä, jos myyjä katsoo, että päivityspyyntö on aiheeton tai virheellinen. Myyjän tulee vastata päivityspyyntöön lähettämällä asiakastiedon päivitys datahubiin, joka sisältää joko jakeluverkonhaltijan ilmoittamat tiedot (myyjä hyväksyy päivityspyynnön), tai omassa järjestelmässään olevat asiakastiedot (myyjä hylkää päivityspyynnön).

Asiakastietoina datahubissa ylläpidetään vain asiakkaan perustiedot, jotka voidaan jakaa kaikkien niiden markkinaosapuolten kesken, joilla on asiakkaan kanssa sopimuksia. Asiakkaan perustiedot käsittävät nimen, tunnisteen (henkilötunnus tai y-tunnus), virallisen osoitteen (postiosoite) ja yhteystiedot (puhelinnumero, sähköpostiosoite). Muut tiedot ylläpidetään osana sopimustietoa osapuolikohtaisesti (katso seuraava luku).

Asiakastiedon laatuun tulee kiinnittää erityistä huomiota, koska datahubissa asiakastieto on yhteinen tieto ja siinä olevat virheet vaikuttavat kaikkiin osapuoliin. Virheellinen asiakastieto vaikeuttaa asiakkaan tunnistamista, tavoittamista ja luotettavaa asiakaspalvelua muutoinkin. Pahimmillaan asiakastiedon virheisiin tai puutteisiin voi liittyä tietosuojariskejä. Datahub validoi asiakastiedon teknisen tietosisällön datastandardin mukaisesti, mutta datahub ei voi validoida tiedon sisällöllistä tai liiketoiminnallista oikeellisuutta. Datahubissa asiakastietoa ylläpitävät myyjät ovat vastuussa sen oikeellisuudesta. On tärkeä muistaa, että datahubissa ei riitä hyvä tekninen laatu, vaan edellytyksenä on myös hyvä sisällöllinen laatu.

Erytystä huomiota tulee kiinnittää mm. seuraaviin seikkoihin:

- vanha tai virheellinen tieto ei päivity uuden tiedon päälle
- asiakkaalle ilmoitettu nimi ja yksilöintitunnus (henkilötunnus tai y-tunnus) täsmäävät
- nimen kirjoitusasu on oikein
- nimet ovat oikeissa nimikentissä (etu- ja sukunimet eri kentissä)
- ei useita henkilöitä yhdessä etunimikentässä (yhteisvastuulliset sopimukset)
- osoitteen oikeellisuuteen
- osoitteen kirjoitusasu on oikein
- asiakastiedossa on asiakkaan postiosoite (laskutusosoite on sopimustietoa)
- asiakkaan alityyppitieto on oikein (esim. kuolinpesä)
- tieto salatuista asiakkaista on oikein.

4.6. Sopimustietojen ylläpito

Aina kun osapuoli tekee omassa järjestelmässään muutoksia datahubiin tallennettaviin tietoihin, tulee muutokset ilmoittaa datahubiin. Sopimustietoja muutoksista ilmoitetaan sopimus tietojen päivitystapahtumilla (DH-321 myyntisopimus tai DH-322 verkkosopimus). Sopimuksen sisällön muutoksia ovat muun muassa tuotemuutokset tai laskutustietoihin vaikuttavat muutokset, poikkeavan irtisanomisehdon muutokset sekä myyntisopimuksen määräaikaisuuden muutokset. Sen sijaan sopimusta päivittämällä ei voi muuttaa sopimuksen alku- tai loppuaikaa. Sopimustietojen päivityssääntöjä on kuvattu tarkemmin datahub-ohjeistuksessa.

Esimerkiksi asiakkaan laskutusosoite on sopimustietoa. Jos asiakas ilmoittaa jommallekummalle osapuolelle kesken sopimusta osoitteiden muuttumisesta, niin tällöin hyvän asiakaspalvelun nimissä on syytä varmistaa, että asiakas muistaa ilmoittaa muutoksista molemmille osapuolille tai selvästi sopia, että yhtiö hoitaa ilmoitukset asiakkaan puolesta. Viime kädessä vastuu kesken sopimuksen tapahtuvien yhteystietojen muutoksien ilmoittamisesta on sopimusehtojen mukaan asiakkaalla itsellään. Luvussa 3.2.1 on ohjeet posti- ja/tai laskutusosoitteen ja niiden muutoksien ilmoittamisesta muuttotilanteissa.

4.7. Käyttöpaikan tietojen tilapäinen muutos

Verkonhaltija saattaa tehdä käyttöpaikalle tilapäisiä muutoksia, joiden tiedetään palautuvan ennalleen lyhyen määräajan kuluessa. Esimerkiksi sulakekokoa saatetaan muuttaa määräajaksi. Tällaisista muutoksista verkkonhaltijan tulee ilmoittaa aina datahubiin, mikäli verkkonhaltija muuttaa tiedot omaan järjestelmäänsä. Mikäli kyseessä on hyvin vähämerkityksinen ja lyhytkestoinen muutos, eikä verkkonhaltija tee muutoksia omaan järjestelmäänsä, ei muutoksesta tarvitse ilmoittaa datahubiin.

5. VALTAKIRJAT

Lähtökohtaisesti vähittäismarkkinoiden liiketoimintaprosessit perustuvat prosessin käynnistävän toimijan vastuuseen oikeustoimen laillisuudesta. Erillisten valtakirjojen lähettämistä verkkohaltijalle tai nykyiselle myyjälle ei vaadita, jos osapuoli on hyväksyttyjen toimijoiden listalla. Osapuolitunnukset antaa Suomen, Norjan, Ruotsin ja Tanskan kantaverkkoyhtiöiden omistama eSett Oy. Ajantasaiset tiedot löytyvät eSettin sivuilta: <https://opendata.esett.com/>.

Myyjällä tulee olla asiakkaan valtuutus, kun myyjä suorittaa nykyisten sopimusten irtisanomisen ja tekee käyttäjän puolesta verkkosopimuksen. Normaalitytanteessa selvitys valtuutuksesta on mikä tahansa todennus tehdystä uudesta sopimuksesta. Myyntitapojen tulee olla sellaisia, ettei asiakkaan tahdosta ja tarkoituksesta tehdä uusi sopimus jää epäselvyyttä. Myyjän on samalla varmistettava, että asiakas ymmärtää antaneensa tälle valtuutuksen irtisanoa hänen voimassa olevat sopimuksensa. Myyjä kantaa tästä aina täyden vastuun.

Markkinoiden toimivuuden kannalta on tärkeää, että kaikki osapuolet tuntevat vastuunsa siitä, että sanomaprosessiin edenneet sopimukset ovat todella syntyneet ja todennettavissa, ja että tiedonvaihtosanomiiin voidaan luottaa.

Epäselvyydet tulee selvittää asiakkaan ja myyjien kesken. Jakeluverkkohaltijan neutraalina tahona tulee pääsääntöisesti pidättäytyä näistä selvittelyistä, paitsi asiakkaan nimenomaan sitä tältä pyytäessä. Katso tarkemmin luvusta 3.4.

Todennettavaa valtuutusta tarvitaan myös, jos asiakkaan valtuuttama taho (esim. asiakkaan uusi myyjä) haluaa tietoja käyttäjän nykyisistä sopimuksista. Asiakas voi antaa näitä valtuutuksia datahubin asiakasportaalin kautta. Energiaviraston päätöksen mukaan todisteita valtuutuksen olemassaolon varmistamiseksi voidaan vaatia, kun kyseessä on luonteeltaan luottamuksellisen tiedon (esim. sopimuksen päättymispäivän) tiedustelu. Verkkohaltijan vaatiessa valtuutusta tulee huomioida syrjimättömyysvaatimukset (kts. tarkemmin ”Luottamuksellisuus ja syrjimättömyys sähkömarkkinoilla” - ohje.). Verkkohaltijan ei tule missään tilanteessa, edes voimassa olevalla valtakirjalla, ilmoittaa myynnin päättymispäivää asiakkaan valtuuttamalle taholle. Tämä tulee aina kysyä asiakkaan nykyiseltä myyjältä (käytännössä datahubista), ei verkkohaltijalta.

5.1. Valtakirjojen voimassaolo

Valtakirjojen käyttöä käsittelee ns. oikeustoimilaki. Valtakirjojen suositellaan aina olevan määräaikaista, mutta ne voivat olla myös toistaiseksi voimassa olevia. Toistaiseksi voimassa olevan valtakirjan vastaanottajan on hyvä säännöllisin väliajoin (esim. 1 tai 2 vuotta) varmistaa, että valtakirja on voimassa.

Oikeustoimilain 15 §:n mukaan: ”Valtuutus, joka perustuu asiakirjaan, joka on annettu valtuutetulle hänen hallussaan pidettäväksi ja kolmannelle henkilölle esitettäväksi, peruutetaan siten, että valtuuttaja ottaa takaisin tai hävityttää valtuuttamisasiakirjan. Valtuutettu on velvollinen valtuuttajan pyynnöstä palauttamaan valtuuttamisasiakirjan.” Jos päämies (eli valtuuttaja) ilmoittaa vastapuolelle (jos tietää kuka vastapuoli on), että valtuutus ei ole enää voimassa, niin vastapuoli ei ole oikeutettu vetoamaan siihen, ettei valtuutusta ole muulla tavalla peruutettu. Tällainen tiedoksianto on siis riittävä keino peruuttaa valtuutus, koska tiedoksiannon jälkeen vastapuoli ei voi vedota siihen, ettei tiennyt valtuutuksen peruutuksesta (OikTL 16 §).

Edelleen laki toteaa, että jos valtakirja esitetään jatkuvassa liikesuhteessa vain kerran, niin vilpittömiä mieltä ei lähtökohtaisesti suojata, mikäli sopimus on tehty vasta sen jälkeen, kun valtakirja on otettu jo pois valtuutetulta. Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli valtuutus on päämiehen taholta oikein peruutettu eli valtakirja on otettu pois valtuutetulta, niin yhtiön tietämättömyyttä valtuutuksen päättymisestä ei suojata, vaikka se ei olisi tiennyt tästä. Tämän vuoksi suositellaan, että valtakirja, vaikkakin toistaiseksi voimassa oleva, pyydetäisiin aina välillä uudelleen nähtäväksi.

Yhtiökohtaisesti on tarpeen linjata, kuinka usein tarkistaa valtakirjan voimassaolon ja kuinka vanhan valtakirjaa hyväksyy.

6. JÄLKIKÄTEISET KORJAUKSET

Sähkönmyyjän ja asiakkaan tai jakeluverkonhaltijan ja asiakkaan välillä laskutukseen tehtävissä korjauksissa tukeudutaan nykyisten sopimusehtojen määräyksiin. Virheellisen mittaustiedon, ilmoituksen tai laskutuksessa tapahtuneen virheen johdosta laskutusta voidaan joutua korjaamaan jälkikäteen joko asiakkaan eduksi tai vahingoksi. Näihin korjauksiin on ohjeet yleisissä sopimusehdoissa ([VPE2019](#) kohta 8.6. ja [SME2014](#) kohta 6.6).

Sähkömarkkinaosapuolien välillä tehtäviä korjauksia koskien on laadittu erillinen ohje [Taseisiin jääneiden virheiden käsittely taseiden sulkeutumisen jälkeen](#) ("Tasevirheiden käsittely-raportti").

7. LASKUTUS

7.1. Laskutukseen liittyvä sääntely

Myyjän ja verkonhaltijan laskutusta säännellään sähkömarkkina- ja sopimusehdoissa. Lain mukaan loppukäyttäjälle toimitettu sähkö on laskutettava tosiasiallisen kulutuksen perusteella vähintään neljä kertaa vuodessa. Muun kuin tuntimittauslaitteiston osalta laskutus voi perustua loppukäyttäjän tekemään mittauslaitteiston luentaan.

Toimitetun sähkön laskutus saa kuitenkin perustua arvioituun kulutukseen tai kiinteään määrään silloin, kun laskutus perustuu loppukäyttäjän lukemaan mittauslaitteistoon eikä tämä ole ilmoittanut mittarilukemaa kysymyksessä olevalta laskutuskaudelta tai jos käyttöpaikkaa ei ole varustettu mittauslaitteistolla. Laskutus saa perustua arvioituun kulutukseen myös, jos sähköä ei ole voitu mitata mittauslaitteiston vikaantumisen vuoksi tai jos mittaustiedot eivät ole saatavilla etäluettavan mittauslaitteiston tiedonsiirtohäiriön vuoksi.

Laskussa on esitettävä loppukäyttäjälle erittely siitä, miten sähkön hinta muodostuu. Sähkön hintaa koskevat tiedot ja arviot on annettava loppukäyttäjälle oikea-aikaisesti ja helposti ymmärrettävässä muodossa. Vähittäismyyjän on lisäksi esitettävä tieto sopimuksen voimassaoloajasta. Kuluttajille lähetettävissä laskuissa on annettava tiedot asiakasvalitusten tekemistä varten sekä vähintään kerran vuodessa tieto kuluttajien käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä.

Laskut sekä hinta- ja kulutustiedot on annettava loppukäyttäjälle asianmukaisesti ja maksutta. Loppukäyttäjän on halutessaan saatava laskut ja kulutustiedot sähköisinä.

Energiavirasto on antanut tarkempia määräyksiä siitä, mitä tietoja laskuun tulee sisällyttää, sekä siitä tavasta, jolla tiedot tulee laskussa esittää.

Laskujen sisältöä säännellään Energiaviraston määräyksessä sähkön myyntiä ja sähkön jakelua koskevien laskujen erittelystä (1097/002/2013). Sen mukaan sähkölaskussa on mainittava mm. sähkönhinnan muodostumiseen vaikuttavat maksut, laskutettavien yksiköiden määrä, kunkin maksun yksikköhinta ja veloittava summa, laskun kokonaissumma sekä verojen määräytymisperusteet ja määrät. Kuluttajalle lähetettävässä laskussa on lisäksi annettava tiedot asiakasvalitusten tekemistä varten. Lisäksi kulutus-, arvio- ja tasauslaskun sisällöstä on tarkempia määräyksiä.

Laskuissa esitettäviä tietoja säännellään myös laissa energian alkuperätakuista (1050/2021). Lain mukaan sähkömyyjän on ilmoitettava vähintään kerran vuodessa sähkön loppukäyttäjälle annettavissa sähkölaskuissa kunkin energialähteen osuus loppukäyttäjän sähkömyyntisopimuksen mukaisesti ostamasta sähköstä (ns. tuotteen mukainen jakauma). Kyseinen tieto on lisäksi pidettävä sähkön loppukäyttäjän helposti saatavilla sähkömyyjän internetsivustolla tai muulla vastaavalla tavalla, joka osoitetaan loppukäyttäjälle selkeästi laskuissa tai niiden liitteissä.

Lisäksi laskuissa tai niiden liitteissä on annettava tiedot kunkin energialähteen osuudesta sähkömyyjän Suomessa myymän sähkön koko energialähdevalikoimasta edellisen vuoden aikana (ns. myyjäjakauma) ymmärrettävällä ja helposti vertailtavissa olevalla tavalla. Kyseiset tiedot voidaan antaa myös sähkömyyjän internetsivustolla tai muulla vastaavalla sähkön loppukäyttäjän helposti saatavilla olevalla tavalla, jos laskuissa tai niiden liitteissä osoitetaan selkeästi, mistä tieto on saatavilla. Kyseiset tiedot on annettava myös Euroopan unionissa myydyn sähkön osalta, jos sähkömyyjä toimii useammassa kuin yhdessä jäsenvaltiossa.

Edellä mainitut energialähteiden osuudet on jaoteltava vähintään seuraavalla tarkkuudella:

- 1) uusiutuvat energialähteet;
- 2) ydinvoima;
- 3) fossiiliset polttoaineet.

Sähkönmyyjän on vähintään kerran vuodessa sähkölaskuissa tai niiden liitteissä annettava tiedot sähkönmyyjän edellisen vuoden aikana myymän sähkön tuottamiseen käytetyistä energialähteistä syntyneistä hiilidioksidipäästöistä ja radioaktiivisten jätteiden määrästä. Kyseiset tiedot voidaan antaa myös sähkönmyyjän internetsivustolla tai muulla vastaavalla sähkön loppukäyttäjän helposti saatavilla olevalla tavalla, kun laskuissa tai niiden liitteissä osoitetaan selkeästi, mistä kyseinen tieto on saatavilla.

7.2. Myyjän loppulasku kuluttajalle kuudessa viikossa

Sähkömarkkinalain mukaan vähittäismyyjän on toimitettava loppulasku kuluttajalle kuuden viikon kuluessa siitä, kun sähkön toimitus kuluttajalle on päättynyt.

Yleisten sopimusehtojen mukaan, mikäli sähkönmyyjä on velvollinen suorittamaan kuluttajalla hyvitystä loppulaskun perusteella, on hyvityssuoritus maksettava asiakkaalle viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun hyvityksen maksamiseen tarvittavat tiedot on toimitettu sähkönmyyjälle.

7.3. Minimikorjausraja

Päättäneiden sopimusten osalta asiakkaan laskun hyvityksessä ja lisäveloituksessa voidaan yrityskohtaisesti itsenäisesti harkita noudatettavan ennalta määritellyä ja asiakkaille ilmoitettua minimiveloitusta ja -hyvitystä. Kunkin yrityksen tulee harkita itsenäisesti, noudattaako tällaista periaatetta ja minkä suuruisen rajan asettaa. Jos tällaista minimihyvitysrajaa noudatetaan, tulee sitä noudattaa samoin tai käyttäjälle edullisemmin ehdoin myös lisäveloituksissa.

7.4. Läpilaskutus

Läpilaskutuksella tarkoitetaan tilannetta, jossa myyjä laskuttaa asiakkaalta myös verkkopalvelun osuuden. Tällöin verkonhaltija lähettää asiakasta koskevat laskut myyjälle, joka edelleen laskuttaa verkkosaatatavat asiakkaalta ja tilittää saatavat verkonhaltijalle.

Läpilaskutuksen toteuttamisesta tai toimijoiden velvoitteista ei ole tällä hetkellä olemassa erillissäätelyä. Tämä tekee mahdollisten poikkeustilanteiden hallinnan haastavaksi. Mikäli läpilaskutukseen liittyvistä käytännön järjestelyistä ja poikkeustilanteiden hallinnasta ei ole erikseen sovittu laskuttavan myyjän ja asiakkaan verkonhaltijan välillä, puhutaan niin kutsutusta sopimuksettomasta läpilaskutuksesta.

Sopimuksettomaan läpilaskutukseen liittyy verkonhaltijan kannalta sellaisia riskejä, ettei verkonhaltijaa voida pakottaa suostumaan sopimuksettomaan läpilaskutukseen. Mikäli verkonhaltija kieltäytyy sopimuksettomasta läpilaskutuksesta, on sen noudatettava tässä ehdotonta syrjimättömyyttä.

Tämä kohta täydentyy, kun läpilaskutusta koskeva lainsäädäntö aikanaan annetaan.

8. ERITYISTILANTEET

8.1. Menettelyohjeet yritysjärjestelyissä

Yritysjärjestelyiden seurauksena tapahtuvissa sopimusten siirroissa tulee noudattaa olemassa olevien menettelyohjeiden periaatteita tai muutoin pyrittävä hoitamaan asia kaikkien osapuolien kannalta mahdollisimman sujuvasti. Muille osapuolille aiheutuvaa ylimääräistä työtä on vältettävä.

Yritysjärjestelystä johtuvissa sopimussiirroissa on huomioitava seuraavaa:

- Asiakkaita pitää informoida riittävän aikaisin ja selkeästi tilanteesta.
- Verkonhaltijoita tulee informoida hyvissä ajoin etukäteen, mikäli suuri joukko sopimuksia siirtyy toiselle toimijalle.
- Uuden myyjän tulee rekisteröityä datahubin käyttäjäksi ennen kuin vähittäismyyjä aloittaa sähkösopimusten tarjoamisen loppukäyttäjille. Lisäksi uuden myyjän tulee ilmoittautua mittausalueen taseselvittäjälle, eli datahubiin, vähintään 22 päivää ennen kuin se aloittaa sähkötoimitukset mittausalueelle.
- Sopimuksia siirrettäessä tulee noudattaa normaaleja menettelytapoja, joiden mukaisesti asiakkaan uusi myyjä ilmoittaa muutoksesta datahubiin. Sopimuksia ei siis tule erillisillä prosesseilla irtisanoa ja aloittaa. Olennaista on selkeä, yksiselitteinen ja johdonmukainen toimintatapa.
- Mikäli lopettavalla myyjällä on sopimuksia tulevaisuuteen, pitää nämä peruuttaa ennen ilmoitusta sopimusten siirtämisestä.
- Myyjän ei tule ilmoittaa toiminnan loppumisesta ja kaikkien sopimusten siirrosta, jos toimintaa kuitenkin vielä jää.

8.2. Tieto asiakkaan tietojen salassa pidosta ja turvakieltoasiakkaat

Salassa pidettävien asiakkaiden määrä on ollut kasvussa. Tietojen salassapito on varmistettava koko prosessin ajan ja luonnollisesti myös sen jälkeen.

Yhtiö voi asiakkaan pyynnöstä merkitä tämän tiedot salaiseksi, jolloin niitä ei saa luovuttaa eteenpäin esimerkiksi markkinointitarkoituksiin. Tätä tietoa asiakkaan salassapitopyynnöstä ei välitetä osapuolten välillä, vaan asiakkaan tulee tehdä se itse erikseen haluamilleen sopimuskumppaneilleen. Asiakkaan oma salassapitopyyntö on kuitenkin eri asia kuin turvakielto, jota henkilön on haettava Digi- ja väestötietovirastolta. Turvakielloilla tarkoitetaan väestötietojärjestelmään tallennettua kieltoa olla luovuttamatta henkilön tietoja, jos henkilö voi olettaa perustellusti oman tai perheensä turvallisuuden olevan vaarassa. Turvakielloilla tarkoitetaan näin ollen viranomaisten henkilörekistereihin ja -järjestelmiin merkittyä kieltoa, eikä se lähtökohtaisesti vaikuta energiayhtiöiden oikeuteen käyttää tai luovuttaa sillä olevia henkilötietoja.

Turvakielton keskeisenä tavoitteena on ”salata” asiakkaan asuinosoite tarpeettomalta käytöltä, mutta asiakas ei voi kieltää, etteikö yhtiöllä saisi olla tiedossa asiakkaan käyttöpaikan osoitetta. Energiayhtiö ei saa Digi- ja väestötietovirastolta tietoa asiakkaan turvakiellostä, vaan asiakkaan tulee itse ilmoittaa tämä tieto yhtiölle. Asiakkaan velvollisuus on ilmoittaa yhtiölle myös mahdollisista muutoksista, eli kiellon päättymisestä. Tämän lisäksi asiakkaan on itse käytävä poistamassa tämä ”salattu”-tieto datahubin asiakasportaalissa. Jos turvakieltoasiakas ei halua käyttää asumisosoitettaan ilmoitusten ja laskujen vastaanottamiseen, hänen pitää antaa muu yhteysosoite.

Turvakiellostä ilmoittavalta asiakkaalta voi tiedustella, haluaako hän asettaa myös suoramarkkinointikiellon. Yhtiö voi myös omatoimisesti asettaa sen. Tärkeintä on, että asiakkaan asumisosoitetta ei käsitellä tarpeettomasti.

Tieto asiakkaan salassapidettävyydestä ylläpidetään datahubissa osana asiakastietoja. Mikäli asiakkaan tiedoissa on merkintä asiakastietojen salassapidettävyydestä, välitetään tiedot sopimusprosesseissa normaaliin tapaan myyjältä jakeluverkonhaltijalle.

8.3. Menettelyohjeet asiakkaan konkurssissa

Velallinen eli sähköyhtiön asiakas voidaan asettaa konkurssiin silloin, kun se ei enää kykene vastaamaan omista veloistaan. Konkurssiin voidaan asettaa kaikki yritykset sekä yksityishenkilöt. Konkurssi on velallisen kaikkia velkoja koskeva maksukyvyttömyysmenettely, jossa velallisen omaisuus käytetään konkurssisaatavien maksuun.

Konkurssin alkaessa velallinen menettää määräysvallan omaisuuteensa sekä sopimuksiinsa ja konkurssinpesän asioita alkaa hoitaa tehtävään erikseen tuomioistuimessa määrätty pesänhoitaja. Konkurssiin asettamisen jälkeen myynti- ja verkkosopimusten jatkuminen ei ole itsestään selvää, vaan se edellyttää aktiivisia toimenpiteitä sähköyhtiöltä.

8.3.1. Konkurssin vaikutus saataviin

Konkurssin alkamispäivä määrää sen, mitkä saatavat valvotaan konkurssivalvonnassa ja mitkä saatavat laskutetaan konkurssipesältä itseltään. Konkurssin alkamispäivä eli konkurssiin asettamispäivä ilmenee tuomioistuimen päätöksestä.

Valvottavaksi veloiksi eli konkurssisaataviksi luetaan saatavat, joiden peruste on syntynyt ennen konkurssin alkamista konkurssiin asettamispäivän saatavat mukaan lukien. Sähköyhtiön on valvottava⁹ konkurssisaatavat voidakseen myöhemmin saada jako-osuutta konkurssipesästä jakoluettelon mukaisesti, mikäli jaettavaa jää.

Sellaiset velat, joiden peruste on syntynyt konkurssiin asettamisen jälkeen, maksetaan niiden erääntyessä massavelkana ilman erillisiä valvontatoimenpiteitä. Massavelka on konkurssipesän velkaa ja sillä on etusija valvottaviin konkurssisaataviin nähden. Konkurssipesä on velvollinen maksamaan konkurssin asettamispäivän jälkeen syntyneet massavelat sitä mukaan, kun ne erääntyvät. Massavelkoihin voidaan niiden maksamisen viivästyessä kohdistaa normaalit perintätoimenpiteet konkurssilain estämättä.

Pesänhoitajan voi olla tarpeen selvittää saatavien määrä konkurssin alkaessa, jolloin sähköyhtiön on pystyttävä erottelmaan saatavansa konkurssiin asettamispäivän loppuun saakka kertyneistä ja sen jälkeisistä saatavista. Saatavat lasketaan mittarilukeman perusteella erikseen sen mukaan, ovatko ne syntyneet ennen konkurssiin asettamispäivää vai sen jälkeen. Konkurssiin asettamispäivänä syntyneet saatavat luetaan ennen konkurssia syntyneisiin saataviin.

8.3.2. Konkurssin vaikutus sopimus- ja velkasuhteisiin

Konkurssilla ei ole sellaisenaan sopimussuhteita lakkaavaa tai muuttavaa vaikutusta, mikä tarkoittaa sitä, että sopimukset eivät automaattisesti pääty konkurssin alkaessa. Sähköyhtiöllä ei ole myöskään ainoastaan asiakkaan konkurssin johdosta oikeutta päättää tämän sopimusta irtisanomalla tai purkamalla.

Konkurssipesällä on oikeus päättää, mitä asiakkaan sopimuksia se haluaa jatkaa. Tämä johtuu siitä, että konkurssipesällä on konkurssilain 3 luvun 8 §:n mukainen sijaantulo-oikeus velallisen tekemiin sopimuksiin eli esimerkiksi asiakkaan sähkösopimuksiin. Konkurssipesällä on oikeus sitoutua asiakkaan sopimuksiin riippumatta siitä, onko sähköyhtiön saatavat tulleet maksetuksi. Sijaantulo-oikeus on

⁹ Konkurssivalvonnalla tarkoitetaan konkurssiprosessiin kuuluvaa vaihetta, jossa velkojat ilmoittavat saatavansa otettavaksi huomioon varojen jaossa.

pakottavaa lainsäädäntöä, ja kyseeseen ei taten automaattisesti tule sisällöltään uuden sopimuksen tekeminen tai yleisten sopimusehtojen mukainen sopimuksen siirtäminen.

Konkurssipesällä on oikeus sitoutua asiakkaan tekemään sopimukseen entisin ehdoin. Vaihtoehtoisesti konkurssipesä voi halutessaan tehdä käyttöpaikkaan kokonaan uuden sopimuksen uusin sopimusehdoin taikka päättää sopimuksen.

8.3.3. Sopimuksen jatkuminen

Saatuun tiedon velallisen konkurssista, sähköyhtiön on välittömästi tiedusteltava konkurssipesältä, että haluaako tämä 1) sitoutua asiakkaan sopimukseen, 2) tehdä uuden sopimuksen vai 3) päättää sopimuksen. Sekä myyjän että verkonhaltijan on kummankin erikseen tiedusteltava konkurssipesältä sopimukseen sitoutumisesta. Tiedustelu on syytä tehdä pesänhoitajalle kirjallisesti ja vastauksen antamiselle on jätettävä kohtuullinen aika. Vastausajan kohtuullisuus on harkittava tapauskohtaisesti huomioiden eri tahojen intressit, mm. sopimuksen mittavuus sekä millaista vahinkoa sähköjen katkaiseminen aiheuttaisi.

Sähköyhtiöllä on myös oikeus edellyttää, että konkurssipesä asettaa hyväksyttävän vakuuden sopimusvelvoitteiden täyttämiseksi. Mikäli vakuutta edellytetään, ilmoitetaan siitä tiedusteltaessa konkurssipesän sitoutumista sopimukseen. Myös vaaditun vakuuden määrä on hyvä ilmoittaa samassa yhteydessä.

Konkurssipesä tarvitsee konkurssiasiamiehen suosituksen mukaan oman y-tunnuksen, jos se maksaa massavelkaisia palkkoja tai hakeutuu arvonlisäverovelvolliseksi tai ennakkoperintärekisteriin. Näistä käytännön syistä johtuen pesänhoitajat hakevat useimmiten konkurssipesälle uuden y-tunnuksen. Konkurssipesä on velallisyhtiöstä teknisesti erillinen oikeushenkilö riippumatta siitä, onko tällä oma y-tunnus vai ei. Konkurssipesää ei näin ollen tule sekoittaa oikeushenkilönä toiminnan aikaiseen velallisyhtiöön, vaikka konkurssipesä sitoutuisikin velallisen tekemään sopimukseen.

Kun sähköyhtiö saa tiedon velallisen konkurssista, velallisen sopimus päätetään järjestelmässä konkurssipäivään taannehtivasti. Tästä eteenpäin ilmoitetaan uusi sopimus konkurssipesän nimissä. Uusi sopimus on tehtävä väliaikaisesti myös siinä tilanteessa, kun konkurssipesä ilmoittaa myyjän ja verkonhaltijan tiedustellessa, ettei halua tehdä uutta sopimusta tai käyttää sijaantulo-oikeuttaan, vaan halua päättää sopimuksen, koska ei tarvitse sähköä. Sopimuksen päättymistä käsitellään seuraavassa kappaleessa.

Mikäli konkurssipesä käyttää sijaantulo-oikeuttaan, on konkurssipesälle tehtävä uusi sopimus konkurssiin menneen velallisen sopimuksen ehdoin. Uusi sopimus tehdään tällöin, koska konkurssipesä on teknisesti eri oikeushenkilö kuin velallisyhtiö. Tällaisissa tilanteissa myyjä ja verkonhaltija ilmoittaa konkurssipesälle sopimus- ja asiakasnumeroiden päivittymisistä.

Mikäli konkurssipesä puolestaan ilmoittaa tekevänsä kokonaan uuden sopimuksen, ei uutta sopimusta tarvitse tehdä samoilla ehdoilla kuin aikaisemmin voimassa ollutta sopimusta. Uusi sopimus vahvistetaan tällöin normaalein menettelytavoin.

Uusi sopimus tulee ilmoittaa datahubiin datahub-ohjeistuksen mukaisesti. Konkurssitilanteissa tyyppillisesti sopimusmuutokset tehdään taannehtivasti, koska asioiden selvittelyyn konkurssipesän kanssa on varattava kohtuullinen aika. Mikäli vanhan sopimuksen päättäminen tehdään takautuvasti, tulee tästä ilmoittaa datahub-operaattorille tukipyynnöllä. Datahub operaattori tekee takautuvan päättämisen, kuten on kuvattu Sähkön vähittäismarkkinoiden liiketoimintaprosessit datahubissa - dokumentin luvussa 3.14.1. Vasta tämän jälkeen voidaan ilmoittaa uusi sopimus datahub-tapahtumalla. Tällaisissa tapauksissa verkkoyhtiöillä on velvollisuus hyväksyä takautuva sopimuksen päätyminen ja uuden alkaminen. Ks. takautuvista muutoista lisää luvussa 3.2.5.

Mikäli konkurssipesä hankkii itselleen uuden y-tunnuksen, tehdään uusi sopimus tällä y-tunnuksella. On myös mahdollista, ettei konkurssipesä hanki itselleen y-tunnusta. Tästä huolimatta konkurssipesän

nimiin on tehtävä uusi sopimus, sillä konkurssipesää ei tule sekoittaa velallisyhtiöön. Datahubissa konkurssipesälle, jolla ei ole omaa y-tunnusta, voidaan tehdä uusi sopimus antamalla tälle asiakkaan alityypiksi konkurssipesä ja muodostamalla tälle osapuolen oma tunnus.

8.3.4. Sopimuksen päätyminen

Konkurssipesällä on myös oikeus päättää sopimus. Jos konkurssipesä ei sitoudu asiakkaan verkko- ja myyntisopimukseen taikka tee uutta sopimusta konkurssipesän nimissä, sopimukset päätetään ja verkkoyhtiön on katkaistava käyttöpaikasta sähköt, ellei kohteeseen ilmoiteta uutta myyjää konkurssipesän sähkön toimittajaksi. Sopimusten päättämiset ilmoitetaan datahubiin ulosmuuttoa, jotta ne voidaan päättää kuluvalle päivälle.

Konkurssipesällä ei ole oikeutta irrottautua sopimuksista takautuvasti konkurssipäivään. Konkurssipesä on näin ollen vastuussa pesän käyttämästä sähkönkulutuksesta ja sen maksamisesta siihen saakka, kunnes se on ilmoittanut sähköyhtiöille, ettei pesä sitoudu sopimukseen.

Silloin kun käyttöpaikassa ei ole voimassa olevia verkko- ja myyntisopimuksia, on verkonhaltijan tiedusteltava konkurssipesältä, sitoutuuko se liittymän ylläpitosopimukseen. Jos konkurssipesä ei sitoudu liittymän ylläpitosopimukseen, on verkonhaltijalla liittymisehtojen perusteella oikeus purkaa liittymissopimus välittömästi.

LIITTEET

Liite 1 – Ohjeiden pätemisjärjestys

| Dokumentti | Hyväksyjä |
|---|----------------|
| Lainsäädäntö (Lait ja asetukset) | |
| Sähkön vähittäismarkkinoiden menettelyohje | ET |
| Luottamuksellisuus ja syrjimättömyys sähkömarkkinoilla | ET |
| Energiaviraston suositus sähköverkonhaltijan syrjimättömyyden varmentamista koskevasta toimenpideohjelmasta ja raportoinnista | Energiavirasto |
| Sähkön mittauksen periaatteita | ET |
| Taseisiin jääneiden virheiden käsittely taseiden sulkeutumisen jälkeen | ET |

Sähkön vähittäismarkkinoiden menettelyohjeen rinnalla tiedonvaihtoa ohjeistetaan Fingrid Datahub Oy:n datahub-ohjeistuksessa.

| Dokumentti | Hyväksyjä |
|---|--------------------|
| Sähkön vähittäismarkkinoiden liiketoimintaprosessit datahubissa | Fingrid Datahub Oy |
| Datahub tapahtumat | Fingrid Datahub Oy |
| Datahub datastandardi | Fingrid Datahub Oy |