

Sähkön vähittäismarkkinoiden menettelyohje

27.9.2024



Energiateollisuus

SISÄLLYSLUETTELO

MUUTOSHISTORIA	4
JOHDANTO	7
MÄÄRITELMÄT.....	9
1. YLEISTÄ.....	12
1.1. MENETTELYOHJEEN TARKOITUS.....	12
1.2. ENERGIAATEOLLISUUDEN JA FINGRIDIN TEHTÄVÄT SEKÄ MUU OHJEISTUS	12
1.3. POIKKEUSTILANTEIDEN HOITO JA OSAPUOLIEN YHTEYSTIEDOT	12
1.4. VERKONHALTIJAN ROOLI	13
1.5. TOIMITUSVELVOLLISUUDEN MÄÄRÄYTYMINEN	13
1.6. UUDEN MYYJÄN TOIMINNAN ALOITTAMINEN	14
2. SOPIMUSTEN SYNTYMISEEN JA PÄÄTTYMISEEN LIITTYVÄT TOIMET	15
2.1. ASIANMUKAISET JA LUOTETTAVAT SOPIMUKSENTEKOMENETTELYT	15
2.2. ASIAKKAAN JA MYYJÄN TAI VERKONHALTIJAN VÄLISET SOPIMUKSET	16
2.3. HENKILÖTUNNUKSEN KÄSITTELY	17
2.4. SOPIMUSVAHVISTUS.....	17
2.5. VAKUUDEN VAATIMINEN	20
2.6. UUDEN VERKKOSOPIMUKSEN TEKEMINEN MYYJÄNVAIHTOTILANTEISSA	20
2.7. VEROLUOKKAMUUTOKSET	21
2.8. SOPIMUSSAKKO	21
2.9. VASTATARJOUKSET	21
2.10. SOPIMUKSETON TILA	22
3. VÄHITTÄISMARKKINOIDEN SOPIMUSPROSESSIT	24
3.1. MYYJÄNVAIHTO.....	24
3.1.1. Käyttöpaikkatunnuksen selvittäminen	24
3.1.2. Myyjän ilmoitus uudesta sopimuksesta.....	24
3.1.3. Verkonhaltijan vahvistus uudesta verkkosopimuksesta	26
3.2. ASIAKKAAN MUUTTO.....	26
3.2.1. Asiakkaan sisäänmuutto.....	27
3.2.2. Asiakkaan ulosmuutto	28
3.2.3. Muuttojen aikarajat.....	29
3.2.4. Lyhyellä varoitusajalla tapahtuvat muutot	29
3.2.5. Takautuvat muutot.....	30
3.2.6. Sähköjen katkaisu ulosmuuttokohteesta.....	31
3.2.7. Turvallinen sähkön kytkentä muuton yhteydessä	31
3.2.8. Muuttojen risteävät ilmoitukset	33
3.3. SOPIMUSTEN PERUUTUKSET	33
3.3.1. Huomautusoikeus	33
3.3.2. Etä- ja kotimyyntin peruutusoikeus	34
3.3.3. Peruutuksen käynnistyminen.....	35
3.3.4. Asiakkaan sopimus myyjänvaihdon peruutuksen jälkeen	35
3.3.5. Jälkivahvistamattoman sopimuksen peruuttaminen.....	36
3.3.6. Taseet ja asiakkaan laskutus peruutuksen jälkeen.....	36
3.3.7. Aikarajat peruutukselle.....	37
3.3.8. Muuton peruutukset ja korjaukset	37
3.4. SOPIMUKSEN KIISTÄMINEN	38

3.5.	SOPIMUKSEN PÄÄTTÄMINEN.....	40
3.6.	PIENTUOTANNON SANOMALIIKENNE	41
3.6.1.	<i>Pientuotantosopimukset tietojärjestelmissä</i>	<i>41</i>
3.6.2.	<i>Pientuotantoa koskevan tiedonvaihdon yleiset periaatteet.....</i>	<i>42</i>
4.	TOIMITUKSEN AIKAISET TAPAHTUMAT	43
4.1.	SÄHKÖNTOIMITUKSEN KATKAISU JA KYTKENTÄ	43
4.1.1.	<i>Katkaisu</i>	<i>43</i>
4.1.2.	<i>Kytkentä.....</i>	<i>46</i>
4.2.	SÄHKÖTOIMITUSTEN MITTAUS JA MITTAUSTIETOJEN VÄLITYS MARKKINAOSAPUOLILLE	47
4.3.	SANEERAUSKOHEIDEN KÄSITTELY	47
4.4.	KÄYTTÖPAIKKATIETOJEN YLLÄPITO	47
4.5.	ASIAKASTIETOJEN YLLÄPITO	48
4.6.	SOPIMUSTIETOJEN YLLÄPITO	49
4.7.	KÄYTTÖPAIKAN TIETOJEN TILAPÄINEN MUUTOS.....	49
5.	VALTAKIRJAT.....	50
5.1.	VALTAKIRJOJEN VOIMASSAOLO	50
6.	JÄLKIKÄTEISET TASE- JA LASKUTUSKORJAUKSET.....	52
7.	LASKUTUS	53
7.1.	LASKUJEN SISÄLTÖ JA LASKUTUSTIEDOT.....	53
7.1.1.	<i>Laskulla annettavat tiedot.....</i>	<i>53</i>
7.1.2.	<i>Laskulla, niiden liitteenä tai niihin linkitettyinä annettavat tiedot.....</i>	<i>54</i>
7.1.3.	<i>Energiaviraston määräys laskujen erittelystä.....</i>	<i>54</i>
7.1.4.	<i>Sähkön alkuperää koskevat tiedot.....</i>	<i>55</i>
7.2.	LASKUTUKSEN JÄRJESTÄMINEN JA LASKUJEN MAKSUTAVAT	55
7.2.1.	<i>Laskutustapa ja -rytmi</i>	<i>55</i>
7.2.2.	<i>Maksutavat.....</i>	<i>56</i>
7.2.3.	<i>Loppulasku ja minimilaskutusraja</i>	<i>56</i>
7.3.	LÄPILASKUTUS.....	56
8.	ERITYISTILANTEET.....	57
8.1.	MENETTELYOHJEET YRITYSJÄRJESTELYISSÄ	57
8.2.	TIETO ASIAKKAAN TIETOJEN SALASSA PIDOSTA JA TURVAKIELTOASIAKKAAT	57
8.3.	MENETTELYOHJEET ASIAKKAAN KONKURSSISSA	58
8.3.1.	<i>Konkurssin vaikutus saataviin.....</i>	<i>58</i>
8.3.2.	<i>Konkurssin vaikutus sopimus- ja velkasuhteisiin</i>	<i>58</i>
8.3.3.	<i>Sopimuksen jatkuminen.....</i>	<i>59</i>
8.3.4.	<i>Sopimuksen päättyminen</i>	<i>60</i>
LIITTEET		61
LIITE 1 – OHJEIDEN PÄTEMISJÄRJESTYS.....		61
LIITE 2 – SÄHKÖN TOIMITUKSEN PÄÄTTYMINEN MYYJÄSTÄ JOHTUVASTA SYYSTÄ		62

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 .
14.12.2023	14.12.2023	Määritelmiin on lisätty dynaamisen hinnan sopimus ja muuttuvaan suureeseen perustuva sähkönmyyntisopimus sekä ajantasaistettu termejä eSett, osapuolitunnus, tasevastaava ja toimitusvelvollinen myyjä.
14.12.2023	14.12.2023	Lukuun 1.5 on lisätty vaatimus, että toimitusvelvollisen vähittäismyyjän on tarjottava toimitusvelvollisuuden piirissä oleville kuluttajille ja muille loppukäyttäjille näiden tarpeisiin sopivia erilaisia sähkönmyyntisopimuksia, jotka eivät saa olla yksinomaan dynaamisen hinnan sopimuksia ja muuhun muuttuvaan suureeseen perustuvia sähkönmyyntisopimuksia. Luku on muutoinkin päivitetty voimassa olevan sähkömarkkinalain mukaiseksi.
14.12.2023	14.12.2023	Lukuun 2.1 on lisätty dynaamisen hinnan sopimuksen tarjoamista koskevat uudet lakisääteiset velvollisuudet sekä vaatimus, että dynaamisen hinnan sopimuksen solmiminen edellyttää aina loppukäyttäjän nimenomaista tahdonilmaisua. Lisäksi lisätty vaatimus kuluttajan vahvasta tunnistamisesta verkossa tehdyissä sopimuksissa, joissa kuluttaja valitsee maksutavaksi laskun.
14.12.2023	14.12.2023	Lukuun 2.2 on täsmennetty, että uudet verkko- ja myyntisopimukset on tehtävä aina samoille sopimuskumppaneille. Myyjän vastuulla on huolehtia, että hänellä on asiakkaan valtuutus toimia asiakkaan puolesta verkkosopimuksen tekemisessä näissä uuden sopimuksen tekotilanteissa.
14.12.2023	14.12.2023	Lukuun 2.4 on lisätty uusi lakisääteinen vaatimus, että loppukäyttäjän sopimukseen tai vahvistusilmoitukseen on sisällytettävä yhteenveto keskeisistä sopimusehdoista näkyvästi ja ytimekkäällä ja yksinkertaisella kielellä.
14.12.2023	14.12.2023	Selkeytetty luvussa 2.6 alaviitteeseen posti- ja laskutusosoitteiden käyttöä isojen yritysasiakkaiden osalta.
14.12.2023	14.12.2023	Lisätty lukuun 2.10 sähkömarkkinalain 102 §:n vaatimukset siitä, kuinka jakeluverkonhaltijan tulee toimia tilanteissa, joissa sähköntoimitus keskeytyy myyjästä johtuvasta syystä. Lisätty

		viranomaisten tulkinnan mukaisesti, että sähkömarkkinalain 102 § tulee sovellettavaksi kaikissa tilanteissa, joissa loppukäyttäjän sähköntoimitus päättyy vähittäismyyjästä johtuvasta syystä, eli se tulee sovellettavaksi myös yksittäisissä sopimuksien irtisanomissa, jos sopimus päättyy myyjän aloitteesta.
14.12.2023	14.12.2023	Täsmennetty lukuun 3.1.1, että sekä myyjän että jakeluverkonhaltijan on käytettävä jakeluverkonhaltijan luomaa käyttöpaikkatunnusta käyttäjän laskuilla.
14.12.2023	14.12.2023	Täsmennetty lukuun 3.1.2 muuttosanomien tarkistamisohjeita virheellisten tapahtumien korjaamiseksi.
14.12.2023	14.12.2023	Täsmennetty lukuun 3.2.1, että datahubiin voi ilmoittaa laskutusosoitteen (=postiosoite) lisäksi verkkolasku-, sähköpostilasku- ja mobiililaskuosoitteen.
14.12.2023	14.12.2023	Täsmennetty luvussa 3.2.2 esitettyä datahubin muuttoprosessiin liittyvää tapahtumaketjukuvausta.
14.12.2023	14.12.2023	Lisätty lukuun 3.3.5 kuvaus, miten datahub käsittelee jälkivahvistamattoman sopimuksen peruutuksia.
14.12.2023	14.12.2023	Lisätty lukuun 3.3.8 datahubin ohje, että syykoodia AR04 ei tule enää käyttää datahub-ilmoituksissa. Lisäksi viivattu datahub-ohjeistukseen, jossa on tarkemmin kuvattu, miten sopimuksen peruuntumisen ajankohta riippuu tapahtuman syykoodista.
14.12.2023	14.12.2023	Lisätty lukuun 3.6.2 lainsäädäntöön nojautuvia perusteluja, miksi pientuottajalta vaaditaan joko ostosopimusta tai sähkönsyötön teknistä estämistä.
14.12.2023	14.12.2023	Lisätty lukuun 4.1.1 tarkempi sopimusehtojen mukainen kuvaus katkaisuprosessista aikarajoineen.
14.12.2023	14.12.2023	Täsmennetty lukuun 4.1.2 ohjeistusta kytkennän viivästystapahtuman käytöstä.
14.12.2023	14.12.2023	Lisätty lukuun 4.3, että verkonhaltijan tulee saneerauksen valmistumisen jälkeen päivittää käyttöpaikka datahubiin ensin katkaistu-tilaan ja vasta sen jälkeen kytketty-tilaan, ettei käyttöpaikalla voimassa olevien sopimusten aloituspäivät muutu kytkentäpäivän mukaiseksi.
14.12.2023	14.12.2023	Päivitetty kokonaan luku 7 sähkömarkkinalain uusien laskutusta koskevien säännöksiin mukaiseksi.
14.12.2023	14.12.2023	Täsmennetty lukuun 8.2 ohje, että turvakieltoasiakkaan osoite tulee päivittää datahubiin asiakastietojen sijaan laskutusosoitteena osana sopimustietoja, jos asiakas on kieltänyt, ettei sitä saa välittää muille osapuolille, joilla olisi asiakastietoon oikeus datahubissa.
14.12.2023	14.12.2023	Konkursseja käsittelevään lukuun 8.3 on täsmennetty konkurssin vaikutusta sopimuksiin ja saataviin. Lukuun on selkeytetty konkurssiasiamiehen ohjeen mukaisesti, että konkurssiin asettamisesta lähtien yhtiön saatavat ovat konkurssipesän massavelkaa, josta konkurssipesä vastaa. Konkurssipesä on vastuussa konkurssin tehneen yrityksen sopimuskumppaneille pesän

		käyttämästä energiasta ja sen maksamisesta aina siihen saakka, kunnes se on ilmoittanut energiayhtiölle, ettei pesä sitoudu sopimukseen tai se tekee kokonaan uudet sopimukset.
14.12.2023	14.12.2023	Lisäksi on tehty vähäisiä ajantasaistuksia tai tekstitäsmennyksiä muutamiin kohtiin ohjeessa.
27.9.2024	27.9.2024	Täsmennetty lukuun 2.2 VPE 10.1 mukaisesti, että verkkopalvelu aloitetaan (eli sähkö kytketään käyttäjälle) ehdoissa mainittujen määräysten mukaisten edellytysten täyttyessä. Kohdan esimerkkilistaa on täydennetty lisäämällä maininnat, että JVH:n ei ole pakko kytkeä sähköjä ennen pyydetyn vakuuden maksamista.
27.9.2024	27.9.2024	Lisätty lukuun 2.4 sopimusehtojen mukaiset uudet vaatimukset sähköisistä asiointitavoista. Jatkossa sähköisestä asioinnista sopiminen ei vaadi asiakkaan nimenomaista suostumusta, pois lukien laskut ja katkaisuvaroitukset. Kuluttajalla on kuitenkin aina oikeus saada pyynnöstä kaikki ehtojen mukaiset ilmoitukset veloitusetta paperisena. Tästä oikeudesta on kerrottava kuluttajalle selkeästi ja ymmärrettävästi. Vastaavat muutokset on tehty lukuihin 2.6 ja 3.2.1. Lisätty lukuun 2.4 Energiateollisuus ry:n ja kuluttaja-asiamiehen suositus keskeisistä sopimusehdoista.
27.9.2024	27.9.2024	Huomioitu ennakoivasti luvussa 3.2.1, että mittaroimattomien kohteiden käsittely tulee muuttumaan datahub 2.3 versiossa.
27.9.2024	27.9.2024	Lisätty lukuun 3.3 Energiateollisuus ry:n ja kuluttaja-asiamiehen suosittelemat mallitekstit huomautus- ja peruutusosoikeuksista kertomiseen sopimusvahvistuksilla.
27.9.2024	27.9.2024	Selkeytetty väärinkäsitysten välttämiseksi tekstiä kirjallisen jälkivahvistuksen soveltamisen ja kuluttajan maksuvelvollisuudesta vapautumista osalta luvussa 3.3.2. Kuluttaja voi vapautua maksuvelvollisuudesta, jos jälkivahvistusmenettelyä ei noudateta oikein, ja toimitus aloitetaan ilman asiakkaan vahvistusta ja sitä ei myöhemminkään saada.
27.9.2024	27.9.2024	Muutettu lukuun 4.1.1 sopimusehtojen mukaisesti, että kirjallinen katkaisuvaroitus tulee lähettää käyttäjän laskutus- tai postiosoitteeseen. Katkaisuvaroitusta ei kuitenkaan saa lähettää asiakkaalle ainoastaan e-laskun liitteenä.
27.9.2024	27.9.2024	Lisätty liitteeksi 2 prosessikuvaukset sähköisen toimituksen päättyessä myyjästä johtuvasta syystä. Huomioitu sopimuksen päättymistä koskevassa luvussa 3.5 datahubissa käyttöön otettu uusi toimituksen päättymisyyttä kuvaava syykoodi.
27.9.2024	27.9.2024	Lisäksi tehty muutamia sopimusehtojen mukaisia termitäsmennyksiä.

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. Sähkön vähittäismarkkinoilla on myös muita toimijoita, kuten energiapalveluntarjoajia, mutta tämä ohje ei vielä käsittele näiden toimintaa.

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

Kilpailu Suomen vähittäismarkkinoilla on aktiivista, ja sähkönmyyjiä ja jakeluverkonhaltijoita on useita. Jakeluverkonhaltijoiden ja vähittäismyyjien välinen tiedonvaihto ulottuu kaikkiin yli 3,7 miljoonaan jakeluverkkoihin liitettyyn sähkönkäyttöpaikkaan. Vuoden aikana Suomessa tapahtuu noin miljoona muuttoa, reilusti yli 200 000 myyjänvaihtoa ja mittaustietoja vaihdetaan yli 3,7 miljoonasta käyttöpaikasta päivittäin. Osapuolten välisiä tiedonvaihtotapahtumia on vuodessa siis yhteensä useita satoja miljoonia.

Tiedonvaihdosta on osapuolia velvoittavat säännökset sähkömarkkinalaissa 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 lakisääteistä 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/ajantasa/2021/20211050>
- Kuluttajansuojalaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>
- 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 (VPE2024)
 - Sähkönmyyntiehdot (SME2024)
 - Sähköntoimitusehdot (STE2024)

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

<https://energia.fi/energiatietoa/energiamarkkinat/tiedonvaihto/ohjeet-ja-suositukset/>

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.

Dynaamisen hinnan sopimus

Sähkönmyyjän ja loppukäyttäjän välinen sähkönmyyntisopimus, joka seuraa spot-markkinoiden, vuorokausimarkkinat ja päivänsisäiset markkinat mukaan lukien, hintavaihteluja aikaväleillä, jotka vastaavat vähintään markkinoiden selvitysaikavälejä.

eSett

Taseselvitysyksikkö. Fingridin, Statnettin, Svenska Kraftnätin ja Energinet.dk:n 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 sähkönmyyjälle lähettämä kirjallinen hyväksyntä, jolla kuluttaja hyväksyy myyjän lähettämän tarjouksen sähkönmyyjän aloitteesta tapahtuvassa puhelinmyynnissä.

Kuluttaja

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

Käyttöpaikkatunnus

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

Liittymissopimus

Jakeluverkonhaltijan ja sähkönkäyttöpaikan omistajan tai haltijan (liittyjä) välinen sopimus sähkönkäyttö- tai sähköntuotantopaikan (esim. kiinteistön, rakennuksen, sähkövaraston tai sähköntuotantolaitteiston) liittämisestä jakeluverkkoon.

Muuttuvaan suureen perustuva sähkönmyyntisopimus

Esimerkiksi sellaisia sähköpörssin hintaa seuraavia sähkönmyyntisopimuksia, jotka eivät täytä dynaamisen hinnan sopimuksen määritelmää tai joissa loppukäyttäjän sähkötehon käyttöä ohjataan vaihtuvalla tehomaksulla.

Myyjä

Henkilö, yhteisö tai yhtiö, joka myy sähköä.

Osapuolitunnus

Sähkömarkkinatoimijat tunnistetaan tiedonvaihdossa GS1-yritystunnisteesta muodostetulla GLN-osapuolitunnuksilla. GLN-tunnus koostuu GS1-yritystunnisteesta, osapuolitunnisteesta sekä tarkistusnumerosta. Osapuolitunnuksia ylläpidetään datahubin lisäksi mm. eSettin sivuilla.

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

Tiedonvaihdossa myyjän sopimuksen yksilöimiseen käytettävä tunnus.

Sopimusvahvistus

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

Sähkönkäyttäjä

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

Sähkönmyyntisopimus

Sähkönmyyntisopimus (myyntisopimus) on myyjän ja sähkönkäyttäjän välinen sopimus, joka koskee käyttäjän tarvitsemaa sähköenergiaa.

Sähköntoimitus

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

Sähköntoimitussopimus

Sähköntoimitussopimus (toimitussopimus) on sellainen myyjän ja käyttäjän välinen sopimus, jossa myyjä ottaa vastattavakseen myös verkkopalvelusta. Myyjä sopii tarvittaessa verkkopalvelusta jakeluverkonhaltijan kanssa. Sähköntoimitussopimuksen ollessa voimassa käyttöpaikkaa varten ei tule olla erillistä verkkosopimusta tai myyntisopimusta. (kts. Sähköntoimitusehdot — STE2024)

Sähköverkkopalvelu

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

Sähköverkkosopimus

Sähköverkkosopimus (verkkosopimus) on jakeluverkonhaltijan ja sähkönkäyttäjän 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. Tasevastaavalla on tasepalvelusopimus Fingridin kanssa ja taseselvityssopimus eSettin kanssa.

Toimitusvelvollinen myyjä

Jos myyjällä on sen jakeluverkonhaltijan vastuualueella, johon sähkönkäyttöpaikka 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. Jos jakeluverkonhaltijan vastuualueella ei ole vähittäismyyjää, jolla on huomattava markkinavoima, on toimitusvelvollisuus sillä vähittäismyyjällä, jonka toimitetun sähkön määrällä mitattu markkinaosuus toimitusvelvollisuuden piirissä olevien loppukäyttäjien hankkimasta sähköstä on kyseisellä vastuualueella suurin.

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 ylläpitämissä 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.

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, mittaus tietoihin, 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 vähittäismyyjän, 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 sähkönkäyttöpaikkaan ostetaan sähköä enintään 100 000 kilowattituntia vuodessa. Tätä velvoitetta kutsutaan toimitusvelvollisuudeksi.

Vähittäismyyjän, jolla on toimitusvelvollisuus, on tarjottava toimitusvelvollisuuden piirissä oleville kuluttajille ja muille loppukäyttäjille näiden tarpeisiin sopivia erilaisia sähkönmyyntisopimuksia. Tarjottavat sähkönmyyntisopimukset eivät saa olla yksinomaan dynaamisen hinnan sopimuksia ja muuhun muuttuvaan suureeseen perustuvia sähkönmyyntisopimuksia. Vähittäismyyjällä, jolla on toimitusvelvollisuus, on oltava julkiset sähkön myyntiehdot ja -hinnat tai, jos kysymyksessä on dynaamisen hinnan sopimus tai muu muuttuvaan suureeseen perustuva sähkönmyyntisopimus hinnanmääräytymisperusteet toimitusvelvollisuuden piirissä oleville loppukäyttäjille. Niissä ei saa olla kohtuuttomia, syrjiviä eikä sähkökaupan kilpailua rajoittavia ehtoja. Vähittäismyyntihinnat tai hinnanmääräytymisperusteet on esitettävä helposti ja selkeästi verrattavalla tavalla.

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 Datahub Palvelut -portaalissa kohdassa Liity Datahubiin -> Sähkönmyyjät ([linkki sivulle](#)).

Sähkömarkkinalain mukaan vähittäismyyjiä 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 käyttämänsä 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 sopimuksentekomenettelyt

Myynti-, markkinointi- ja sopimuskäytäntöjä koskevaa sääntelyä ja ohjeistusta on annettu mm. kuluttajansuojalaissa, Kilpailu- ja kuluttajaviraston ohjeissa, Asiakkuusmarkkinointiliiton ohjeissa, sähkömarkkinalaissa sekä sähkönmyynti- ja toimitusehdoissa (SME2024, STE2024).

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. Ennen sopimuksen tekemistä annettavista tiedoista säädetään tarkemmin sähkömarkkinalain 86 §:ssä. Esimerkiksi sopimuksen erityisestä voimassaolo- tai irtisanomisehdosta on syytä sopia selvästi asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on hyvä korostaa, mitä määräaikaisten sopimusten kummankin osapuolen kohdalla tarkoittaa ja millä ehdoin sopimuksen voi päättää.

Sähkönmyyjän on annettava dynaamisen hinnan sopimusta tarjotessaan loppukäyttäjälle tiedot tällaisen sopimuksen tarjoamista mahdollisuuksista, kustannuksista ja riskeistä sekä sopimuksen edellytyksenä olevista vaatimuksista mittauslaitteistolle. Nämä tiedot on kirjattava sovitussa muodossaan sopimukseen tai vahvistusilmoitukseen. Sopimusvahvistusta on käsitelty luvussa 2.4. Dynaamisen hinnan sopimuksen solmiminen edellyttää aina loppukäyttäjän nimenomaista tahdonilmaisua.

Kuluttajan tehdessä sopimuksen verkossa (esimerkiksi verkkosivuilla tai sovelluksessa) siten, että tämä valitsee maksutavan, joka tosiasiallisesti merkitsee maksunlykkäystä (esimerkiksi lasku), on kuluttajan henkilöllisyys todennettava maksutavan valitsemisen yhteydessä käyttämällä vahvan sähköisen tunnistamisen välineitä. Lisätietoja löytyy Energiateollisuus ry:n [jäsenextrasta](#) -> jäsenpalvelut -> lakiasiat -> ajankohtaiset yrityslainsäädäntöhankkeet / Kuluttajansuojalain muutokset.

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 puhelinmyyntin jälkivahvistuksesta löytyy Energiateollisuus ry:n [jäsenextrasta](#) -> jäsenpalvelut -> lakiasiat -> ajankohtaiset yrityslainsäädäntöhankkeet / Kuluttajansuojalain muutokset ([suora linkki esitykseen](#)).

Puhelinmyyntin 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 sähkönmyynti- 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 sähkömyyjän välillä voi olla kahdenlaisia sopimuksia, joko sähkömyynti- tai sähkötoimitussopimuksia. Lisäksi käyttöpaikalla tulee olla voimassa sähköverkkosopimus, joka voi sisältyä sähkömyyjän sopimukseen.

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

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

Sähkömyynti- 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.

Sähkömyynti- 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).

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

Datahubin käyttöönoton jälkeen käyttöpaikan uudet verkko- ja myyntisopimukset tehdään aina samoille sopimuskumppaneille. Asiakkaan tehdessä uutta myyntisopimusta käyttöpaikkaan, se edellyttää, että käyttöpaikan verkkopalvelusopimus muutetaan myös asiakkaan nimiin, jos aikaisempi verkkopalvelusopimus ei ole ollut saman asiakkaan tai samojen asiakkaiden nimissä. Sähkömyyjän tulee kertoa selkeästi asiakkaalle uutta myyntisopimusta tehtäessä, että mikäli kohteen verkkopalvelusopimus ei ole asiakkaan nimissä, sähkömyyjä toimii asiakkaan valtuuttamana ja ilmoittaa verkonhaltijalle, että asiakkaan nimiin tehdään myös verkkopalvelusopimus kyseiseen

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

käyttöpaikkaan. Myyjän vastuulla on huolehtia, että hänellä on asiakkaan valtuutus toimia asiakkaan puolesta verkkopalvelusopimuksen tekemisessä.

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

2.3. Henkilötunnuksen käsittely

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.

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 vähittäismarkkinoihin liittyvässä tiedonvaihdossa myyjällä on lainsäädäntöön perustuva oikeus antaa datahubin kautta verkonhaltijalle henkilötunnus tehdessään asiakkaan valtuuttamana verkkosopimusta tämän puolesta. Henkilön tietosuojaan 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](#) -> jäsenpalvelut -> lakiasiat -> Ohjeet / 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 tehdyistä sopimuksista, myös kuluttajan kanssa puhelimitse tehdyistä sopimuksista, vaikka kuluttaja on hyväksynyt tarjouksen kirjallisesti (kts. tarkemmin luku 2.1). Kirjallinen jälkivahvistusmenettely ei poista myyjän velvoitetta lähettää asiakkaalle sopimusvahvistus.

Sopimusvahvistus lähetetään joko käyttöpaikan osoitteeseen, käyttäjän ilmoittamaan muuhun osoitteeseen tai muuhun sovittuun asiointikanavaan. Käyttäjän ilmoittama osoite voi olla postiosoitteen

lisäksi myös esimerkiksi sähköposti- tai muu vastaava käyttäjän ilmoittama yksilöllinen osoite. Käytettäessä sähköisiä asiointikanavia, käyttäjän tulee saada tieto ilmoituksen olemassaolosta sähköisessä asiointipalvelussa Internetissä sekä ilmoituksen keskeisestä sisällöstä ennalta sovittavalla tavalla, esimerkiksi sähköpostitse tai tekstiviestillä. Asiointitavasta sovittaessa on tärkeä huomata, että sopimusehtojen mukaan oikeudesta paperiseen asiointiin on kerrottava kuluttajalle ennen myyntisopimuksen tekemistä selkeästi ja ymmärrettävästi. Verkonhaltijan on puolestaan kerrottava kuluttajalle oikeudesta sopimusvahvistuksella. Kuluttajalla on aina oikeus pyytää lähettämään sopimusehtojen mukaiset ilmoitukset veloitusetta paperisena. Tarkempia ohjeita sähköisestä asiointitavasta löytyy Energiateollisuus ry:n [jäsenextrasta](#)-> jäsenpalvelut -> lakiasiat -> Ohjeet / sopimukset.

Sähkömarkkinalain 86 §:ssä säädetään, mitä tietoja asiakkaalle on annettava ennen sopimuksen tekemistä. Nämä tiedot on kirjattava sovitusmuodossaan sopimukseen tai vahvistusilmoitukseen. Loppukäyttäjän sopimukseen tai vahvistusilmoitukseen on lisäksi sisällytettävä yhteenveto keskeisistä sopimusehdoista näkyvästi ja ytimekkäällä ja yksinkertaisella kielellä. Yksi tällainen yhteenvetoon sisällytettävä keskeinen ehto on tieto kuluttajan kanssa sovitusta asiointitavasta (sähköinen vai paperinen).

Energiateollisuus ry:n ja kuluttaja-asiamiehen suositus keskeisistä sopimusehdoista:

Sähkönmyynti ja sähköntoimitus

- Sopimuksen ja toimituksen alkamishetki
- Maininta kuluttajan 14 vuorokauden peruuttamisoikeudesta, mikäli se soveltuu sopimukseen
- Tuotteen nimi ja hinta tai hinnan määräytymisperusteet
 - Selvennys siitä, onko hinta kiinteä, muuttuva vai dynaaminen
 - Tarvittaessa tieto sovitusta tarjouksesta tai alennuksesta
- Yhtiön sähköpostiosoite ja kuluttajien puhelinpalvelun yhteystiedot
- Sopimuksen kesto ja irtisanomista koskevat ehdot
 - Tulee mainita, jos on sovittu toisin SME 10.2.4 kohdan mukaisesta oikeudesta irtisanoa määräaikainen sopimus käyttäjän muuton johdosta
- Laskutusta koskevat ehdot, mm. laskutusrytmi, laskutusosoite/-tapa
- Sovittu ilmoituskanava, johon hinta- tai sopimusehtomuutosilmoitukset toimitetaan
 - Jos asiointitapa on sähköinen, ilmoitetaan asiointitapa, esimerkiksi tiedossa oleva sähköposti tai yhtiön online-kanava, sekä maininta, että asiointitavan voi vaihtaa erikseen pyydettäessä veloituksetta paperiseksi.
 - Käytettäessä sähköistä asiointipalvelua ilmoitetaan lisäksi tieto siitä, millä tavalla käyttäjä saa tiedon ilmoituksen olemassaolosta sähköisessä asiointipalvelussa.
- Tiedot sovitusta lisäpalveluista, mikäli sellaisista on sovittu (ainakin nimi, hinta ja kesto/irtisanomista koskevat ehdot)

Verkkopalvelu

- Sopimuksen ja jakelun alkamishetki
- Tuotteen nimi ja hinta tai hinnan määräytymisperusteet
 - Tarvittaessa tieto sovitusta tarjouksesta tai alennuksesta
- Yhtiön sähköpostiosoite ja kuluttajien puhelinpalvelun yhteystiedot
- Sopimuksen kesto (esimerkiksi voimassa toistaiseksi) ja irtisanomista koskevat ehdot
- Laskutusta koskevat ehdot, mm. laskutusrytmi, laskutusosoite/-tapa
- Sovittu ilmoituskanava, johon hinta- tai sopimusehtomuutosilmoitukset toimitetaan
 - Jos asiointitapa on sähköinen, ilmoitetaan asiointitapa, esimerkiksi tiedossa oleva sähköposti tai yhtiön online-kanava, sekä maininta, että asiointitavan voi vaihtaa erikseen pyydettäessä veloituksetta paperiseksi.
 - Käytettäessä sähköistä asiointipalvelua ilmoitetaan lisäksi tieto siitä, millä tavalla käyttäjä saa tiedon ilmoituksen olemassaolosta sähköisessä asiointipalvelussa

Jos sopimus on tehty kuluttajan kanssa kuluttajansuojalain 6 luvussa tarkoitetussa kotimyyynnissä tai etämyynnissä, 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.

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 myös sähköisesti. Tällöin katsotaan, että vahvistus on perillä samaan aikaan kuin se on lähetetty. Kirjallisen, postitse lähetetyn 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 käyttöpaikan osoitteeseen, käyttäjän ilmoittamaan muuhun osoitteeseen tai muuhun sovittuun asiointikanavaan (kts. tarkemmin luku 2.4). Datahubissa asiakastiedoissa ilmoitetaan asiakkaan postiosoite, jonka asiakas on ilmoittanut omaksi yhteysosoitteekseen². Jakeluverkonhaltija lähettää uuden verkkosopimuksen vahvistusilmoituksen tähän asiakkaan postiosoitteeseen, ellei verkonhaltija käytä sähköisiä asiointikanavia (katso tarkemmin sähköisistä asiointikanavista luvusta 2.4).

² Isojen yritysasiakkaiden yhteystietojen ylläpito datahubissa saattaa olla haastavaa, sillä isoilla, monilla paikkakunnilla toimivilla yritysasiakkailla asiakastietona ylläpidettävä asiakkaan osoite on tyypillisesti yrityksen virallinen (esim. pääkonttorin) osoite ja laskutusosoitteena puolestaan on eri toimipaikkojen postiosoite, johon myös sopimusvahvistukset haluttaisiin. Myyjien ja verkonhaltijoiden on kiinnitettävä erityistä huomiota näiden tietojen ylläpitoon datahubissa.

Uutta verkkosopimusta tehtäessä jakeluverkonhaltijan tulee huolehtia asiakkaiden tasapuolisesta kohtelemisesta. Tällä tarkoitetaan, että verkonhaltijan on tehtävä sopimukset asiakkaan kanssa asiakkaan aiemmin käyttämää sähkötoimitustuotetta 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 ollutta 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 O-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 käyttäjästä johtuvasta syystä ennen määräaikaa, 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 sähkömarkkina- ja 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 asiakas voi kirjautua Fingridin kotisivuilta Suomi.fi-tunnistautumispalvelua käyttäen.

Luottamuksellisuuden kannalta ongelmalliseksi tilanne muodostuu niissä yhtiöissä, joissa verkolla ja myynnillä on yhteinen asiakaspalvelu. Luottamuksellisuusvelvoitteiden puitteissa vanhan myyjän tulee tässä tilanteessa kehottaa asiakasta selvittämään uusi myyjä verkonhaltijalta. Kuitenkin edellä kuvatun perusteella asiakasneuvoja voisi asiakkaan pyynnöstä verkonhaltijan 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 muutoin kuin myyjästä johtuvasta syystä, on jakeluverkonhaltijan katkaistava toimitus kyseiseen käyttöpaikkaan³. 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 verkonhaltijan 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.

³ Katso myös tekstilaatikossa oleva huomautus.

HUOM! Sähkömarkkinalain 102 §:n mukaan jakeluverkonhaltija ei saa keskeyttää sähkönjakelua vähittäismyyjästä johtuvasta syystä, ennen kuin jakeluverkonhaltija on ilmoittanut loppukäyttäjälle sähkönjakelun keskeyttämisestä ja sen syystä.

Jakeluverkonhaltijan on huolehdittava siitä, että jakeluverkkoon liitetyle kuluttajalle toimitetaan sähköä vähintään kolmen viikon ajan sähkönmyyjän toimituksen päättymisestä ja ilmoituksen lähettämisestä. Jos kuluttaja ei ole tässä ajassa solminut uutta sähkönmyyntisopimusta, jakeluverkonhaltijan on huolehdittava toimituksesta siihen asti, kunnes Energiavirasto on päätöksellään siirtänyt loppukäyttäjän sähköntoimituksen toimitusvelvollisen myyjän vastuulle.

Käyttäjän on korvattava jakeluverkonhaltijalle sähköntoimituksesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Jos kuluttaja ja jakeluverkonhaltija eivät sovi korvauksesta, Energiavirasto määrää korvauksen suuruuden.

Energiaviraston tulkinnan mukaan sähkömarkkinalain 102 § tulee sovellettavaksi kaikissa tilanteissa, joissa loppukäyttäjän sähköntoimitus päättyy vähittäismyyjästä johtuvasta syystä. Kyseinen säännös soveltuu siis myyjän konkurssin tai muun toiminnan päättymisen lisäksi myös niihin yksittäistapauksiin, joissa myyjä irtisanoo sopimuksen sopimusehtojen mukaisesti omasta aloitteestaan. SML 102 §:n mukainen menettely ei sen sijaan koske yksittäistapauksellisia 103 §:n mukaisia tilanteita, joissa sähköntoimitus keskeytetään loppukäyttäjältä johtuvasta syystä (esim. myyjä on irtisanonut sopimuksen loppukäyttäjän olennaisesti laiminlyötyä maksujen suorittamisen tai muutoin olennaisesti rikkonut sopimukseen kuuluvia velvoitteitaan).

Jotta verkonhaltija tietää, mihin yksittäisiin sopimuksien päättymisiin SML 102 § soveltuu, pitää myyjän ilmoittaa verkonhaltijalle näissä sopimuksen päättymistilanteissa datahubiin ilmoitettavan tapahtuman syykoodilla, että toimitus päättyy myyjästä johtuvasta syystä. Jakeluverkonhaltija huolehtii, että myyjän lähettämä päättymissanoma ei johda normaaliin katkaisuprosessiin. Tarkempi prosessikuvaus toimijoiden välisen tiedonvaihdon toteutuksesta on tämän menettelyohjeen liitteenä 2.

3. VÄHITTÄISMARKKINOIDEN 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. Myyjä saa käyttöpaikkatunnukset datahubista (DH-131). Jakeluverkonhaltijan tulee ilmoittaa ja ylläpitää ajantasaiset käyttöpaikkatietonsa datahubissa.

Niissä yksittäisissä poikkeustapauksissa, joissa tiedot eivät ole löydettävissä⁴ 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.

Toimijoiden tulee kaikessa asiakasviestinnässään yleisesti käyttää termiä käyttöpaikkatunnus. Käyttöpaikkatunnus on myös aina merkittävä käyttäjän laskuun.

3.1.2. Myyjän ilmoitus uudesta sopimuksesta

Solmittuaan uuden myyntisopimuksen asiakkaan kanssa, uusi myyjä⁵ ilmoittaa asiasta datahubiin (DH-311). Ilmoitus tulee tehdä aikaisintaan 90 vuorokautta ja viimeistään 14 vuorokautta ennen ehdotettua toimituksen alkuhetkeä. Jos käyttäjän kohde tarvitsee paikan päällä tehtäviä mittaussuutoksia, 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

⁴ 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.

⁵ 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 selvitettävä 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 tai määräaikaista sopimusta ollaan päättämässä virheellisesti, josta voi aiheutua asiakkaalle sopimuksen mukainen seuraamus⁶. 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 aikaisemmin⁷. Mikäli datahubin tapahtuman syykoodi ei täsmää siihen tietoon, mitä myyjällä on ollut, tulee myyjän tarkistaa asiakkaan osoitetieto ja muut asiakastiedot. Myyjän ilmoitus uudesta sopimuksesta on voinut päivittää asiakastietoja. Jos myyjä peruu sopimuksensa tämän palautuneen eriävän syytiedon vuoksi, ei sopimuksen peruutus korjaa vääriä asiakastietoja. Asiakastiedot pitää korjata ennen sopimuksen peruutusta. Katso tarkemmin datahub-ohjeistuksesta.

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.

⁶ Poismuuttotapahtumaa saatetaan käyttää väärin määräaikaisten sopimusten osalta, niin että asiakas irtisanoa voimassa olevan määräaikaisen sopimuksen ulosmuutto syyllä ja tekee uuden sopimuksen uuden myyjän kanssa samaan käyttöpaikkaan sisäänmuuttona. Näissä tilanteissa datahubista palautuu kuittaus syytiedolla muutto, vaikka todellisuudessa kyseessä on myyjän vaihto.

⁷ 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.

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 voimaantulohetkeä.

Samanaikaiset myyjänvaihtoilmoitukset eri myyjiltä

Tilanteessa, jossa sama asiakas tekee samanaikaisesti samaa käyttöpaikkaa koskien useita määräaikaisia 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 tiedonvaihdoissa 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 tuleekin 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 varoitusaajalla, on huomioitava myös luvun **Virhe. Viitteen lähde ei löytynyt.** 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 sisäänmuuttokohteesta.

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 myyntisopimukselle ilmoitettua laskutuksessa käytettävää postiosoitetta. Lisäksi datahubiin voi ilmoittaa myös verkkolasku-, sähköpostilasku- tai mobiililaskuosoitteen.

Myyjän ilmoittaessa asiakkaan sisäänmuuttoa myyjän tulee välittää asiakkaan sen hetkinen (tapahtuman muodostushetken) posti- tai muu sovittu osoite sopimusvahvistuksen lähettämistä varten ja osoitteen muututtua ilmoittaa siitä datahub-ohjeistuksen mukaisesti datahubiin. Datahub välittää tiedon posti- tai muun sovitun osoitteen 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! Datahub 2.2 versiosta 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. Toimintamalli tulee muuttumaan datahub 2.3 versioon loppuvuonna 2024. Katso tarkemmin datahub-ohjeistus.

3.2.2. Asiakkaan ulosmuutto

Solmittuaan uuden myyntisopimuksen asiakkaan kanssa, joka on muuttamassa pois nykyiseltä käyttöpaikalta, uusi myyjä voi ilmoittaa sopimuksen päättymisestä nykyisellä käyttöpaikalla datahubiin (DH-332) ennen muuttotapahtumaa aikaisintaan kuluvalle päivälle ja enintään 90 vuorokauden päähän. Ulosmuuttokohteen jakeluverkonhaltija saa datahubista tiedon, jonka perusteella se voi päättää sopimuksensa ja lähettää loppulaskun asiakkaalle. Vastaavasti nykyinen myyjä saa datahubista tiedon asiakkaansa ulosmuutosta, kun jakeluverkonhaltija ilmoittaa ulosmuuton ko. käyttöpaikalle.

Jos asiakas ilmoittaa ulosmuutostaan omalle myyjälleen, ilmoittaa nykyinen myyjä ulosmuutosta datahubiin DH-331-1 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). Asiakkaan nykyisen myyjän on tämän jälkeen ilmoitettava ulosmuutto datahubiin oman myyntisopimuksen osalta (DH-331-1).

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 verkkonhaltijat 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 päättymisen 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 kielto-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 verkkonhaltijalle

Mikäli asiakas antaa myyjälle loppulaskun lähetysosoitteen ulosmuuttaessaan, niin myyjän tulee välittää tämä osoite myös verkkonhaltijalle datahub-ohjeistuksen mukaisesti. Mikäli osoite ei verkkonhaltijalle 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 asiakkailla. Esimerkiksi myyjän asiakkaana on Asiakas A ja verkkonhaltijan asiakkaana on Asiakas B. Datahub välittää myyjän ilmoittaman ulosmuuton (Asiakas A) verkkonhaltijalle ulosmuuttona. Verkonhaltija ei voi ilmoituksen perusteella päätellä, koskeeko muutto molempia asiakkaita vai onko vain myyjän Asiakas A muuttamassa pois kohteesta, mutta verkkonhaltijan asiakkaana kuuluisi jatkua Asiakas B.

Näissä tilanteissa verkkonhaltija käsittelee muuttosanan normaalisti. Myyntisopimuksen päättyessä kohde jää sopimuksettomaan tilaan, jos uutta myyntisopimusta ei kohteeseen ilmoiteta. Jos verkkonhaltijan 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, verkkonhaltija 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.

Muuttoa 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 suoritetusta 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 irtikytkenän 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 tilanteissa⁸ 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 sähkö tulla 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 sähkö tulla 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 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 sähkö tulla halutaan kytkeä kohteeseen. Tämän jälkeen verkonhaltija tarvittaessa sopii asiakkaan kanssa turvallisen kytkennän tarkemmasta ajankohdasta noudattaen oman yhtiönsä menettelytapoja.

⁸ Datahub-operaattorin tulee tehdä takautuva korjaus tilanteissa, jossa takautuvan sopimusilmoituksen ajalla on ollut useampi kuin yksi myyntisopimus.

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 verkonhaltija saa asiakkaan matkapuhelinnumeron datahubista. Myös muilla tavoilla on mahdollista saavuttaa vastaava palvelutaso. Esimerkiksi asiakas voi itse kuitata kytkennän verkonhaltijan 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 verkonhaltijan yhteydenotto- ja kytkentäprosessista.

Esimerkki 1 – aktiivinen kuittaus

1. Asiakas saa riittävästi ennakotietoa 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 verkonhaltija 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 verkonhaltijaan).

Esimerkki 2 – passiivinen kuittaus

1. Asiakas saa riittävästi ennakotietoa 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 verkonhaltija kertoo asiakkaalle, että sähkötkytetään automaattisesti ilmoitettuna ajankohtana, ellei asiakas ole yhteydessä verkonhaltijaan sopiaakseen 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 verkonhaltijalla on toisistaan poikkeava tieto asiakkaan ulosmuuttopäivästä, esimerkiksi silloin kun asiakas on ilmoittanut ulosmuuton erikseen käyttöpaikan myyjälle ja verkonhaltijalle eri päville.

Datahubiin määritellyt käsittelysäännöt datahubiin ilmoitettujen 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.

Energiateollisuus ry ja kuluttaja-asiamies suosittelevat seuraavia mallitekstejä näistä oikeuksista kerrottaessa:

Sopimuksesta huomauttaminen

Tämä sopimusvahvistus sisältää sähkönmyynti-/sähköverkkosopimuksesi ehdot. Tarkista, että sopimusvahvistuksen tiedot ovat oikein. Jos tiedot ovat oikein, sinun ei tarvitse tehdä mitään. Sopimus on tällöin voimassa vahvistuksessa ilmoitetuilla tiedoilla.

Jos huomaat, että tiedot eroavat siitä, mitä olet myyjän/jakeluverkonhaltijan kanssa sopinut, voit tehdä myyjälle/jakeluverkonhaltijalle huomautuksen kolmen viikon kuluessa sopimusvahvistuksen lähettämispäivästä.

Sopimuksen tekemisen ja huomautuksen välisenä aikana noudatetaan yleensä vahvistuksen mukaisia sopimusehtoja. Erimielisyystilanteessa myyjällä/jakeluverkonhaltijalla on näyttövelvollisuus siitä, että sopimusvahvistuksen tiedot ovat oikein.

Jos sopimuksesi on tehty puhelimitse ja olet puhelinkeskustelun jälkeen hyväksynyt sopimuksen kirjallisesti (esimerkiksi tekstiviestillä), sinulla ei ole huomautusoikeutta. Kuluttajana sinulla on tällöinkin 14 vuorokauden peruutusoikeus.

Kuluttajan 14 vuorokauden peruuttamisoikeus

Jos olet tehnyt sopimuksen etämyynnissä (esimerkiksi puhelimesta tai internetissä) tai kotimyyynnissä, voit peruuttaa sopimuksen 14 vuorokauden kuluessa sopimuksen tekemisestä. Sinun ei tarvitse ilmoittaa peruuttamiselle syytä.

Voit peruuttaa sopimuksen esimerkiksi peruuttamislomakkeella, jonka löydät alemmaa tästä sopimusvahvistuksesta. Noudata peruuttamisessa myös alempana olevia ohjeita.

Huom! Sopimuksesta huomauttaminen ja sopimuksen peruuttamisoikeus ovat eri toimenpiteitä, joita koskevat eri määräajat.

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 kasvatusten tapahtuvaa myyntiä muualla kuin myyjän toimitiloissa. Kotimyyntiin 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. Kotimyyntiin 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, joulukuun 26 päivä tai juhannusaatto tai karkkilauantai, 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 nimenomaisesti 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 näissä tilanteissa aloittaa toimituksen ennen kuin kuluttaja on kirjallisesti hyväksynyt saamaansa kirjallisen tarjouksen, eikä kuluttaja myöhemminkään vahvista hyväksyvänsä myyjän tarjousta, ei kuluttajalla ole maksuvelvollisuutta käyttämänsä sähkönsä 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 puhelutallenne. 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 peruutusoikeus 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 peruutusoikeudesta. 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. Poikkeuksena tilanne, jossa käyttöpaikan edellinen myyjä on ilmoittanut oman sopimuksensa irtisanomisen datahubiin, tällöin sopimusta ei palauteta edelliselle myyjälle, vaan käyttöpaikka jää myyjättömään tilaan. Samoin jos edeltävää myyjää ei ole, käyttöpaikka jää takautuvissa peruutuksissa myyjättömäksi, myyjän vastatessa taseista kuitenkin peruutuspäivään saakka. Jakeluverkonhaltijalle ilmoitetaan myyjättömästä käyttöpaikasta tasetiedon puuttumisesta alkaen.

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 peruuttaa/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 syy⁹ vastaa asiakkaan kanssa tehtyä sopimusta.

3.3.8. Muuton peruutukset ja korjaukset

Myyjä ilmoittaa viipymättä muuton peruuntumisesta datahubiin (DH-341). Sopimuksen peruuntumisen ajankohta riippuu tapahtuman syykoodista. Tämä on ohjeistettu tarkemmin datahub-ohjeistuksessa.

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 valitsemansa myyjän kanssa, muuten verkonhaltija katkaisee sähköt. Datahubissa syykoodi AR04 ilmoittaa, että asiakkaan tekemä sopimus peruuntuu, mutta muutto ei. Toimialan toiveista tämä peruutussyy poistuu käytöstä tulevassa datahub-versiopäivityksessä. Tämän ohjeen kirjoitushetkellä peruutussyy on edelleen valittavissa, mutta sitä ei enää tule käyttää.

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 verkonhaltija katkaisee sähköt. Uusi myyjä ilmoittaa myynnin alkamisesta datahubiin aikaisintaan sopimuksen peruutuspäivästä alkaen.

Muutto voi peruuntua myös sen vuoksi, että se on kirjattu väärälle käyttöpaikalle asiakkaan antamien virheellisten tietojen vuoksi. Nämä virheelliset tilanteet hoidetaan tapauskohtaisesti kaikkien

⁹ Sopimuksen alkamissyö voi olla myyjänvaihto, muutto tai sopimuksen vaihto.

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 verkonhaltijan 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 verkonhaltijalle 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 verkonhaltija. 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 verkonhaltija 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 ilmoittaudu. 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 perustuvaa sähköntoimitusta joudutaan avoimen toimituksen alkamisen jälkeen selvittelemään.

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 määräaikaisten 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 ([SME2024](#) 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 (SME2024 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 irtisanotaan, on nykyisen myyjän ilmoitettava irtisanomisesta datahubille aikaisintaan 90 vuorokautta ja vähintään 14 vuorokautta ennen sopimuksen päättymistä (DH-331). Tapahtuman syykoodilla myyjä kertoo, päättyykö toimitus myyjästä vai asiakkaasta johtuvasta syystä. Jos myyjä ilmoittaa, että toimitus päättyy myyjästä johtuvasta syystä (syykoodi AN05), jakeluverkonhaltijan tulee huolehtia, että myyjän lähettämä päättymissanoma ei johda normaaliin katkaisuprosessiin, vaan tilanteessa noudatetaan liitteessä 2 kuvattua prosessia.

Myyjä vastaa päättymisilmoituksen peruuttamisesta, jos sopimus jatkuukin esimerkiksi, kun sopimus on muuttunut toistaiseksi voimassa olevaksi. Päättämisen peruutuksen voi tehdä peruutusprosessilla ainoastaan ennen päättymispäivää ja mikäli käyttöpaikalle ei ole ilmoitettu uutta sopimusta alkavaksi aiemmin ilmoitetun päättymispäivän jälkeen. 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 tahdonilmaisuuksiin ja voimassa olevien sopimusten ehtoihin.

Myyjä purkaa myyntisopimuksen

Myyjällä on oikeus purkaa sopimus, jos käyttäjä on olennaisesti rikkonut myyntisopimukseen perustuvia velvoitteitaan. Myyjän purkuoikeudesta sovitaan yleisten sähkönmyyntiehtojen kohdassa 10.6. – 10.7. (SME2024).

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 syyllystynyt sähkövarkauteen, ja verkonhaltija haluaa purkaa verkkosopimuksen, tulee sopimuksen purkamisesta ilmoittaa datahubiin (DH-333 syykoodilla ”purkaminen”).

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.

Katkaisuajankohta 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 kellonaikoihin, 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 ylijäämäsähkön ostosopimus tehdään saman sähkönmyyjän kanssa, jolta asiakas normaalisti hankkii käyttöpaikan sähkön, 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 sähkön syöttö käyttöpaikalta verkkoon päin on estetty, ei tuotannon ostosopimusta ole välttämätöntä tehdä. Tilanteen muuttuessa tulee ylijäämäsähkölle 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.

Myyjien ja verkonhaltijoiden 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 ja sopimusprosessit pientuotantokohteiden sanomaliikenteessä on samat kuin kulutuskohteilla.

Ilman ostosopimusta ylijäämä sähköä 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.

Mittausasetuksen 2 luvun 2 pykälän 2 momentin mukaan sähköntuottajalla, joka syöttää sähköä sähköverkkoon siinä siirrettäväksi, tulee olla yksi avoin toimittaja kunkin sähköverkkoon liitetyn sähkönkäyttöpaikkansa sähköntuotantoa ja siihen liittyvää sähkönkäyttöä varten.

Mikäli sähköntuottajalla ei ole avointa toimittajaa jakeluverkkoon siirrettävälle sähkölle, sähköä ei tule syöttää sähköverkkoon siinä siirrettäväksi. Sähköntuottajan tulee tällöin varmistaa teknisesti, että sähköntuotantolaitteisto ei syötä sähköä sähköverkkoon siirrettäväksi.

Sähkötuottajan ja sähköntuotantolaitteiston tulee täyttää jakeluverkonhaltijan julkaisemat avoimet, tasapuoliset ja syrjimättömät liittämistä koskevat ehdot ja tekniset vaatimukset (sähkömarkkinalaki 20 §). Yhdeksi tekniseksi vaatimukseksi voidaan katsoa se, että sähköntuotantolaitteisto on teknisesti varmistettu niin, että sähköntuotantolaitteisto ei syötä sähköä sähköverkkoon, mikäli sähköntuottajalla ei ole avointa toimittajaa tai/ja sähköntuotantolaitteistoa ei ole varustettu mittauslaitteistolla.

4. TOIMITUKSEN AIKAISET TAPAHTUMAT

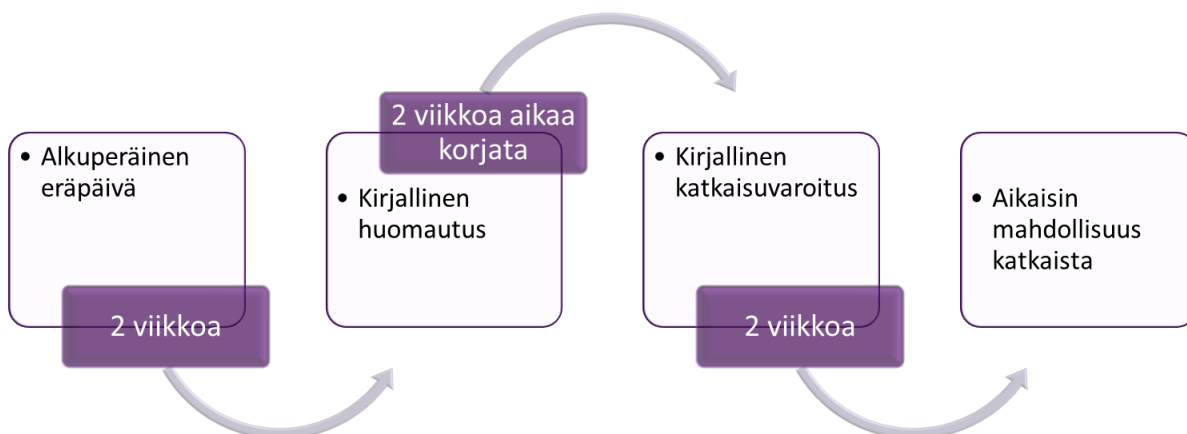
4.1. Sähkötoimituksen katkaisu ja kytkentä

4.1.1. Katkaisu

Jos asiakas jättää myyntilaskun maksamatta tai muuten olennaisesti laiminlyö myyntisopimukseen perustuvia velvollisuuksiansa, myyjä huolehtii [sähkönmyyntiehtojen](#) kohdan 7.2. mukaisten huomautusten ja varoitusten lähettämisestä asiakkaalle. Myyjän tulee lähettää käyttäjälle kirjallinen huomautus oikaista sopimusrikkomus eli maksaa erääntynyt saatava tai korjata muu laiminlyönti huomautuksessa asetetussa määräajassa, joka on vähintään kaksi viikkoa huomautuksen lähettämisestä. Jos kuluttajalle lähetetään maksullinen huomautus, voidaan huomautus lähettää aikaisintaan kahden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä.

Jos käyttäjä ei huomautuksesta huolimatta oikaise sopimusrikkomusta asetetussa määräajassa, myyjän tulee lähettää käyttäjän laskutus- tai postiosoitteeseen kirjallinen katkaisuvaroitus. Katkaisuvaroitusta ei kuitenkaan saa lähettää asiakkaalle ainoastaan e-laskun liitteenä.

Katkaisuvaroituksesta on käytävä ilmi sähkönmyynnin keskeyttämisajankohta. Kirjallinen katkaisuvaroitus on lähetettävä vähintään kaksi viikkoa ennen sähkönmyynnin keskeyttämistä. Keskeyttäminen voi tapahtua aikaisintaan viiden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä tai siitä kun käyttäjälle on ensimmäisen kerran ilmoitettu muusta sopimusrikkomuksesta ja sen oikaisemistarpeesta. Kuluttajalle keskeyttäminen voi tapahtua aikaisintaan kuuden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä, jos kuluttajalle on lähetetty maksullinen huomautus.



Kuva 1. Katkaisuprosessin minimikesto normaalitilanteessa¹⁰ kuluttajalle, jos käytetään maksullista huomautusta.

Jos asiakas ei reagoi lähetettyihin huomautuksiin ja katkaisuvaroitukseen, pyytää sähkönmyyjä verkonhaltijaa katkaisemaan asiakkaan sähkötoimituksen. Ennen katkaisupyyntöä 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.

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

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

¹⁰ Sähkönmyyntiehtoisissa on kohdissa 7.3–7.5 muutamia keskeytyksen rajoituksia erityistilanteisiin.

Katkaisua ei suositella pyydettävän 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.¹¹ Ajantasaiset hinnat löytyvät kunkin verkonhaltijan julkisesta hinnastosta. Verkonhaltijoita suositellaan ilmoittamaan ajantasaiset hinnat myös Datahub Palvelut -portaalin kytkentäaikalukon lisätietoihin.

Jos asiakas katkaisuvaroituksen saatuaan, mutta ennen katkaisua, maksaa myyjän saatavan tai korjaa muun sopimusrikkeensä, tulee myyjä välittömästi ilmoittaa asiasta datahubiin (DH-424). Mikäli katkaisupyyntö peruuntuu katkaisupäivänä, tulee myyjän ilmoittaa käyttöpaikalle kytkentäpyyntö 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 käyttävä 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.

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 katkaisuaikajako on aikaisemmin riippumatta siitä, kumpi ensin tarvitsee kytkentää.

Esimerkkitilanne:

- Verkonhaltija on katkaissut asiakkaan toimituksen 1.8., jonka jälkeen myyjä lähettää datahubiin katkaisupyynnön 8.8. päivälle. Myyjä saa datahubista 1.8. jälkeen tiedon, että kohde on jo poikki.
- Asiakas korjaa 8.8. jälkeen ensin verkonhaltijaan kohdistuvan sopimusrikkeensä ja verkonhaltijan kytkentäedellytykset täyttyvät, mutta toimitusta ei kytketä, koska myyjältä ei vielä saatu kytkentäpyyntöä. Kun myyjältä tulee kytkentäpyyntö, kohde kytketään.
- Näissä tilanteissa verkonhaltija kytkee kohteen vasta, kun myyjältä saadaan kytkentäpyyntö ja asiakas on korjannut sopimusrikkeensä myös verkonhaltijaa kohtaan.
 - Tässä kappaleessa myöhemmin on kuvattu, miten verkonhaltija tulee toimia, jos asiakas maksaa verkon saatavat ennen myyjän katkaisupäivää (tässä esimerkissä 8.8.).

¹¹ 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.

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 katkaisuaajankohtaa 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 katkaisua 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 järjestelmätekniisiin 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 katkaisupyyntöä 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. Kytkentä

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.

Mikäli verkonhaltija ei saa sähköjä kytkettyä nykyisen myyjän pyytämänä ajankohtana, ilmoittaa verkonhaltija datahubin kautta kytkennän viivästystapahtumalla (DH-413-1) kytkennän viivästymisestä ja sen syystä tapahtuman selitteessä. Mikäli syynä on se, että kohde on katkaistuna myös verkkopalvelusopimusta koskevan sopimusrikkeen vuoksi, 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) viivytyksestä, 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 mittaustietojen välitys markkinaosapuolille

Ohjeita sähkön mittauksen järjestämisestä on annettu erillisessä [Sähkön mittauksen periaatteita](#) -ohjeessa. Mittaustietojen 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.

Erityisen 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 päivytystapahtumalla (DH-122) kohteen tilaksi ”rakenteilla”. Käyttöpaikan tilan muuttaminen ”rakenteilla” olevaksi ei automaattisesti pääätä olemassa olevia sopimuksia.

Huom! Saneerauksen valmistumisen jälkeen on huomioitava, että verkonhaltijan tulee päivittää käyttöpaikka datahubiin ensin katkaistu-tilaan ja vasta sen jälkeen kytketty-tilaan, ettei käyttöpaikalla voimassa olevien sopimusten aloituspäivät muutu kytkentäpäivän mukaiseksi.

4.4. Käyttöpaikkatietojen ylläpito

Käyttöpaikkatietojen ylläpito datahubissa on jakeluverkonhaltijan vastuulla. Verkonhaltijan vastuulla on käyttöpaikkojen luonti (DH-121), tietojen päivitys ja käyttöpaikkojen ilmoittaminen käytöstä poistetuiksi (DH-123). Tiedot päivitetään käyttöpaikkatietojen päivytystapahtumalla (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.

Käyttöpaikan mittauksen aika-askeleen jakeluverkonhaltija päivittää erillisellä mittauksen aika-askeleen päivytystapahtumalla (DH-125) ja rinnakkaiskäyttöpaikkatietojen päivityksestä omalla tapahtumallaan (DH-126).

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 päivityspyyntönsä. Jos jakeluverkonhaltija hylkää päivityspyyntönsä, 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 vuosikäyttöarviot. Myyjä saa toimituksen aloitusajankohdan vuosikäyttöarviot 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 vuosikäyttöarviotietoa, 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 nolleen, 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 tietosuoja-riiskejä. 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.

Erityistä 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 omissa 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 määräaikaaisuuden 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 verkkonhaltijalle tai nykyiselle myyjälle ei vaadita, jos osapuoli on hyväksyttyjen toimijoiden listalla. Virallisia osapuolitunnuksia ylläpidetään datahubin lisäksi mm. eSettin sivuilla. 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. Normaalitylanteessa 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. Jakeluverkonhaltijan 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. Verkonhaltijan vaatiessa valtuutusta tulee huomioida syrjimättömyysvaatimukset (kts. tarkemmin ”Luottamuksellisuus ja syrjimättömyys sähkömarkkinoilla” - ohje.). Verkonhaltijan ei tule missään tilanteessa, edes voimassa olevalla valtakirjalla, ilmoittaa myynnin päättymispäivää asiakkaan valtuuttamalle taholle. Asiakkaan tai asiakkaan valtuuttaman tahon tulee kysyä tämä tieto asiakkaan nykyiseltä myyjältä (käytännössä datahubista), ei verkkonhaltijalta.

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 vilpittömyyden 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.

Datahubiin ilmoitettavilla valtuutuksilla on erilaisia voimassaoloaikoja. Nämä on kuvattu datahub-ohjeistuksessa.

6. JÄLKIKÄTEISET TASE- JA LASKUTUSKORJAUKSET

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 ([VPE2024](#) kohta 8.6. ja [SME2024](#) kohta 6.6).

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

7. LASKUTUS

Myyjän ja verkonhaltijan laskutusta säännellään sähkömarkkinalaissa, laissa energian alkuperätakuista, Energiaviraston määräyksessä ja sopimusehdoissa.

Sähkömarkkinalain mukaan loppukäyttäjän laskun ja laskutustietojen on oltava täsmällisiä, helposti ymmärrettäviä, selkeitä, ytimekkäitä ja käyttäjäystävällisiä. Laskutustiedot on esitettävä tavalla, joka helpottaa loppukäyttäjän vertailumahdollisuuksia.

Loppukäyttäjän on saatava laskunsa ja laskutustietonsa maksutta. Lain esitöiden mukaan laskun maksuttomuuden vaatimus koskee kuitenkin vain yrityksen ns. peruslaskutusta. Se ei esimerkiksi koske loppukäyttäjistä johtuvia maksumuistutuksia ja perintälaskuja tai loppukäyttäjän pyytämien lisäpalvelujen kuten ylimääräisten laskutustietojen ja laskukopioiden toimittamista. Loppukäyttäjän oikeus saada laskunsa maksutta ei myöskään estä yrityksiä antamasta alennusta sähköisen laskutuksen valinneille asiakkaille (MAO 261/19¹²), jotta yrityksillä olisi mahdollisuus kannustaa asiakkaita sähköiseen laskutukseen, joka on ympäristön kannalta paperilaskutusta parempi vaihtoehto.

Loppukäyttäjälle on tarjottava mahdollisuus saada laskunsa ja laskutustietonsa sähköisinä.

7.1. Laskujen sisältö ja laskutustiedot

Laskun sisältöä ja laskutustietoja säännellään sähkömarkkinalain luvussa 13 a. Osa tiedoista on annettava suoraan laskulla ja osa voidaan antaa laskun liitteenä tai verkkosivuilla. Sähkönkäytön vertailutiedot on annettava niille asiakkaille, joiden lasku perustuu tosiasialliseen sähkönkulutukseen tai etäluentaan.

Laskutusta koskevat yleiset vaatimukset ja laskujen sisältöä koskevat säännökset on annettu sähkömarkkinalain 105 a -105 f §:issä, joita on noudatettava 1.6.2024 lähtien¹³ [menettelyohjeen luvut 7. - 7.1.3]. Muut laskutusta koskevat vaatimukset tulivat voimaan 1.6.2023 [menettelyohjeen luku 7.2].

7.1.1. Laskulla annettavat tiedot

Loppukäyttäjän laskussa on annettava seuraavat tiedot:

- 1) palvelutarjoajan nimi ja yhteystiedot, puhelinnumero ja sähköpostiosoite;
- 2) maksettava hinta;
- 3) laskun eräpäivä;
- 4) laskutuksen perusteena käytettävien mitattavien suureiden määrät tai pientuottajien ja yhteisöjen osalta netotettujen tai hyvityslaskennan tuloksena laskettujen suureiden määrät laskutuskaudella;
- 5) erittely siitä, miten suorituksen tai palvelun hinta muodostuu;
- 6) suorituksen tai palvelun nimi;
- 7) loppukäyttäjän käyttöpaikkatunnus;
- 8) sopimuksen voimassaoloaika;
- 9) tiedot loppukäyttäjän käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä sekä riitojenratkaisuelinten yhteystiedot;

¹² Markkinaoikeus on päätöksessään (MAO:261/19), joka perustuu Unionin tuomioistuimen antamaan ennakkoratkaisuun, katsonut, että energiatehokkuusdirektiivin 11 artiklan 1 kohtaa on tulkittava siten, ettei se ole kysymyksessä olevan pääasian kaltaisissa olosuhteissa esteenä sille, että sähkön vähittäismyyjä myöntää ainoastaan sähköisen laskun (e-lasku) valinneille loppuasiakkaille alennuksen sähkön perusmaksusta.

¹³ Ennen mainittujen pykälien voimaantuloa sovelletaan lakimuutoksien antamisen aikaan voimassa olleen sähkömarkkinalain 57, 57 a, 69 ja 69 a §:ää.

- 10) tiedot loppukäyttäjän sopimukseen liittyvästä mahdollisuudesta vaihtaa vähittäismyyjää ja sen vaikutuksista.

Laskussa on eriteltävä toisistaan sähköenergian toimituksen osuus, verkkomaksun osuus sekä verojen, veronluonteisten maksujen ja muiden maksujen osuus.

Jos loppukäyttäjän ja yrityksen välisessä sopimuksessa on sovittu myöhemmin tietyinä ajankohtana tapahtuvasta tuotteen tai hinnan muutoksesta tai alennuksesta, on muutos ja sen voimaantulon ajankohta ilmoitettava loppukäyttäjän laskussa. Tätä sovelletaan niihin ehtoihin, joiden myöhemmästä toteutumisesta on sovittu jo loppukäyttäjän ja yrityksen välisessä sopimuksessa. Tällainen ehto olisi muun muassa määräaikaisen alennuksen päättymisen tai määräaikaisen kiinteän hinnan päättymisen.

Jos laskutus koskee dynaamisen hinnan sopimusta tai muuta sähköpörssin hintaan perustuvaa sähkönmyyntisopimusta, edellä 5 kohdassa tarkoitettu erittely hinnan muodostumisesta voidaan ilmoittaa enintään kuukauden pituisen jakson sähkönkulutuksella painotettuna keskihintana. Loppukäyttäjälle on tällöin järjestettävä mahdollisuus tarkistaa laskutetun sähköenergian hinnan oikeellisuus myyjän verkkosivuilla olevan asiakasportaalin kautta.

7.1.2. Laskulla, niiden liitteenä tai niihin linkitettyinä annettavat tiedot

Loppukäyttäjän laskussa tai niihin linkitettyinä on annettava lisäksi seuraavat tiedot:

- 1) tieto Energiaviraston hintavertailupalvelusta;
- 2) tieto keskitetyistä palvelupisteistä, joissa loppukäyttäjien saatavilla on tarvittavat tiedot heidän oikeuksistaan, voimassa olevasta lainsäädännöstä ja ristiriitatilanteissa käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä.

Jos edellä mainitut tiedot asetetaan loppukäyttäjän saataville verkkosivuilla, laskussa on tällöin annettava ohjeet, joiden avulla loppukäyttäjä saa pääsyn tietoihin.

Kun loppukäyttäjän lasku perustuu tosiasialliseen sähkönkulutukseen tai etäluentaan, laskussa tai sen liitteenä on asetettava loppukäyttäjän saataville seuraavat tiedot:

- 1) laskutusjakson ja loppukäyttäjän edeltävän vuoden saman ajanjakson sähkönkulutuksen vertailu graafisessa muodossa;
- 2) vertailu vastaavan loppukäyttäjär ryhmän keskimääräisen loppukäyttäjän kanssa;
- 3) energianeuvonnan yhteystiedot, mukaan lukien verkkosivujen osoite, joilta loppukäyttäjä voi saada tietoa energiaa käyttävien laitteiden energiatehokkuutta parantavista toimenpiteistä.

Edellä mainitut tiedot voidaan asettaa loppukäyttäjän saataville myös verkkosivuilla. Loppukäyttäjän laskussa on tällöin annettava ohjeet, joiden avulla loppukäyttäjä saa pääsyn vertailutietoihin. Vähittäismyyjä ja jakeluverkonhaltija voivat osoittaa datahubin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettujen tietojen luovuttajaksi.

7.1.3. Energiaviraston määräys laskujen erittelystä

Sähkömarkkinalain mukaan Energiavirasto voi antaa tarkempia määräyksiä annettavien laskutus- ja vertailutietojen sekä muiden tietojen tietosisällöstä ja tietojen esitystavasta.

Energiavirasto on 29.9.2023 antanut [määräyksen](#) sähkön myyntiä ja sähkön jakelua koskevien laskujen erittelystä (3128/000002/2023). Määräys tuli voimaan 1.10.2023, ja sitä noudatetaan 1.6.2024 saakka.

Energiavirasto on lisäksi antanut 22.12.2023 uuden [määräyksen](#) sähkön myyntiä ja sähkön jakelua koskevien laskujen erittelystä (3780/000002/2023). Tämä määräys tulee voimaan 1.6.2024. Tämä joulukuussa 2023 annettu määräys kumoaa voimaan tullessaan aikaisemman 29.9.2023 annetun laskumääräyksen.

Sähkön vähittäismyyjien ja jakeluverkonhaltijoiden tulee muuttaa laskutuksensa määräyksien mukaisiksi 1.6.2024 mennessä.

Energiavirasto on julkaissut myös muistion, jonka tarkoituksena on toimia sähkön vähittäismyyjien ja jakeluverkonhaltijoiden apuna laskuerittelmääräyksen tulkinnassa. Muistio ei ole juridisesti sitova. Muistio löytyy Energiaviraston nettisivuilta.

7.1.4. Sähkön alkuperää koskevat tiedot

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

Lisäksi laskuissa tai niiden liitteissä on annettava tiedot kunkin energialähteen osuudesta sähkönmyyjän Suomessa myymän sähkön koko energialähdevalikoimasta edellisen vuoden aikana (ns. myyjäjakauma) ymmärrettävällä ja helposti vertailtavissa olevalla tavalla. Kyseiset tiedot voidaan antaa myös sähkönmyyjän 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 sähkönmyyjä 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. Laskutuksen järjestäminen ja laskujen maksutavat

7.2.1. Laskutustapa ja -rytmi

Sähkömarkkinalain mukaan loppukäyttäjälle toimitettu sähkö on laskutettava tosiasiallisen mitatun määrän perusteella vähintään neljä kertaa vuodessa. Muun kuin tuntimittauslaitteiston osalta laskutus voi perustua loppukäyttäjän tekemään mittauslaitteiston luentaan.

Asiakkaan kanssa voidaan kuitenkin sopia ns. tasaerälaskutuksesta, jossa loppukäyttäjän laskutus perustuu arvioituun todennäköiseen vuotuisen sähkönkulutukseen perustuviin tasasuuruksiin maksueriin sekä yhteen kerran vuodessa lähetettävään tasauslaskuun. Myös tasaerälaskutuksessa asiakasta on laskutettava vähintään neljä kertaa vuodessa siten, että yksi näistä laskuista on ns. tasauslasku, jotta asiakkaan vuotuinen kokonaislaskutus perustuu tosiasialliseen mitattuun määrään.

Laskutus saa perustua arvioituun laskutuksen perusteena olevaan mitattavaan suureeseen tai kiinteään määrään myös 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 laskutuksen perusteena olevaan mitattavaan suureeseen myös, jos sähköä ei ole voitu mitata mittauslaitteiston vikaantumisen vuoksi tai jos mittaustiedot eivät ole saatavilla etäluettavan mittauslaitteiston tiedonsiirtohäiriön vuoksi.

7.2.2. Maksutavat

Sähkömyyjän ja jakeluverkonhaltijan on tarjottava loppukäyttäjille erilaisia maksutapoja laskujen maksamiseen sekä joustavia järjestelyjä varsinaista laskujen maksua varten. Tarjotuissa vaihtoehtoissa ei saa olla perusteettomia eikä eri asiakasryhmiä syrjiviä ehtoja. Maksutapojen ehdoissa voidaan huomioida eri maksutapojen tarjoamisesta myyjälle ja jakeluverkonhaltijalle aiheutuvien kustannusten kohtuulliset erot.

Sähkömarkkina-alueilla on asetettu sähkömyyjää koskeva kuluttajiin kohdistuva yleinen ennakkomaksukiello. Sähkömyyjä saa vaatia kuluttajalta laskun maksutapana ennakkomaksua vain saataviensa turvaamiseksi ehdoissa määritellyissä poikkeustilanteissa, eli vain kuluttajaan itseensä liittyvästä erittäin painavasta syystä. Vähittäismyyjä ei saa tarjota kuluttajille ennakkomaksujärjestelmää, joka saattaa ennakkomaksujärjestelmässä olevat kuluttajat perusteettomasti tai eri asiakasryhmiä syrjivällä tavalla epäedulliseen asemaan. Ennakkomaksujärjestelmän on heijastettava riittävästi kuluttajan arvioitua todennäköistä vuotuista sähkönkulutusta.

7.2.3. Loppulasku ja minimilaskutusraja

Vähittäismyyjän on toimitettava loppulasku kuluttajalle kuuden viikon kuluessa siitä, kun sähkötoimitus kuluttajalle on päättynyt.

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

Päättäneiden sopimusten osalta asiakkaan laskun hyvityksessä ja lisäveloituksessa voidaan yrityskohtaisesti itsenäisesti harkita noudatettavan ennalta määritellyn ja asiakkaille ilmoitetun 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.

7.3. 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. Turvakiellolla tarkoitetaan väestötietojärjestelmään tallennettua kieltä olla luovuttamatta henkilön tietoja, jos henkilö voi olettaa perustellusti oman tai perheensä turvallisuuden olevan vaarassa. Turvakiellolla tarkoitetaan näin ollen viranomaisten henkilörekistereihin ja -järjestelmiin merkittyä kieltä, eikä se lähtökohtaisesti vaikuta energiayhtiöiden oikeuteen käyttää tai luovuttaa sillä olevia henkilötietoja.

Turvakiellon 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.

Yhtiöiden on huomioitava se, että datahubissa asiakastietoihin lisätty osoite on kaikille osapuolille yhteinen tieto, joka välittyy myös vanhoille myyjille. Mikäli turvakieltoasiakas nimenomaisesti kieltää osoitetietojensa eteenpäin välittämisen, tulisi asiakkaan osoite päivittää datahubiin asiakastietojen sijaan laskutusosoitteena osana sopimustietoja. Tällöin laskutusosoite ei välity muille kuin 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 valvottava¹⁴ 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 erottelemaan 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

¹⁴ Konkurssivalvonnalla tarkoitetaan konkurssiprosessiin kuuluvaa vaihetta, jossa velkojat ilmoittavat saatavansa otettavaksi huomioon varojen jaossa.

sopimuksiin riippumatta siitä, onko sähköyhtiön saatavat tulleet maksetuksi. Sijaantulo-oikeus on pakottavaa lainsäädäntöä, ja kyseeseen ei täten 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

Saatuaan 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 oman sopimuksensa osalta. 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 arvonnäkövelvolliseksi tai ennakoperintärekisteriin. 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 järjestelmäteknisistä syistä järjestelmässä konkurssipäivään taannehtivasti (kts. edellä luku 8.3.1 saatavien jakamisesta konkurssisaataviin ja massavelkaan). Tästä eteenpäin tehdään 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 haluaa päättää sopimuksen, koska ei tarvitse sähköä. Järjestelmään konkurssipesän nimiin tehty uusi sopimus on tällöin voimassa konkurssipäivästä konkurssipesän ilmoituspäivään saakka. Sopimuksen päättymistä käsitellään tarkemmin 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 tyypillisesti 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 päättymisen

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

Konkurssipesällä ei ole oikeutta irrottautua sopimuksista takautuvasti konkurssipäivään, jos konkurssipesä on käyttänyt sähköä konkurssipäivän jälkeen harkinta-aikanaan. 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

Liite 2 – Sähkön toimituksen päättymisen myyjästä johtuvasta syystä

Tässä liitteessä on kuvattu sähkön vähittäismyyjästä (jatkossa myyjä) johtuvat toimituksen päättymistä koskevat mahdollisimman tehokkaat ja sujuvat prosessit, joissa hyödynnetään datahubia mahdollisimman paljon.

HUOM! Datahubin kehitys on tämän ohjeen julkaisuhetkellä vielä kesken muutaman tässä liitteessä kuvatun toiminnallisuuden osalta. Uusi sopimuksen päättämiskoodi (AN05) on otettu käyttöön sopimuksen päättämissanomissa. Peruutuksille tullaan lisäämään oma syykoodi (AROX) myyjästä johtuville sopimuksen peruutuksille myöhemmin. Lisäksi datahub lähettää verkkonhaltijalle aiheettomia muistutuksia sopimuksettomasta käyttöpaikasta niissä tilanteissa, kun myyjä ilmoittaa sopimuksen päättymisestä uudella päättämiskoodilla.

Prosesseissa on huomioitu, että noudatetaan kesäkuun 2023 alusta voimaan tullutta uutta toimintamallia, jossa Energiavirasto viime kädessä nimeää myyjän passiivisille kuluttaja-asiakkaille. Jos kuluttajalla ei ole jakeluverkonhaltijan antaman vähintään kolmen viikon määräajan jälkeen edelleenkään uutta vähittäismyyjää ja sähkönmyyntisopimusta, jatkuu jakeluverkonhaltijan sähköntoimitus kaikille sopimuksettomille kuluttaja-asiakkaille siihen saakka, kunnes Energiavirasto on päätöksellään siirtänyt asiakkaan sähköntoimituksen sähkömarkkinalain 67 §:ssä tarkoitetun toimitusvelvollisen vähittäismyyjän vastuulle. Energiaviraston tekemällä päätöksellä syntyy siten mainittujen ehtojen mukainen sähkönmyyntisopimus asiakkaan ja 67 §:ssä tarkoitetun toimitusvelvollisen vähittäismyyjän välille.

Prosessikuvaus, kun toimitukset päättyvät myyjän toiminnan kokonaan päättymisen vuoksi

1. Tieto myyjän toiminnan päättymisestä

Tieto myyjän toiminnan päättymisestä voi tulla esimerkiksi:

- Myyjä asetetaan konkurssiin
- Myyjän tasevastaava ilmoittaa myyjän toiminnan päättymisestä
- eSett tai Fingrid ilmoittaa myyjän tasevastaavan toiminnan päättymisestä (myyjällä ei tasevastaavaa)
- eSett ilmoittaa myyjän toiminnan päättymisestä
- Myyjä ilmoittaa Energiavirastolle, datahubille ja muille osapuolille (verkot ja myyjät) toimintansa loppumisesta ja päättymispäivän

2. Energiavirasto ilmoittaa jakeluverkonhaltijoille ja datahubille myyjän toiminnan päättymisestä sekä tiedottaa yleisesti tilanteesta

Yleisen tiedottamisen lisäksi Energiavirasto tiedottaa jakeluverkonhaltijoille myyjän toiminnan päättymisestä ja 102 §:n noudattamisesta. Energiavirasto antaa jakeluverkonhaltijoille ohjeet toimintatavoista ja ilmoittaa ajankohdan, jolloin myyjän toiminta on päättynyt tai tulee päättymään. Jakeluverkonhaltijan on huomioitava tämä kolmen viikon vähimmäismääräajan laskennassa. Jakeluverkonhaltijan on huolehdittava siitä, että jakeluverkkoon liitetulle kuluttajalle toimitetaan sähköä vähintään kolmen viikon ajan vähittäismyyjän toimituksen päättymisestä ja ilmoituksen lähettämisestä. Energiavirasto ilmoittaa myyjän toiminnan päättymisestä datahubille.

3. Jakeluverkonhaltija ilmoittaa asiakkaille myyjän toiminnan päättymisestä

Jakeluverkonhaltija ilmoittaa asiakkaalle myyjän toiminnan päättymisestä ja sitä seuraavista toimenpiteistä. Jakeluverkonhaltija neuvoo asiakasta hankkimaan itselleen uuden sähkönmyyjän välittömästi ja kertoo, kuinka pitkään jakeluverkonhaltija toimittaa sähköä myyjän sijasta. Samalla tiedotetaan, että loppukäyttäjän on korvattava jakeluverkonhaltijalle

sähkötoimituksesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset, eli loppukäyttäjälle kerrotaan sähkönhinta, jonka jakeluverkonhaltija veloittaa asiakkaalta toimituksensa aikana, tai perusteet hinnan määräytymiselle. Jos kuluttaja ja jakeluverkonhaltija eivät sovi korvauksesta, Energiavirasto määrää korvauksen suuruuden. (SML 102.2§ ja VPE 9.2.5)

a) muut tiedot kuluttajalle lähetettävässä ilmoituksessa

Edellä mainittujen tietojen lisäksi jakeluverkonhaltija ilmoittaa kuluttajalle, että jos asiakas ei valitse itselleen uutta myyjää jakeluverkonhaltijan kirjeessään ilmoittamassa määräajassa, Energiavirasto määrää kuluttajalle uuden myyjän, joka on alueen toimitusvelvollinen myyjä. Määräajan pitää olla vähintään kolme viikkoa siitä, kun vähittäismyyjän toimitus kuluttajalle on päättynyt ja kyseinen verkonhaltijan ilmoitus on lähetetty.

b) muut tiedot muulle käyttäjälle kuin kuluttajalle lähetettävässä ilmoituksessa

Jakeluverkonhaltija ilmoittaa asiakkaalle ajankohdan, jolloin sähkötoimitus katkeaa sähkönmyyjän puuttumisen vuoksi, ellei asiakas ole sitä ennen valinnut itselleen uutta myyjää. Lain mukaan jakeluverkonhaltija ei saa keskeyttää muun sähkönkäyttäjän kuin kuluttajan sähkönjakelua, ennen kuin jakeluverkonhaltija on ilmoittanut loppukäyttäjälle sähkönjakelun keskeyttämisestä ja sen syystä.

Ilmoituksien lähettämisessä noudatetaan sopimusehtoja. Jakeluverkonhaltijan on tarpeen toimia mahdollisimman nopeasti. Asiakkaat odottavat tietoa asiasta mahdollisimman pian sen jälkeen, kun tieto on julkinen median välityksellä.

4. Myyjän voimassa olevat sopimukset päätetään ja tulevat sopimukset peruutetaan datahubissa

- a) Jos myyjän toiminta päättyy äkillisesti, Datahub päättää myyjän voimassa olevat sopimukset massatyökalulla päättymispäivään. Massatyökalu generoi myös jakeluverkonhaltijoille lähetettävät päättymissanomat. Lisäksi datahub peruuttaa myyjän tulevaisuudessa alkavaksi ilmoitetut sopimukset. Myös peruutuksista lähtee tieto verkonhaltijalle. Datahubista saatavassa sopimuksen päättymis- tai peruuttamisilmoituksessa¹⁵ tulee olla mukana syytieto ja se on näissä AN05="Toimitus päättyy myyjästä johtuvasta syystä"/AR0X=" Toimitus peruuntuu myyjästä johtuvasta syystä" (vrt. normaalisti AN02=Irtisanominen tai AR02=myyjän peruutus).
- b) Jos myyjän toiminnan päättymisen tiedetään normaalin irtisanomisajan puitteissa, myyjä päättää voimassa olevat ja tulevat sopimuksensa normaalein prosessein syykoodilla AN05="Toimitus päättyy myyjästä johtuvasta syystä" /AR0X=" Toimitus peruuntuu myyjästä johtuvasta syystä"¹⁵ ja muuttaa hyvissä ajoin määräaikaiset sopimukset toistaiseksi voimassa oleviksi. Mikäli nämä tehdään myyjän toimesta koneellisesti massamuutoksina, on näistä sovittava aina erikseen Datahubin kanssa,

¹⁵HUOM! Uudet syykoodit AN05/AR0X-edellyttävät muutoksia datahubiin sekä toimijoiden järjestelmiin. Uusi syykoodi tai vastaava tieto tarvitaan kaikissa päättämisen- ja peruuttamistapahtumissa, jotta verkko tietää, että näiden käyttöpaikkojen sähkötoimitusta ei saa katkaista sopimuksettoman tilan vuoksi, vaan 102 § soveltuu. Uusi päättämisen syykoodi (AN05) tuli päättymissanomiin keväällä 2024 Datahub 2.2 versioon. Peruutussanomiin (AR0X) se toteutetaan mahdollisesti vasta myöhemmin. Tämän ohjeen kirjoitushetkellä niin massatapahtuman verkonhaltijalle lähettämä peruutustieto kuin myyjän itsensä lähettämä peruutus ilmoitetaan syykoodilla AR02. Peruutussanomien muutosaikataulu ja toteutustapa ei ole vielä tämän ohjeen kirjoitushetkellä tiedossa. Datahub tiedottaa toimialaa omista kehitysvaiheistaan aikanaan.

jotta varmistetaan, etteivät isot määrät ilmoituksia häiritse Datahubin päivittäistä toimintaa.

5. Myyjä irtisanoo datahubin palvelusopimuksen

Myyjä irtisanoo datahubin palvelusopimuksen kirjallisesti datahubille. Palvelusopimuksen irtisanomisaika on 1 kuukausi. Myyjän tulee huomioida asiakkaiden loppulaskujen lähettämistä koskeva 6 viikon sääntö palvelusopimuksen irtisanomisaikataulussa, koska palvelusopimuksen irtisanomispäivän jälkeen myyjällä ei enää ole pääsyä datahubiin. Palvelusopimuksen tulee olla voimassa vähintään 6 viikkoa viimeisten asiakassopimusten päättymisen jälkeen.

6. Jakeluverkonhaltija vastaanottaa myyntisopimuksien päättymissanomat

Jakeluverkonhaltija huolehtii, että toimintansa päättäneen myyjän päättymissanomat eivät johda normaaliin katkaisuprosessiin. Kun toimitus päättyy myyjästä johtuvasta syystä, ei verkkosopimusta tule irtisanoa näissä tilanteissa. Jakeluverkonhaltijoiden on hyvä varmistaa, että heillä ei ole automatiikkaa, joka mahdollisesti päättäisi automaattisesti verkkosopimukset näissä tilanteissa. Toisin kuin muista sopimuksettomista käyttöpaikoista, datahub ei lähetä sopimuksettomasta tilasta kertovia muistutuksia massatyökalulla päätetyistä sopimuksista¹⁶.

7. Myyjän toimitus päättyy ja jakeluverkonhaltijan toimitus alkaa

Asiakkaan toimituksesta vastaava taho vaihtuu. Ne asiakkaat, jotka eivät ole itse valinneet itselleen uutta myyjää, jäävät verkonhaltijan toimitukseen. Datahubissa kohteet ovat myyjättömiä ja asiakkaan käyttämä energia kirjataan verkon häviöihin.

Lain mukaan jakeluverkonhaltija voi osoittaa vähittäismyyjän, joka huolehtii jakeluverkonhaltijan vastuulle kuuluvasta sähköntoimituksesta loppukäyttäjille näissä tilanteissa. Tämä osoitettu vähittäismyyjä voi muun ohessa laskuttaa kyseisenä jaksona toimitetusta sähköstä, sopimusjärjestelyistä riippuen myös myyjän vastuulla olevasta sähkönjakelusta. Asiakasta kohtaan tämän prosessin mukaisten verkonhaltijan velvoitteista on kuitenkin vastuussa jakeluverkonhaltija itse. Tällöin myös kaikki asiakkaalle suunnattu viestintä tulee tapahtua verkonhaltijan nimissä.

8. Päätös asiakkaan uudesta myyjästä

- a. Asiakas valitsee itselleen uuden myyjän ja sopimuksen mukainen toimitus alkaa

Myyjiä suositellaan aloittamaan toimitus mahdollisimman pian, jotta minimoidaan aika, jolloin asiakas on jakeluverkonhaltijan toimituksessa. Teknisiä esteitä tälle ei ole.

Toimitus voidaan näissä tapauksissa aloittaa datahubissa myös takautuvasti vanhan sopimuksen päättymisestä, jos myyjä ja asiakas ovat näin sopineet.

- b. Energiavirasto nimittää uuden myyjän passiivisille kuluttaja-asiakkaille. Toimitus alkaa päätöksen päivämäärästä.
- c. Passiivisen yritysasiakkaan sähkön toimitus katkaistaan sopimuksettoman tilanteen vuoksi verkonhaltijan kirjeessään ilmoittaman määräajan päätyttyä.

9. Myyjä ilmoittaa datahubiin normaalein prosessein tiedot uudesta sopimuksesta (8a ja 8b)

Asiakas voi tehdä uuden sopimuksen alkamaan välittömästi päättyvän myyntisopimuksen päättymispäivästä eteenpäin ilman 14 vuorokauden määräaikaa. Datahubin prosessien

¹⁶ HUOM! Datahub ei vielä tämän ohjeen kirjoitushetkellä toimi tämän mukaisesti yksittäisissä päättämisissä. Massatyökalulla päätetyistä sopimuksista ei lähde muistutuksia, mutta myyjän itse ilmoittamista AN05-syykoodilla ilmoitetuista päättämisistä lähtee. Datahubiin tarvitaan muutoksia, jotta näitä muutoksia ei lähtisi. Tässä vaiheessa mahdollinen muutosaikataulu ja toteutustapa ei ole vielä tiedossa. Datahub tiedottaa toimialaa omista kehitysvaiheistaan aikanaan.

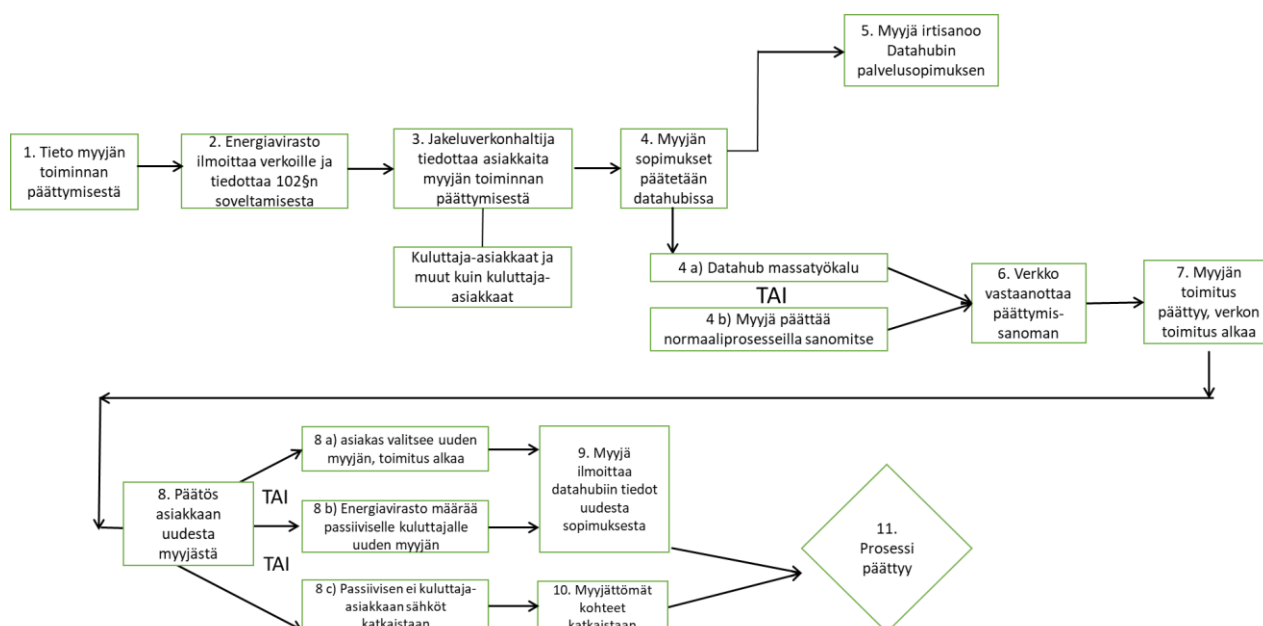
mukaisesti uuden myyntisopimuksen voi ilmoittaa alkamaan ennen 14 vuorokauden määräaikaa, jos edellinen myyntisopimus on jo päättynyt. Tällöin uusi myyntisopimus voi alkaa aikaisintaan edellisen sopimuksen päättymisestä.

10. Myyjättömät kohteet katkaistaan (8c)

Myyjättömäksi jääneiden muiden kuin kuluttaja-asiakkaiden osalta noudatetaan normaaleja prosesseja. Hyvän asiakaspalvelun nimissä jakeluverkonhaltija voi ennen toimituksen katkaisua vielä mahdollisuuksien mukaan olla yhteydessä asiakkaaseen tai liittymän haltijaan ja selvittää katkaisun syy asiakkaalle.

11. Prosessi päättyy

Prosessikaavio:



Prosessikuvaus, kun myyjä irtisanoo asiakkaan sopimuksen ilman asiakkaasta johtuvaa syytä

Energiaviraston tulkinnan mukaan sähkömarkkinalain 102 § tulee sovellettavaksi kaikissa tilanteissa, joissa loppukäyttäjän sähkötoimitus päättyy vähittäismyyjästä johtuvasta syystä. SML 102 §:n mukainen menettely ei koske yksittäistapauksellisia 103 §:n mukaisia tilanteita, joissa sähkötoimitus keskeytetään loppukäyttäjästä johtuvasta syystä (esim. myyjä on irtisanonut tai purkanut sopimuksen loppukäyttäjän olennaisesti laiminlyötyä maksujen suorittamisen tai muutoin olennaisesti rikkonut sopimukseen kuuluvia velvoitteitaan).

Jotta verkonhaltija tietää, että yksittäisiin sopimuksien päättymisiin soveltuu SML 102 §, pitää myyjän ilmoittaa näissä sopimuksen päättymistilanteissa datahubiin ilmoitettavan tapahtuman syykoodilla, että toimitus päättyy myyjästä johtuvasta syystä.

1. Myyjä ilmoittaa datahubiin sopimuksensa päättymisestä

Myyjä päättää sopimusehtojen mukaisesti voimassa olevan sopimuksensa normaalein prosessein syykoodilla AN05="Toimitus päättyy myyjästä johtuvasta syystä" (vrt. normaalisti AN02=Irtisanominen). Datahub ilmoittaa tästä edelleen jakeluverkonhaltijalle.

2. Jakeluverkonhaltija vastaanottaa myyntisopimuksen päättymissanoman

Jakeluverkonhaltijan tulee huolehtia, että myyjän lähettämä päättymissanoma ei johda normaaliin katkaisuprosessiin siitä huolimatta, että datahub lähettää sopimuksettomasta tilasta kertovia muistutuksia myös näistä myyjän aloitteesta päätetyistä sopimuksista. Kun myyjä irtisanoo myyntisopimuksen uudella päättymisen syyllä, ei verkkosopimusta tule irtisanoa näissä tilanteissa. Jakeluverkonhaltijoiden on hyvä varmistaa, että heillä ei ole automatiikkaa, joka mahdollisesti päättäisi automaattisesti verkkosopimukset myyjän ilmoittaessa sopimuksen irtisanomisen myyjästä johtuvasta syystä. Datahubista saatavassa sopimuksen päättymisilmoituksessa on mukana syytieto ja se on näissä AN05= ”Toimitus päättyy myyjästä johtuvasta syystä” (vrt. normaalisti AN02=Irtisanominen).

3. Jakeluverkonhaltija ilmoittaa asiakkaille toimituksen päättymisestä myyjästä johtuvasta syystä

Jakeluverkonhaltija ilmoittaa asiakkaalle toimituksen päättymisestä myyjästä johtuvasta syystä ja sitä seuraavista toimenpiteistä. Jakeluverkonhaltija neuvoo asiakasta hankkimaan itselleen uuden sähkönmyyjän välittömästi ja kertoo, kuinka pitkään jakeluverkonhaltija toimittaa sähköä myyjän sijasta. Samalla tiedotetaan, että loppukäyttäjän on korvattava jakeluverkonhaltijalle sähkötoimituksesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset, eli loppukäyttäjälle kerrotaan sähkönhinta, jonka jakeluverkonhaltija veloittaa asiakkaalta toimituksensa aikana, tai perusteet hinnan määräytymiselle. Jos kuluttaja ja jakeluverkonhaltija eivät sovi korvauksesta, Energiavirasto määrää korvauksen suuruuden. (SML 102.2§ ja VPE 9.2.5)

c) muut tiedot kuluttajalle lähetettävässä ilmoituksessa

Edellä mainittujen tietojen lisäksi jakeluverkonhaltija ilmoittaa kuluttajalle, että jos asiakas ei valitse itselleen uutta myyjää jakeluverkonhaltijan kirjeessään ilmoittamassa määräajassa, Energiavirasto määrää kuluttajalle uuden myyjän, joka on alueen toimitusvelvollinen myyjä. Määräajan pitää olla vähintään kolme viikkoa siitä, kun vähittäismyyjän toimitus kuluttajalle on päättynyt ja kyseinen verkonhaltijan ilmoitus on lähetetty.

d) muut tiedot muulle käyttäjälle kuin kuluttajalle lähetettävässä ilmoituksessa

Jakeluverkonhaltija ilmoittaa asiakkaalle ajankohdan, jolloin sähkötoimitus katkeaa sähkönmyyjän puuttumisen vuoksi, ellei asiakas ole sitä ennen valinnut itselleen uutta myyjää. Lain mukaan jakeluverkonhaltija ei saa keskeyttää muun sähkönkäyttäjän kuin kuluttajan sähkönjakelua, ennen kuin jakeluverkonhaltija on ilmoittanut loppukäyttäjälle sähkönjakelun keskeyttämisestä ja sen syystä.

Ilmoituksien lähettämisessä noudatetaan sopimusehtoja. Jakeluverkonhaltijan on tarpeen toimia mahdollisimman nopeasti.

4. Myyjän toimitus päättyy irtisanomisen jälkeen ja jakeluverkonhaltijan toimitus alkaa, jos asiakkaalla ei ole uutta myyjää

Asiakkaan toimituksesta vastaava taho vaihtuu. Ne asiakkaat, jotka eivät ole itse valinneet itselleen uutta myyjää, jäävät verkonhaltijan toimitukseen. Datahubissa kohteet ovat myyjättömiä ja asiakkaan käyttämä energia kirjataan verkon häviöihin.

Lain mukaan jakeluverkonhaltija voi osoittaa vähittäismyyjän, joka huolehtii jakeluverkonhaltijan vastuulle kuuluvasta sähkötoimituksesta loppukäyttäjille näissä tilanteissa. Tämä osoitettu vähittäismyyjä voi muun ohessa laskuttaa kyseisenä jaksona toimitetusta sähköstä, sopimusjärjestelyistä riippuen myös myyjän vastuulla olevasta sähkönjakelusta. Asiakasta kohtaan tämän prosessin mukaisten verkonhaltijan velvoitteista on kuitenkin vastuussa jakeluverkonhaltija itse. Tällöin myös kaikki asiakkaalle suunnattu viestintä tulee tapahtua verkonhaltijan nimissä.

5. Päätös asiakkaan uudesta myyjästä

- a. Asiakas valitsee itselleen uuden myyjän ja sopimuksen mukainen toimitus alkaa

Myyjiä suositellaan aloittamaan toimitus mahdollisimman pian, jotta minimoidaan aika, jolloin asiakas on jakeluverkonhaltijan toimituksessa. Teknisiä esteitä tälle ei ole.

Toimitus voidaan näissä tapauksissa aloittaa datahubissa myös takautuvasti vanhan sopimuksen päättymisestä, jos myyjä ja asiakas ovat näin sopineet.

- b. Energiavirasto nimittää uuden myyjän passiivisille kuluttaja-asiakkaille. Toimitus alkaa päätöksen päivästä.
- c. Passiivisen yritysasiakkaan sähkön toimitus katkaistaan sopimuksettoman tilanteen vuoksi verkonhaltijan kirjeessään ilmoittaman määräajan päätyttyä.

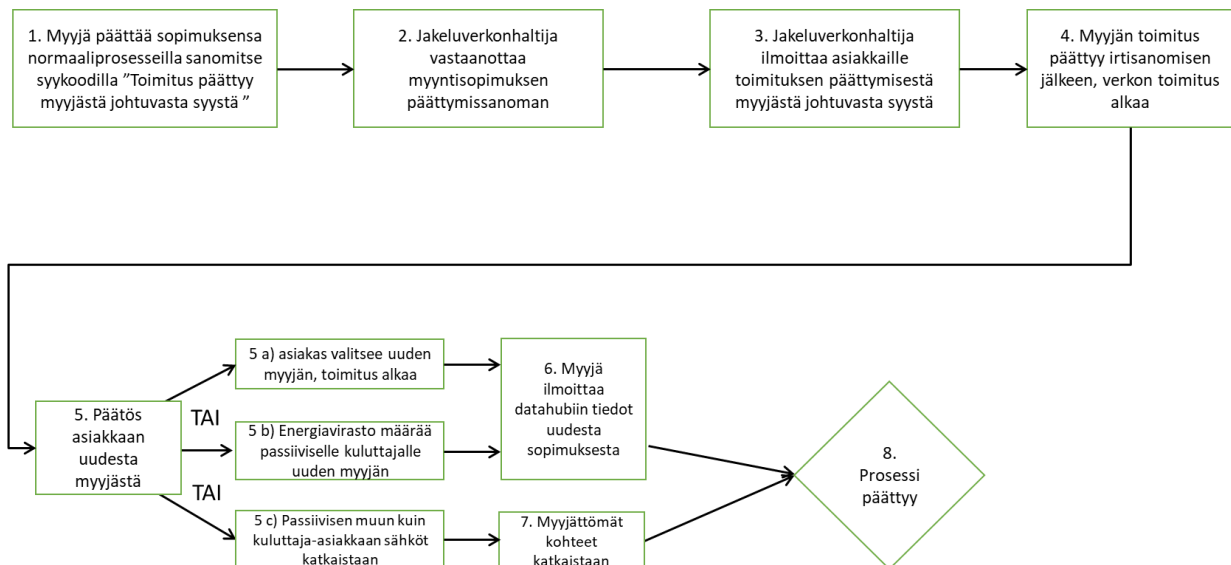
6. Myyjä ilmoittaa datahubiin normaalein prosessein tiedot uudesta sopimuksesta (5a ja 5b)

Asiakas voi tehdä uuden sopimuksen alkamaan välittömästi päättyvän myyntisopimuksen päättymispäivästä eteenpäin ilman 14 vuorokauden määräaikaa. Datahubin prosessien mukaisesti uuden myyntisopimuksen voi ilmoittaa alkamaan ennen 14 vuorokauden määräaikaa, jos edellinen myyntisopimus on jo päättynyt. Tällöin uusi myyntisopimus voi alkaa aikaisintaan edellisen sopimuksen päättymisestä.

7. Myyjättömät kohteet katkaistaan (5c)

Myyjättömäksi jääneiden muiden kuin kuluttaja-asiakkaiden osalta noudatetaan normaaleja prosesseja. Hyvän asiakaspalvelun nimissä jakeluverkonhaltija voi ennen toimituksen katkaisua vielä mahdollisuuksien mukaan olla yhteydessä asiakkaaseen tai liittymän haltijaan ja selvittää katkaisun syy asiakkaalle

8. Prosessi päättyy



Energiavirasto nimittää uuden myyjän

1. Myyjän toiminta päättyy tai myyjä irtisanoo kuluttaja-asiakkaan sopimuksen
2. Energiavirasto hakee datahubista tiedot kunkin jakeluverkon toimitusvelvollisesta myyjästä perustuen myyjien toimitusvelvollisuuden piirissä olevien asiakkaiden energiamääriin myyjän toiminnan tai sopimuksen päättymispäivänä.

3. Energiavirasto hakee datahubista tiedot niistä toimintansa päättäneen tai sopimuksen irtisanoneen myyjän kuluttaja-asiakkaista, joilla ei ole uutta myyjää kolmen viikon kuluttua myyjän toiminnan tai sopimuksen päättymisestä.
4. Energiavirasto määrää uuden myyjän ko. asiakkaille mahdollisimman nopeasti em. tiedot saatuaan ja tarkistaa tässä yhteydessä uudelleen datahubista ne asiakkaat, jotka ovat edelleen ilman myyjää.