

## SÄHKÖNTOIMITUSEHDOT

### STE 2024

#### Sisällys:

- A. Yleistä, sähköntoimitussopimuksen tekeminen ja palvelun edellytykset
- B. Mittaus, laskutus ja sähkötoimituksen keskeyttäminen
- C. Sähköntoimituksen viivästys, virhe, vahingonkorvaus sekä vakiokorvaus
- D. Sopimusehtojen muuttaminen, sopimuksen siirto ja päättyminen

#### A. Yleistä, sähköntoimitussopimuksen tekeminen ja palvelun edellytykset

##### 1. Soveltamisala ja määritelmiä

1.1. Näitä yleisiä sopimusehtoja, *sähköntoimitusehtoja* (ehtoja, lyhenne STE 2024) sovelletaan jakeluverkkoon liitetyille sähkönkäyttäjälle toimitettavassa *sähköntoimituksessa*.

1.2. Sähköntoimituksella tarkoitetaan palvelukokonaisuutta, joka sisältää sekä sähkön (sähköenergian) vähittäismyynnin sähkönkäyttäjälle että sähkönjakelun edellyttämän sähköverkkopalvelun. Nämä ehdot ovat osa tätä palvelukokonaisuutta koskevaa *sähköntoimitussopimusta*. Sähkönkäyttäjä voi olla liittynyt jakeluverkkoon suoraan tai kiinteistön tai sitä vastaavan kiinteistöryhmän sisäisen sähköverkon kautta. Sähkön vähittäismyyntinä pidetään sähkön myyntiä jakeluverkon kautta välittömästi sähkön käyttäjille.

1.3. Näitä ehtoja voidaan soveltuvin osin soveltaa myös sellaisiin sähköntuotantolaitteistojen sisältäviin sähkönkäyttöpaikkoihin, joista sähkönsyöttö jakeluverkkoon on teknisin keinoin tehokkaasti estetty. Jos sähkönkäyttöpaikalla on sähköntuotantolaitteisto, joka toimii rinnan jakeluverkon kanssa niin, että tuotettu sähkö voidaan syöttää osin tai kokonaan jakeluverkkoon, on sellaisen sähköntuotantolaitteiston verkkopalveluehdoista sovittava erikseen.

1.4. *Jakeluverkko* on sähköverkko, jonka nimellisjännite on pienempi kuin 110 kilovolttia.

1.5. *Jakeluverkonhaltija* (*verkonhaltija*) on yhteisö tai laitos, jolla on hallinnassaan jakeluverkkoa ja joka harjoittaa luvanvaraista sähköverkkotoimintaa.

1.6. *Liittymissopimuksella* liittynyt ja jakeluverkonhaltija sopivat *sähkönkäyttö- tai sähköntuotantopaikan* (esim. kiinteistön, rakennuksen, sähkövaraston tai sähköntuotantolaitteiston) ja sähköverkon välisestä sähkönjakeluyhteydestä, liittymispisteestä ja liittymismaksusta.

1.7. *Liittymispiste* on jakeluverkon ja liittynyt sähkölaitteistojen välinen kohta (omistusraja), jolle liittymissopimuksessa ole muuta sovittu.

1.8. Sähkönmyyjä (*myyjä*) on henkilö, yhteisö tai laitos, joka myy sähköä. Myyjä hankkii näiden ehtojen mukaisessa sähköntoimituksessa verkkopalvelun siltä verkonhaltijalta, jonka maantieteellisellä vastuualueella käyttäjän sähkönkäyttöpaikka sijaitsee. Myyjä vastaa näiden ehtojen mukaisesti verkkopalvelusta käyttäjää kohtaan, myös verkonhaltijalle lainsäädännön mukaan kuuluvista velvoitteista.

1.9. Sähkönkäyttäjä (*käyttäjä*) on henkilö tai yhteisö, joka ostaa sähköntoimituksen myyjältä. Käyttäjä käyttää sähkön pääasiassa itse. Käyttäjänä voi olla myös liittynyt, joka hankkii sähköä liittymissopimuksensa mukaisen liittymispisteen kautta muiden käytettäväksi. Usea käyttäjä voi sitoutua sähköntoimitussopimukseen yhteisvastuullisesti, mikäli sopijapuolet niin sopivat.

1.10. Näissä ehdoissa *sopijapuolilla* tarkoitetaan myyjää ja käyttäjää.

- 1.11. Sähkötoimitussopimuksen ollessa voimassa samaa käyttöpaikkaa koskien ei tule olla erillistä sähköverkkosopimusta tai myyntisopimusta.
- 1.12. Nämä sopimusehdot soveltuvat vain sellaiseen sähkötoimitukseen, jolla myyjä myy käyttäjälle tämän kaiken sähkön tarpeen.
- 1.13. Jos myyjällä on sen verkonhaltijan vastuualueella, johon sähkökäyttöpaikka kuuluu, sähkömarkkinalain tarkoittama huomattava markkinavoima ja sähkökäyttöpaikka on varustettu enintään 3x63 A pääsulakkeella tai sähkökäyttöpaikkaan ostetaan sähköä enintään 100 000 kWh vuodessa, on myyjällä sähkömarkkinalain 67 § mukainen *toimitusvelvollisuus* käyttäjää kohtaan.
- 1.14. Käyttäjää, joka on luonnollinen henkilö ja hankkii sähköä pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten, kutsutaan näissä ehdoissa *kuluttajaksi*.
- 1.15. *Järjestelmävastaavalla* tarkoitetaan kantaverkonhaltijaa, jonka sähkömarkkinaviranomainen on asettanut järjestelmävastuuseen.
- 1.16. *Itsenäinen aggregaattori* on aggregaattori, joka ei ole sidoksissa asiakkaan avoimeen toimittajaan. *Aggregointi* on toimintaa, jossa yhdistetään usean verkon käyttäjän kuormia tai tuottamaa sähköä myytäväksi, ostettavaksi tai huutokaupattavaksi sähkömarkkinoilla.
- 1.17. *Sähkötoimitustuotteella* tarkoitetaan näissä ehdoissa sähkötoimituksessa käytettävän palvelukokonaisuuden määrittelyä. Määrittely sisältää myös tiedot myyjän perimistä maksuista. Sähkötoimitustuotetta voidaan kutsua myös tariffiksi. *Tuotehinnastossa* on esitetty myyjän tarjoamia sähkötoimitustuotteita. Kulloinkin voimassa oleva totehinasto sekä mahdollinen *erillinen palveluhinnasto (hinnastot)* ovat saatavilla myyjän verkkosivustolla tai muussa erikseen sovitussa paikassa.
- 1.18. Näissä ehdoissa esimerkiksi vahvistusilmoituksen, hinnan tai muiden sopimusehtojen muutosilmoituksen tai muun viestin lähettäminen tarkoittaa myös viestisisällön sisältävän sanoman sähköistä lähettämistä. Laskun ja katkaisuvaroituksen lähettämistavoista määrätään kuitenkin erikseen kohdissa 7.4 ja 8.2. Käyttäjän osoite voi olla myös esimerkiksi sähköposti- tai muu vastaava käyttäjän ilmoittama yksilöllinen osoite tai myyjän tarjoama sähköinen asiointipalvelu. Käyttäjän tulee saada tieto ilmoituksen olemassaolosta sähköisessä asiointipalvelussa sekä ilmoituksen keskeisestä sisällöstä ennalta sovitulla tavalla, esimerkiksi sähköpostitse tai tekstiviestillä. Tässä kohdassa mainitut ilmoitukset on kuluttajan pyynnöstä lähetettävä veloitetusta kuluttajalle paperisena. Myyjän on ennen sähkötoimitussopimuksen tekemistä kerrottava kuluttajalle selkeästi ja ymmärrettävästi oikeudesta paperiseen asiointiin.
- 1.19. *Sähkölaitteella* tarkoitetaan sähköä toimiakseen tarvitsevaa tai sähkön tuottamiseen, siirtoon taikka mittaukseen tarkoitettua valmista laitetta, asennustarviketta, markkinoilla saataville yhtenä toiminnallisena yksikkönä asetettua laitteiden yhdistelmää ja komponenttia tai osakokoonpanoa, joka on tarkoitettu laitteen loppukäyttäjän asennettavaksi laitteeseen.
- 1.20. *Sähkölaitteistolla* tarkoitetaan kiinteää asennusta tai muuta vastaavaa sähkölaitteista ja mahdollisesti muista laitteista, tarvikkeista ja rakenteista koostuvaa toiminnallista kokonaisuutta mukaan lukien *sähkötuotantolaitteistot*, joilla voidaan tuottaa sähköä ja jotka toimivat rinnan jakeluverkon kanssa.
- 1.21. *Etämittaustulotteistolla* tarkoitetaan etäluettavaa mittauslaitteistoa tai laitteistojen yhdistelmää, joka mittaa ja rekisteröi sähkön kulutuksen taseselvitysjaksoittain tai tunneittain ja jonka rekisteröimä tieto voidaan lukea viestintäverkon välityksellä.
- 1.22. *Taseselvitysjakso on aikaväli*, jonka aikana taseselvityksessä selvitetään toteutuneiden sähkökauppojen perusteella kunkin sähkömarkkinoiden osapuolen sähkötase ja tasepoikkeama. Taseselvitysjakso on 15 minuuttia.
- 1.23. *Etäviestimellä* tarkoitetaan puhelinta, postia, televisiota, tietoverkkoa tai muuta välinettä, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä.

## 2. Sähkötoimitussopimuksen tekeminen

2.1. Sähkötoimitussopimus tehdään sopijapuolten välillä joko toistaiseksi voimassa olevaksi tai määräaikaiseksi.

2.2. Sähkötoimitussopimus voidaan tehdä, kun kyseistä sähkönkäyttöpaikkaa koskeva liittymissopimus on voimassa. Mikäli kiinteistön kaupan yhteydessä tehtyä liittymissopimuksen siirtoa ei voida toteuttaa, koska liittymää rasittavat verkonhaltijalle erääntyneet saatavat, myyjällä ei ole velvollisuutta aloittaa sähkötoimitusta ennen kuin liittymän omistajan verkonhaltijalle erääntyneet saatavat on maksettu tai verkonhaltija on hyväksynyt, että liittymissopimuksen siirronsaaja ottaa ne vastattavakseen.

2.3. Sähkötoimituksen aloittaminen (eli sähkön kytkeminen käyttäjälle) ja jatkaminen edellyttää sähkötoimitussopimuksen ja sähkönkäyttöpaikan liittymissopimuksen voimassaolon lisäksi sitä, että käyttäjän sähkönkäyttöpaikka ja sähkölaitteistot täyttävät verkonhaltijan asettamat sähkömarkkinalain mukaan hyväksyttävät verkkoon liittämistä koskevat tekniset vaatimukset (tarkemmin luvussa 4).

2.4. Sähkötoimitussopimus voidaan tehdä kirjallisesti, suullisesti tai sähköisessä muodossa.

2.4.1. Sähkötoimitussopimus on tehtävä kirjallisesti, jos jompikumpi sopijapuoli sitä vaatii. Sähkötoimitussopimukseen tulee liittää linkit mahdollisiin palvelu- ja tuotehinnastoihin. Sähkön vähittäismyynnin hinnoitteluperusteesta voivat sopijapuolet myös erikseen sopia, jolloin tuotehinnastoa ei liitetä sähkötoimitussopimukseen. Sähkötoimitussopimukseen tulee liittää ja linkki näiden ehtojen tallennettavissa olevaan versioon. Nämä sopimusehdot tulee asiakkaan pyynnöstä sopimusta tehtäessä lähettää veloitusasiakkaalle kirjallisesti. Sähkötoimitussopimuksessa on mainittava verkonhaltija, jolle vika- ja muut verkkopalvelua koskevat ilmoitukset on tehtävä, sekä sähkön mittaukselle aiheutuvat erityiset vaatimukset, jos sähkötoimitussopimus sähkömarkkinalain mukaan sellaisia edellyttää.

2.4.2. Sähkötoimitussopimus voidaan tehdä myyjän tuotevalikoiman mukaisesti sähköisessä muodossa.

2.4.3. Jos sähkötoimitussopimus tehdään muutoin kuin kirjallisesti, myyjän tulee sähkömarkkinalaissa säädetyssä ajassa lähettää käyttäjälle *sopimuksen vahvistusilmoitus* (vahvistus) käyttöpaikan osoitteeseen, käyttäjän ilmoittamaan muuhun osoitteeseen tai muuhun sovitun asiointikanavaan. Vahvistuksessa mainitaan sähkötoimitussopimuksen voimaantulon ajankohta ja se sisältää sähkötoimitussopimuksen yksilölliset ehdot, linkit mahdollisiin palvelu- ja tuotehinnastoihin ja selvityksen käyttäjän sähkömarkkinalain mukaisesta vähintään kolmen viikon huomautusajasta ja linkin näiden ehtojen tallennettavissa olevaan versioon. Nämä sopimusehdot tulee asiakkaan pyynnöstä lähettää veloitusasiakkaalle kirjallisesti sopimusvahvistuksen yhteydessä. Sähkön vähittäismyynnin hinnoitteluperusteesta voivat sopijapuolet myös erikseen sopia, jolloin tuotehinnastoa ei liitetä sähkötoimitussopimukseen. Lisäksi vahvistuksessa on mainittava verkonhaltija, jolle vika- ja muut verkkopalvelua koskevat ilmoitukset on tehtävä, sekä sähkön mittaukselle aiheutuvat erityiset vaatimukset, jos sähkötoimitussopimus sähkömarkkinalain mukaan sellaisia edellyttää.

2.4.4. Jos sähkötoimitussopimus tehdään kuluttajan kanssa etäviestimen avulla, tulee myyjän lähettämään vahvistusilmoitukseen 2.4.3 kohdassa mainittujen seikkojen lisäksi soveltuvin osin sisältyä myös muut kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:ssä tarkoitettut tiedot, mukaan lukien kokonaishintaan sisältyvät toimitus- ja muut kulut, maksamista koskevat ehdot, tieto kuluttajan oikeudesta peruuttaa sopimus sekä peruuttamislomake ja -ohje, jollei myyjä ole toimittanut näitä kuluttajalle pysyvällä tavalla jo aiemmin. Kuluttajalla ei kuitenkaan ole 2.4.3 kohdassa mainittua huomautusoikeutta puhelimitse tehtyyn sopimukseen silloin, kun kuluttaja on puhelinkeskustelun jälkeen kuluttajansuojalain 6 luvun 12 a §:n edellyttämin tavoin hyväksynyt sopimuksen.

2.4.5. Sähkötoimitussopimuksen tekeminen puhelinmyynissä myyjän ja kuluttajan välillä edellyttää sitä, että kuluttaja on puhelinkeskustelun jälkeen hyväksynyt myyjän kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla toimittaman tarjouksen, kuten kuluttajansuojalain 6 luvun 12 a §:ssä tarkemmin säädetään. Tätä vaatimusta ei sovelleta, jos kuluttaja on omasta aloitteestaan ottanut yhteyttä myyjään tai jos myyjä on ottanut yhteyttä kuluttajaan tämän nimenomaisesta pyynnöstä.

2.4.6. Muutoin kuin kirjallisesti tehty sähkötoimitussopimus on tullut voimaan ja jatkuu vahvistuksessa mainituin ehdoin, paitsi seuraavissa tapauksissa:

- Käyttäjä ilmoittaa myyjälle kolmen viikon kuluessa vahvistuksen lähettämistä tai siinä mainittuun vähintään kolmen viikon kuluttua lähettämistä olevaan määräpäivään mennessä, ettei hän pidä vahvistuksessa mainittuja tai siinä selvitettyjä ehtoja tehdyn sähkötoimitussopimuksen ehtoja vastaavina. Sähkötoimitussopimuksen tekemisen ja käyttäjän tekemän ilmoituksen välisenä aikana sovelletaan vahvistuksen mukaisia sopimusehtoja, jollei muuta näytetä sovitun.
- Kuluttaja peruuttaa sopimuksen kuluttajansuojalain mukaisen etä- ja kotimyyntiin liittyvän peruuttamisoikeuden mukaisesti. Jos kuluttaja sopimuksen peruutuessa on saanut hyväkseen suorituksen, kuluttajan on maksettava saamastaan hyödystä kohtuullinen korvaus myyjälle. Hinta määräytyy vahvistuksen mukaisin sopimusehdoin, jollei muuta näytetä sovitun.

2.5. Sopimusasiakirjat muodostavat sähkötoimitussopimuksen sisällön: Jos sähkötoimitussopimuksen ja siinä mainittujen asiakirjojen sisällöt ovat keskenään ristiriitaiset, sovelletaan ja tulkitaan asiakirjoja seuraavassa järjestyksessä:

- 1) Yksilölliset sopimusehdot
- 2) Hinnastot
- 3) Yleiset sopimusehdot (nämä ehdot).

2.6. Myyjä ja käyttäjä voivat sopia muutoksista näihin ehtoihin. Sopimuksella ei kuitenkaan voida poiketa näistä ehdoista kuluttajan eikä näiden ehtojen 12 luvun osalta käyttäjän vahingoksi.

2.7. Toimitusvelvollisuuden piirissä olevalla käyttäjällä on oikeus vaihtaa toistaiseksi voimassa olevalla sopimuksella sovittua sähkötoimitustuotetta hinnastossa esitetyin sähkötoimitustuotteen luonteeseen perustuvien kohtuullisten rajoitusten. Vaihdamisrajoitus voi olla voimassa enintään 12 kuukautta. Lakkautettavaksi ilmoitettuun tuotteeseen ei voi vaihtaa.

2.8. Sähkön saannin ajalliset rajoitukset (ja muu sähkönkäytön ohjaus)

2.8.1. Käyttäjä ja myyjä voivat sopia sähkösaannin ajallisten rajoitusten (ja muun sähkönkäytön ohjauksen) käyttöön ottamisesta, käyttämisestä ja purkamisesta – verkonhaltijan asennuksia ja laitteita apuna käyttäen – sähkötoimitussopimuksessa tai muutoin. Sovitut rajoitukset on määriteltävä tarkkaan.

2.8.2. Kun kysymyksessä on asunnon suora sähkölämmitys pääasiassa suurin sähkölämmittimin, ei voida sopia, että lämmityselementtien jännitteetön aika olisi suurempi kuin 1,5 tuntia kerrallaan ja yhteenlaskettuna suurempi kuin 5 tuntia vuorokaudessa. Jokaista yksittäistä jännitteetöntä ajanjaksoa tulee seurata jännitteellinen ajanjakso, joka on vähintään jännitteettömän ajanjakson pituinen.

2.8.3. Käyttäjän mahdollisesti aiemmin verkonhaltijan kanssa tai sähkötoimitussopimuksessa sopimat sähkösaannin rajoitukset (tai muut ohjaukset) jatkuvat, jollei käyttäjä sovi muuta myyjän kanssa. Käyttäjän tulee erikseen ilmoittaa myyjälle verkonhaltijan tai itsenäisen aggregaattorin kanssa sovitusta muusta kuin toimialalla yleisesti käytössä olevasta sähkösaannin rajoituksesta.

2.8.4. Käyttäjä ei voi esittää vaatimuksia myyjää kohtaan näiden ehtojen ja yksilöllisesti sovitun mukaisesti toteutettujen rajoitusten (tai ohjausten) takia.

2.9. Käyttäjä on velvollinen ilmoittamaan sähkötoimitussopimukseen vaikuttavista muutoksista, jotka koskevat esimerkiksi käyttäjää, sähkönkäyttöpaikkaa tai laskutusosoitetta tai muuta osoitetta,

jota sopijapuolet ovat sopineet käytettävän myyjän lähettämien vahvistusilmoitusten, hinnannuutosilmoitusten sekä muiden ilmoitusten lähettämiseen. Käyttäjä on velvollinen ilmoittamaan myyjälle aggregointisopimuksesta itsenäisen aggregaattorin kanssa.

### **3. Vakuus tai ennakkomaksu**

3.1. Myyjällä on sähköntoimitussopimusta tehtäessä oikeus vaatia käyttäjältä, joka ei ole kuluttaja, vakuus tai ennakkomaksu sähköntoimitussopimukseen perustuvien saatavien maksamisesta. Jos sähköntoimitussopimus tehdään vain sähkönkäyttöpaikan vaihdoksen tai sähköntoimitussopimuksen irtisanomisen takia ilman samalla sähkönkäytössä tai muissa olosuhteissa tapahtuvia muutoksia, vakuutta voidaan vaatia vain kohdan 3.2 mukaan.

3.2. Myyjällä on sähköntoimituksen alkamisen jälkeen oikeus vaatia käyttäjältä, joka ei ole kuluttaja, vakuus tai ennakkomaksu sähköntoimitussopimukseen perustuvien saatavien maksamisesta, jos käyttäjä on olennaisesti laiminlyönyt sähköntoimitussopimukseen, myyntisopimukseen tai verkkosopimukseen perustuvaa maksuvelvollisuuttaan, jota ei ole perustellusti riitautettu tai jos käyttäjän luottotiedoista ilmenee, että käyttäjä on ilmeisesti kyvytön suoriutumaan myyntisopimukseen perustuvista maksuista.

3.3. Myyjä voi vaatia kuluttajalta kohtuullisen vakuuden tai ennakkomaksun sähköntoimitussopimusta tehtäessä sekä sähköntoimitussopimuksen ollessa voimassa. Sähköntoimitussopimuksen ollessa voimassa vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia vain, jos kuluttaja on olennaisesti laiminlyönyt sopijapuolten välisiin sopimussuhteisiin liittyviä maksuvelvoitteita. Myyjällä tulee sekä sähköntoimitussopimusta tehtäessä että sen voimassa ollessa olla lisäksi erittäin painava syy vakuus- tai ennakkomaksuvaateelleen. Erittäin painavia syitä voivat olla esimerkiksi:

- kuluttajan sähköntoimitus on keskeytetty maksulaiminlyönnin takia;
- myyjällä on kuluttajalta erääntyneitä sähköntoimitukseen, sähkönmyyntiin tai verkkopalveluun liittyviä saatavia, joiden määrää voidaan pitää huomattavana sähköntoimituksen laskutuksen määrään nähden; tai
- kuluttajan luottotiedoista ilmenee, että kuluttaja on ilmeisesti kyvytön suoriutumaan sähköntoimitussopimukseen perustuvista maksuista.

3.4. Jos sähköntoimitussopimusta tehtäessä vakuutta tai ennakkomaksua ei ole määräpäivään mennessä maksettu, sähköntoimitussopimus raukeaa välittömästi ilman erillistä ilmoitusta. Sopimus raukeaa, vaikka sähköntoimitus sähkönkäyttöpaikkaan olisi aloitettu. Käyttäjä on velvollinen maksamaan ennen sopimuksen raukeamista käyttämästään sähköntoimituksesta sopimuksen mukaisen hinnan.

3.5. Myyjällä on oikeus käyttää vakuutta tai ennakkomaksua sähköntoimitukseen tai sähkönmyyntiin tai aiempiin samaa sähkönkäyttöpaikkaa koskeviin sähköntoimituksiin tai sähkönmyyntiin perustuvien erääntyneiden saataviensa, kertyneiden viivästyskorkeiden ja kohtuullisten perimiskulujen suorittamiseksi. Jos myyjä käyttää vakuuden tai ennakkomaksun tai osan siitä saataviensa suorittamiseksi on myyjällä oikeus vaatia käyttäjää täydentämään vakuus tai ennakkomaksu kohdassa 3.7 mainitun määräiseksi, jos sopimussuhde edelleen jatkuu.

3.6. Myyjä ei maksa vakuudelle tai ennakkomaksulle korkoa.

3.7. Vakuus tai ennakkomaksu voi olla määrältään enintään laskutuskauden alun ja sähköntoimituksen keskeyttämisen (siten kuin se määräytyy kohtien 8.1 - 8.5 mukaan) välisen ajan sähköntoimituslaskun suuruinen, jollei muun käyttäjän kuin kuluttajan tai toimitusvelvollisuuden piirissä olevan käyttäjän kanssa ole toisin sovittu. Sähköntoimituslasku lasketaan käyttäjän sähkönkäytöstä tehdyn arvion mukaan. Arvio voidaan tehdä suurimman sähkönkäytön ajanjakson mukaan.

3.8. Myyjä palauttaa vakuuden sähköntoimitussopimuksen päätyttyä välittömästi, kun loppulasku on maksettu ja mahdolliset muut käyttäjän velvoitteet suoritettu. Sopimuksen pysyessä voimassa vakuus palautetaan viimeistään kahden (kuluttajalle yhden) vuoden kuluttua sen antamisesta.

Vakuutta ei sopimuksen voimassa ollessa palauteta, jos käyttäjä on vakuudenpitoaikana laiminlyönyt maksujaan olennaisesti. Vakuutta tai sen osaa ei sähköntoimitussopimuksen pysyessä voimassa tai päätyttyä kuitenkaan palauteta, mikäli myyjä voi vaatia koko vakuuden tai vakuuden osan käyttämistä käyttäjän muihin voimassa oleviin ja päättyneisiin sähkönmyynti- tai -toimitussopimuksiin perustuvien erääntyneiden saataviensa, kertyneiden viivästyskorkojen ja kohtuullisten perimiskulujen kuittaamiseen. Jos käyttäjä ei ole kuluttaja eikä toimitusvelvollisuuden piirissä, käyttäjä ja myyjä voivat sopia vakuuden palauttamisesta muutakin. Ennakkomaksu käytetään erääntyvien maksujen suorittamiseen tässä kohdassa vakuuden palauttamiselle määritellyn ajan kuluessa.

3.9. Vakuuden luovuttamisesta tehdään kirjallinen vahvistus. Ennakkomaksusta voidaan mainita myös sopimuksen vahvistusilmoituksessa.

3.10. Myyjällä on oikeus realisoida annettu vakuus parhaaksi katsomallaan tavalla erääntyneiden saataviensa suorittamiseksi.

3.11. Vakuuden tai ennakkomaksun luovuttamisen sijasta käyttäjä, joka ei ole kuluttaja, ja myyjä voivat sopia sähköntoimitussopimuksen mukaisten maksujen maksamisesta ennakkoon.

Palaamisesta tavanomaiseen maksuaikatauluun noudatetaan soveltuvin osin mitä kohdassa 3.8 on määrätty.

#### **4. Sähkölaitteet**

4.1. Tämän luvun määräyksiin vedoten verkonhaltija ei voi kieltäytyä sähkömarkkina-alaissa edellytetystä kehittämisvelvollisuudesta.

4.2. Käyttäjä vastaa siitä, että käyttäjän laitteistot täyttävät jakeluverkonhaltijan julkaisemat sähkölaitteistojen liittämistä koskevat tekniset vaatimukset sekä järjestelmävastaavan mahdollisesti asettamat järjestelmätekniset vaatimukset.

4.3. Sopijapuolten tulee huolehtia siitä, että heidän sähköasennuksensa, sähkölaitteistonsa ja sähkölaitteensa ovat säännösten ja määräysten edellyttämässä kunnossa. Sähköasennuksia, -laitteistoja ja -laitteita ei saa käyttää niin, että siitä aiheutuu vahinkoa tai häiriötä jakeluverkolle tai toisille käyttäjille. Sopijapuolen asennuksina, laitteistoina ja laitteina pidetään myös muita hänen vastuupiirissään olevia asennuksia, laitteistoja ja laitteita. Myyjän vastuupiirissä olevina pidetään verkonhaltijan tai tämän alihankkijan laitteita. Käyttäjän vastuupiirissä olevina pidetään sellaisen vuokralaisen tai edelleenostajan, jolla ei ole sähköntoimitussopimusta tai verkonhaltijan kanssa verkkosopimusta, asennuksia, laitteistoja ja laitteita.

4.4. Sähköä tuottavia laitteistoja ja laitteita ei saa kytkeä kiinteistön sähköverkkoon, kun kiinteistön sähköverkko on kytkettyä jakeluverkkoon, ennen kuin myyjä (käytännössä verkonhaltija) on antanut kytkennälle luvan.

4.5. Sähköasennukset tulee tehdä, tarkastaa ja liittää verkkoon sähköturvallisuutta koskevan lainsäädännön ja sen perusteella annettujen säännösten ja määräysten sekä alan standardien mukaisesti. Standardien puuttuessa myyjä (käytännössä verkonhaltija) voi antaa kansainväliseen käytäntöön ja hyvään sähkölaitteistojen rakennus- ja käyttötapaan perustuvia suosituksia tai ohjeita käyttäjän laitteistojen ja laitteiden verkkoon liittämiseksi.

4.6. Sama sähkölaitteisto ei voi olla osa useampaa kuin yhtä sähkönkäyttöpaikkaa samanaikaisesti eikä vuorotellen. Tätä ehtokohtaa ei sovelleta sellaisiin sähkönkäyttöpaikkoihin ja nimellisteholtaan enintään 100 kilovolttiampeerin sähköntuotantopaikkoihin, joiden mittausta toteutetaan samalla jakeluverkonhaltijan sähkömittarilla mittausta koskevan lainsäädännön mukaisesti.

4.7. Sähköasennukset tulee tehdä siten, että yhden sähkönkäyttöpaikan sähkön saannin keskeyttäminen ei vaikuta muiden sähkönkäyttöpaikkojen sähkön saantiin, ellei asiasta ole erikseen toisin sovittu. Tätä ehtokohtaa ei sovelleta sellaisiin sähkönkäyttöpaikkoihin ja nimellisteholtaan enintään 100 kilovolttiampeerin sähköntuotantopaikkoihin, joiden mittausta toteutetaan samalla jakeluverkonhaltijan sähkömittarilla mittausta koskevan lainsäädännön mukaisesti.

4.8. Sähkökäyttöpaikan sähkökäyttö tai -tuotanto ei saa ylittää verkkopalvelua koskevassa toimitussopimuksessa tai liittymissopimuksessa määriteltyä maksimivirtaa (sulakekoko) tai sovittua maksimitehoa. Jos toimitussopimuksessa on sovittu liittymissopimusta pienemmästä maksimivirrasta tai maksimitehosta, sovelletaan pienempää maksimivirtaa tai maksimitehoa.

4.9. Käyttäjän tulee ilmoittaa myyjälle (käytännössä verkonhaltijalle) alla olevien kohtien 4.9.1 ja 4.9.2. mukaisista laitteistoista ja laitteista ennen niiden käyttöönottoa. Myyjä (käytännössä verkonhaltija) antaa pyynnöstä käyttäjälle tämän tarvitsemia verkon ominaisuuksiin liittyviä tietoja.

4.9.1. Jos käyttäjän sähkölaitteiston tai -laitteen aiheuttamille verkkohäiriöille ei ole olemassa kyseiseen tapaukseen soveltuvia standardeja, myyjä selvittää käyttäjän pyynnöstä, voidaanko laitteisto tai laite liittää kyseiseen verkkoon. Selvityspyynnön tekemistä suositellaan etenkin seuraavissa tapauksissa:

- sähkölaitteiston tai -laitteen kytkentävirta on suuri verrattuna pääsulakkeen kokoon;
- sähkölaitteiston tai -laitteen verkkoon kytketyminen tapahtuu usein;
- sähkölaitteiston tai -laitteen käyttö edellyttää verkonhaltijan tai myyjän erityistoimenpiteitä; tai
- sähkölaitteisto tai -laite aiheuttaa merkittävää yliaaltovirtaa.

4.9.2. Ennakkoselvitystä vaativia laitteistoja tai laitteita ovat:

- Generaattorit ja muut jännitettä, energiaa tai oikosulkutehoa syöttävät laitteet:
  - Mm. tuuli-, aurinko-, vesi- ja bioenergialaitokset,
- Maalämpöpumput
- Loissähkön kompensointilaitteet
- Hitsauslaitteet
- Kompressorit
- Suurehkot elektroniikkaohjatut laitteet
- Suurehkot suuntaajat tai taajuusmuuttajat
- Palvelinkeskukset
- Erilaiset moottorikäytöt, kuten pumppaamot
- Sähköauton latauslaitteistot
- Energiavarastot

4.9.3. Usein käynnistyvät suuren käynnistysvirran tarvitsevat laitteet kuten pumput, kompressorit ja moottorit tulee varustaa sellaisella virran rajoituksella, ettei niiden käyttö ylitä sähkötoimitussopimuksessa tai liittymissopimuksessa määriteltyä sulakekoon mukaista maksimivirtaa tai sovittua maksimitehoa. Näiden ollessa eri kokoiset, pienempi määrittää ylärajan sähkökäytölle.

4.10. Sopijapuolet ovat velvollisia korvaamaan toisilleen edellisissä (4.3 - 4.9) kohdissa tarkoitettujen säännösten, määräysten ja kirjallisten ohjeiden vastaisten asennustensa tai viallisten laitteistojen tai laitteidensa tai niiden käytön aiheuttaman 11 luvussa määritellyn vahingon samassa luvussa mainituin edellytyksin ja rajoituksin. Käyttäjän vastuu koskee myös sellaisia mainituista syistä muille käyttäjille aiheutuvia vahinkoja, jotka myyjä tai verkonhaltija joutuu korvaamaan muille käyttäjille. Käyttäjän korvausvelvollisuus on kuitenkin rajoitettu seuraavasti:

4.10.1. Käyttäjä on korvausvelvollinen vain, jos hän on tiennyt tai hänen olisi pitänyt tietää asennustensa, laitteistojensa tai laitteidensa tai niiden käytön mahdollisesti aiheuttamista riskeistä ottaen huomioon hänen asiantuntemuksensa, käyttämänsä laitteen tai asennuksen ominaisuudet sekä myyjän tai verkonhaltijan hänelle mahdollisesti antama informaatio.

4.10.2. Kun sähkölaitteistossa tai -laitteessa on vika tai ominaisuus, jota käyttäjä ei ole voinut havaita, käyttäjä vastaa tällaisesta sähkölaitteesta tai -laitteistosta mahdollisesti aiheutuvista vahingoista ja kustannuksista, jos hän jatkaa haittaa tuottavan laitteiston tai laitteen käyttämistä myyjän tai verkonhaltijan huomautuksesta huolimatta.

4.11. Sopijapuolten tulee viipymättä ilmoittaa toisilleen toisen asennuksissa ja sähkölaitteissa havaitsemistaan vioista ja häiriöistä. Sopijaosapuolten on, ilmoituksesta tiedon saatuaan, viipymättä ryhdyttävä toimiin tilanteen korjaamiseksi. Jollei ilmoitettu vika tai häiriö kuulu sopijaosapuolen korjausvelvollisuuden piiriin, sopijaosapuolen tulee ilmoittaa käsityksensä vastuutahosta ilmoituksen antajalle.

4.12. Mikäli käyttäjän ilmoittama vika tai häiriö kuuluu jonkun muun kuin myyjän korjausvelvollisuuden piiriin, myyjän on ilmoitettava tälle viasta tai häiriöstä.

4.13. Jos käyttäjän sähkölaitteistot tai -laitteet haittaavat toisten käyttäjien sähkönkäyttöä tai myyjän (käytännössä verkonhaltijan) mittaus- tai muiden järjestelmien toimintaa, myyjän tulee yhdessä käyttäjän kanssa määritellä keinot haitan poistamiseksi. Myyjä voi tällöin esimerkiksi rajoittaa laitteiston tai laitteen käytön tapahtuvaksi määräaikoina. Myyjä voi kieltää laitteiston tai laitteen käytön vain, jos sen käyttö ei ole lainkaan mahdollista ilman, että siitä aiheutuu merkittävää haittaa muille käyttäjille tai myyjän (käytännössä verkonhaltijan) mittaus- tai muille järjestelmille.

4.14. Jos myyjän tai verkonhaltijan hallinnassa oleva sähkölaitteisto tai -laite on käyttäjän tiloissa tai alueella, käyttäjän on järjestettävä myyjälle tai verkonhaltijalle sopijapuolten hyväksymällä tavalla korvauksetta viivytyksetön pääsy sähkölaitteiston tai -laitteen luo mm. huolto-, tarkistus-, vianselvitys- tai korjaustöitä varten vuorokaudenajasta riippumatta.

4.15. Myyjä ei vastaa käyttäjän laitteistojen tai laitteiden ominaisuuksista, vanhentumisesta, kulumisesta, rikkoutumisesta tai niiden yhteensopivuudesta jakeluverkon, käyttäjän oman verkon tai käyttäjän verkossa olevien muiden sähkölaitteistojen tai -laitteiden kanssa tai edellä mainittujen seikkojen aiheuttamista vahingoista, ellei vahinkoa ole aiheuttanut 10 luvussa tarkoitettu sähkön laatua koskeva virhe. Myyjä ei myöskään vastaa käyttäjän asennuksien, laitteistojen tai laitteiden tai niiden suojausien puutteellisuuksien aiheuttamista vahingoista.

4.16. Jos käyttäjä tarvitsee esimerkiksi laitteistojensa tai laitteidensa herkkyyden takia tavanomaisen sähkötoimituksen mukaista sähköä laadultaan parempaa sähköä (vertaa kohta 10.7) tai sähkösaannin keskeytyksettömyyttä (vertaa kohta 10.8), käyttäjän tulee ottaa yhteyttä myyjään asian selvittämiseksi.

## **B. Mittaus, laskutus ja sähkötoimituksen keskeyttäminen**

### **5. Sähkön mittaus ja mittauslaitteistot**

5.1. Sähkötoimitussopimuksessa sovitaan mittauksen järjestämisestä. Jollei muuta ole sovittu sähkötoimitussopimuksessa, käyttöpaikan liittymissopimuksessa tai muutoin, vastaa myyjä mittauksesta ja mittauslaitteistosta käyttäjälle. Käytännössä vastuu sähkömarkkinoita koskevan lainsäädännön edellyttämän mittauksen järjestämisestä, mittautietojen lukemisesta, välittämisestä ja raportoinnista on verkonhaltijalla. Jos mittareita on useita, sähkötoimitussopimuksessa sovitaan, mitä mittaria tai mittareita käytetään sähkötoimituksen laskutuksen ja taseselvityksen perusteena. Jos laskutuksen perusteena olevien mittarien lisäksi sähkönkäyttöpaikalla on muu mittari, joka mittaa käytön sisäistä jakaumaa, verkonhaltija ei vastaa tällaisen mittauksen järjestämisestä, ei lue tällaista mittaria tai järjestä sen mittaaman käytön taseselvitystä ilman eri sopimista ja eri korvausta.

5.2. Käyttäjän tulee korvauksetta sallia myyjän (käytännössä verkonhaltijan) mittauksen ja mittautietojen siirron kannalta tarpeellisten laitteistojen asentamisen tiloihinsa sekä niiden säilyttämisen, huoltamisen, luennan ja muut tarpeelliset toimenpiteet tiloissaan.

5.3. Mittauslaitteiden tulee olla rakenteeltaan ja tarkkuudeltaan standardien ja yleisen käytännön mukaiset sekä täyttää sähkömarkkinoita koskevan lainsäädännön mukaiset vaatimukset.

5.4. Mittauslaitteistojen vioista vastaa se sopijapuoli, joka omistaa mittauslaitteet tai on tilannut mittauspalvelun muulta kuin myyjältä tai verkonhaltijalta. Vastuu koskee myös vikojen selvittämistä, korjaamista ja vioista mahdollisesti johtuneiden tai johtuvien laskutusvirheiden



oikaisemiseksi tarpeellisten tietojen antamista sähkömarkkinoita koskevien säännöksiä edellyttämille osapuolille.

5.5. Mittauslaitteiden tarkistaminen on niistä vastaavan sopijapuolen vastuulla. Mittauslaitteet tarkastetaan siten kuin siitä on erikseen säädetty tai määrätty ja muutenkin tarpeen mukaan. Mittauslaitteista vastaavan sopijapuolen tulee tarkistuttaa mittauslaitteet toisen sopijapuolen vaatimuksesta. Jos mittauksessa todettu virheprosentti on suurempi kuin kaksi kertaa mittarin tarkkuusluokka veloitukseen nähden määräävillä kuormituksilla, mittauslaitteista vastaava sopijapuoli vastaa tarkistuksesta aiheutuneista kustannuksista. Muussa tapauksessa kustannuksista vastaa se, joka on tarkistusta vaatinut.

5.6. Mittauslaitteet voidaan tarkistuttaa kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön perusteella tarkistamiseen hyväksytyillä tarkistajilla tai sopijapuolten hyväksymällä muulla tarkistajalla. Vastuu tarkistuksen aiheuttamista kustannuksista määräytyy edellisessä kohdassa mainitun mukaisesti.

## **6. Mittarin luenta ja muu mittaustiedon siirto**

6.1. Käyttäjän tulee sallia pääsy mittarille, mittaustietojen lukeminen ja siirto mittauslaitteistolta sekä mittaustietojen käyttö sähkötaseiden selvityksen ja mittauksen vaatimalla tavalla siten kuin asiasta on määrätty tai on tarpeellista sovellettaviin lakeihin sekä viranomaisten määräyksiin ja ohjeisiin tai asiakassuhteisiin liittyvien veloitteiden noudattamiseksi.

6.2. Käyttäjän tulee sallia sähkön toimitusta ja sähkön laatua koskevien tietojen lukeminen ja siirtäminen mittauslaitteistolta ja niiden käyttö verkonhaltijan verkon käyttötoimintaa varten.

6.3. Käyttäjän tulee sallia myyjän (käytännössä verkonhaltijan) mittaustietojen siirtämiseksi tai muiden verkkotoimintaan perustuvien tiedonsiirtotarpeiden välittämiseksi tarpeellinen tiedonsiirto sähköverkossaan. Tällainen tiedonsiirto ei saa aiheuttaa kustannuksia eikä häiriötä sähkökäyttäjille. Käyttäjä ei myöskään saa myöhemmillä toimenpiteillään häiritä tai vaarantaa tämän kohdan mukaista aiemmin aloitettua myyjän tai verkonhaltijan tiedonsiirtoa.

6.4. Jos mittauslaitteisto on etämittaustietojen mittarilta siirretään kulutusta koskevat tiedot voimassa olevien määräysten mukaisesti. Myyjällä (käytännössä verkonhaltijalla) on oikeus arvioida mittaustiedot sähkökäyttöpaikan aikaisempiin sähkön mittaustietoihin perustuen, jos mittaustiedot eivät ole saatavilla etämittaustietojen tilapäisen tiedonsiirto- tai laitteistohäiriön vuoksi.

6.5. Jos mittauslaitteisto on muu kuin etämittaustietojen mittarilta, noudatetaan kohtia 6.5.1 – 6.5.6

6.5.1. Mittauslaitteisto on luettava vähintään neljä kertaa vuodessa.

6.5.2. Vähintään yksi luentakerta vuodessa kuuluu myyjän (käytännössä verkonhaltijan) vastuulle.

6.5.3. Käyttäjä on velvollinen kolme kertaa vuodessa ilmoittamaan verkonhaltijalle kutakin sähköntoimitussopimuksen mukaista sähkökäyttöpaikkaa koskevat mittauslukemat verkonhaltijan sitä kirjallisesti pyytäessä. Tämä kohta ei koske käyttäjiä, jotka eivät käytännössä pääse lukemaan mittaria.

6.5.4. Käyttäjä ja myyjä voivat sopia tätä tiheämmästä mittarin luennasta ja siitä aiheutuneiden kohtuullisten kustannusten korvaamisesta myyjälle.

6.5.5. Käyttäjän tulee sallia verkonhaltijan tai myyjän valtuuttamien henkilöiden pääsy mittauslaitteistolle ja mittarin lukeminen. Mittari tulee lukea sellaisena aikana, ettei luennasta aiheudu käyttäjälle merkittävää haittaa.

6.5.6. Myyjällä ja verkonhaltijalla on oikeus arvioida mittauslaitteiston lukema sähkökäyttöpaikan aikaisempaan sähkönkulutukseen perustuen, jos mittauslaitteisto on sijoitettu paikkaan, johon verkonhaltijalla ei ole pääsyä, eikä käyttäjä ole toimittanut verkonhaltijan asettamassa kohtuullisessa määräjässä lukemaa verkonhaltijan sitä pyydettyä.

6.6. Myyjän on huolehdittava mittauslaitteiston luennasta käyttäjän ilmoitettua myyjän vaihtumisesta. Käytännössä luennan suorittaa verkonhaltija, jolla on oikeus arvioida muun kuin etämittaustietojen lukema sähkökäyttöpaikan aikaisempaan sähkönkulutukseen perustuen

myyjän vaihtuessa sähkökäyttöpaikalla, jos käyttäjä ei ole toimittanut kohtuullisessa määräajassa lukemaa verkonhaltijan sitä pyydettyä tai jos mittauslaitteisto on sijoitettu sellaiseen paikkaan, johon käyttäjällä ei ole pääsyä. Arvion perustana voidaan käyttää myös myyjän vaihtumisen jälkeen tapahtunutta mittalaitteiston luentaa, jonka verkonhaltija on suorittanut ennen kuin käyttäjä on saanut loppulaskun.

## **7. Laskutus ja maksujen suoritus**

7.1. Myyjä laskuttaa käyttäjää sähkötoimituksen käytöstä sähkötoimitussopimuksen mukaisesti. Hinnastojen ja muiden sopimusehtojen muutoksia on käsitelty luvussa 13.

7.1.1. Myyjän laskutus perustuu verkonhaltijan ilmoittamiin ja sähkökaupan keskitetyn tiedonvaihdon yksikön ylläpitämiin sähkömarkkinoiden taseselvityksessä käytettäviin sähkökäyttötietoihin ja -arvioihin, jollei toisin sovita.

7.1.2. Jos sähkökäyttöpaikalla on etämittauslaitteisto, laskutus perustuu mitattuun sähkökäyttöön, jollei muuta ole sovittu. Jos sähkökäyttöpaikan sähkökäytön mittaus perustuu muuhun kuin etäluettavaan mittauslaitteistoon, laskutus perustuu käyttäjän arvioituun sähkökäyttöön, jollei muuta ole sovittu. Käyttäjää on laskutettava vähintään neljä kertaa vuodessa. Arviolaskutus tasataan ilmoitetun tai luetun (kohta 6.5) mittarilukeman perusteella vähintään kerran vuodessa (tasauslasku).

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

7.1.4. Myyjä on velvollinen tarkistamaan arvioituun sähköön käyttöön perustuvaa laskutusta käyttäjän pyynnöstä, milloin arviolaskutuksen perusteina olevissa olosuhteissa on tapahtunut olennainen muutos tai milloin tarkistamiseen muuten on perusteltua aihetta.

7.2. Laskun sisällössä noudatetaan sähkömarkkinalakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä ja määräyksiä.

7.3. Laskun lähettämisen ja eräpäivän välillä on oltava vähintään kaksi viikkoa. Jos käyttäjä on muu kuin kuluttaja, sopijapuolet voivat sopia myös lyhyemmästä erääntymisajasta.

7.4. Käyttäjä on velvollinen maksamaan myyjän lähettämän laskun viimeistään siinä mainittuna eräpäivänä. Lasku lähetetään käyttäjän ilmoittamaan laskutusosoitteeseen, joka voi olla myös sähköinen. Käyttäjä on vastuussa laskun maksamisesta siitä riippumatta, mihin hän on pyytänyt laskun lähettämään.

7.5. Mahdollisista myöhästyneistä maksusuorituksista myyjällä on oikeus periä korkolain mukaista viivästyskorkoa. Jos laskun eräpäivä ja maksettava määrä on ennalta määrätty, viivästyskorkoa peritään eräpäivästä lukien. Jos kuluttajan laskun eräpäivää ja/tai maksettavaa määrää ei ole ennalta määrätty, viivästyskorkoa voidaan periä aikaisintaan 30 päivän kuluttua laskun lähettamisestä. Kirjallisen huomautuksen lähettamisestä voidaan lisäksi periä voimassa olevan hinnaston mukainen kohtuullinen muistutusmaksu.

7.6. Laskutus- ja mittausvirheen, mittarin luentavirheen sekä muun mittaustietoihin vaikuttaneen virheen johdosta myyjällä on oikeus veloitukseen ja käyttäjällä oikeus hyvitykseen seuraavien kohtien mukaisesti:

7.6.1. Jos mittausvirhe on todettu suuremmaksi kuin kohdan 5.5 mukaan on hyväksyttävää, tämä otetaan huomioon laskutuksessa siten, että hyvitys tai veloitus suoritetaan mittauslaitteiden tarkistukseen, käyttäjän eri aikoina todettuihin sähkökäyttömääriin sekä muihin tietoihin perustuvan arvion nojalla.

7.6.2. Sopijapuolet voivat vaatia kohdassa 7.6 mainittuihin virheisiin perustuvia saataviaan kolmen viimeksi kuluneen vuoden ajalta. Kolmen vuoden määräaika lasketaan virheen ilmoittamisesta toiselle sopijapuolelle.

7.6.3. Kuluttaja voi kuitenkin vaatia kohdassa 7.6 mainittuja saataviaan virheen koko vaikutusajalta — ei kuitenkaan kymmentä vuotta pidemmältä ajalta — jos virheen syntymisajankohta ja vaikutus laskutukseen voidaan jälkikäteen todeta.

7.6.4. Edellisten kohtien perusteella määräytyvälle veloitukselle tai hyvitykselle ei suoriteta korkoa sen kertymisen ajalta. Veloituksen maksamiselle on käyttäjälle myönnettävä kohtuullinen maksuaika. Jollei käyttäjä myönnetyssä ajassa maksa veloituksesta aiheutunutta laskua, voidaan siitä tämän jälkeiseltä ajalta periä korkolain mukaista viivästyskorkoa.

7.7. Käyttäjä on velvollinen maksamaan myös siitä mitatusta tai todetusta sähköntoimituksesta, joka on aiheutunut käyttäjän vastuupiirissä olevien sähköasennusten, sähkölaitteiden tai sähkölaitteistojen vioista.

7.8. Loppulasku on toimitettava kuluttajalle kuuden viikon kuluessa siitä, kun sähköntoimitus kuluttajalle on päättynyt.

7.8.1. Mikäli myyjä on velvollinen suorittamaan kuluttajalle hyvitystä loppulaskun perusteella, on hyvityssuoritus maksettava asiakkaalle viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun hyvityksen maksamiseen tarvittavat tiedot on toimitettu myyjälle.

## **8. Sähköntoimituksen keskeyttäminen**

8.1. Myyjä on oikeutettu keskeyttämään sähköntoimituksen, jos käyttäjä on olennaisesti laiminlyönyt myyjän saatavien suorittamisen tai on muuten olennaisesti laiminlyönyt sähköntoimitussopimukseen perustuvat velvollisuutensa.

8.2. Myyjä lähettää käyttäjälle kirjallisen *huomautuksen* oikaista sopimusrikkomus eli maksaa eräntynyt saatava tai korjata muu laiminlyönti huomautuksessa asetetussa määräajassa, joka on vähintään kaksi viikkoa huomautuksen lähettämisestä. Jos käyttäjälle, joka on kuluttaja, lähetetään maksullinen huomautus, voidaan huomautus lähettää aikaisintaan kahden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä. Jos käyttäjä ei huomautuksesta huolimatta oikaise sopimusrikkomusta asetetussa määräajassa, myyjä lähettää käyttäjän laskutus- tai postiosoitteeseen kirjallisen *katkaisuvaroituksen*. Katkaisuvaroitusta ei kuitenkaan saa lähettää asiakkaalle ainoastaan e-laskun liitteenä. Katkaisuvaroituksesta käy ilmi sähköntoimituksen keskeyttämisajankohta. Käyttäjän on oikaistava sopimusrikkomus ajoissa ennen ilmoitettua keskeyttämisajankohtaa välttyäkseen keskeytykseltä. Katkaisuvaroitus lähetetään käyttäjän osoitteeseen vähintään kahta viikkoa ennen sähköntoimituksen keskeyttämistä. Keskeyttäminen voi tapahtua aikaisintaan viiden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä tai siitä kun käyttäjälle on ensimmäisen kerran ilmoitettu muusta sopimusrikkomuksesta ja sen oikaisemistarpeesta. Jos käyttäjälle, joka on kuluttaja, on lähetetty maksullinen huomautus, voi keskeyttäminen tapahtua aikaisintaan kuuden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä.

8.3. Jos maksun laiminlyönti on johtunut käyttäjän maksuvaikeuksista, joihin hän on joutunut vakavan sairauden, työttömyyden tai muun erityisen seikan vuoksi pääasiassa ilman omaa syytään, sähköntoimituksen saa keskeyttää aikaisintaan kolmen kuukauden kuluttua maksun eräpäivästä. Käyttäjän on ilmoitettava myyjälle laskun maksamisen esteenä olevasta seikasta heti kun se on käyttäjän tiedossa ja, jos se on mahdollista, ennen laskun eräpäivää.

8.4. Kuluttajan tai asuinkiinteistön sähköntoimitus voidaan maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vain, jos tällaisen käyttäjän suorittamatta oleva maksu on vähintään 500 euroa tai vanhimman maksamatta olevan laskun eräpäivästä on kulunut vähintään kolme kuukautta.

8.5. Sähköntoimitusta ei saa maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vakituisena asuntona käytettävästä rakennuksesta tai sen osasta, jonka lämmitys on riippuvainen sähköstä, lokakuun alun ja huhtikuun lopun välisenä aikana, ennen kuin on kulunut neljä kuukautta laiminlyödyn maksun eräpäivästä.

- 8.6. Jos käyttäjän maksun laiminlyönti aiheutuu ylivoimaisesta esteestä, ei sähkötoimitusta voida keskeyttää niin kauan kuin este vallitsee.
- 8.7. Sähkötoimitus voidaan keskeyttää myös käyttäjän pyynnöstä. Käyttäjän halutessa pyytämästään keskeytyksestä huolimatta ylläpitää mahdollisuuden sähkötoimitukseen tai verkkopalveluun käyttäjän on maksettava tästä ylläpidosta voimassa oleva maksu.
- 8.8. Jos sähkötoimitus keskeytetään käyttäjän puolella olevasta syystä eikä 8.7 mukaisen pyynnön johdosta, käyttäjä ei vapaudu maksu- tai muista velvollisuuksistaan myyjää kohtaan.
- 8.9. Myyjällä on oikeus veloittaa käyttäjältä kirjallisen huomautuksen ja katkaisuvaroituksen lähettämisestä sekä sähkötoimituksen keskeyttämisestä ja jälleenkytkennästä voimassa olevan hinnaston mukainen kohtuullinen maksu.
- 8.10. Sähkötoimitusta jatketaan sen jälkeen, kun keskeyttämisen aihe on poistettu. Myyjä ei ole kuitenkaan velvollinen jatkamaan sähkötoimitusta (kytkemään sähköä jälleen) ennen kuin käyttäjä on maksanut kirjallisesta huomautuksesta tai muista ilmoituksista sekä muista keskeytykseen ja jälleenkytkentään liittyvistä toimenpiteistä aiheutuneet maksut ja kustannukset sekä eräänntyneet myyjän saatavat ja vaaditun vakuuden. Myyjä ja käyttäjä voivat erikseen sopia, että sähkötoimitus aloitetaan uudelleen jo ennen kuin vaadittu vakuus eräänntyy. Tällöin sähkötoimitus voidaan keskeyttää välittömästi ilman erillistä ilmoitusta, jollei vakuutta ole määräpäivään mennessä maksettu.
- 8.11. Sähkötoimitus voidaan keskeyttää tai sitä voidaan muuten ohjata kohtien 2.8.1 -2.8.4. mukaan.

## **C. Sähkötoimituksen viivästys, virhe, vahingonkorvaus sekä vakiokorvaus**

### **9. Sähkötoimituksen aloittaminen ja viivästys**

- 9.1. Tässä luvussa mainitut myyjän velvoitteet toteuttaa useissa tapauksissa verkonhaltija. Käyttäjä voi tässä luvussa tarkoitetuissa asioissa olla yhteydessä myös suoraan verkonhaltijaan.
- 9.2. Sähkötoimitus aloitetaan (eli sähkö kytketään käyttäjälle) erikseen sovitun ja näissä ehdoissa mainittujen määräysten mukaisten edellytysten mukaan (ks. esimerkiksi 2.2 ja 2.3). Sähkötoimitus voidaan aloittaa aikaisintaan 14 päivän kuluttua sähkötoimitussopimuksen tekemisestä, ellei muuta ole sovittu.
- 9.3. Jos sähkötoimituksen aloittaminen viivästyy, myyjän tulee viipymättä ilmoittaa käyttäjälle viivästyksen aiheuttanut näiden ehtojen mukainen hyväksyttävä syy tai aloittaa sähkötoimitus.
- 9.4. Jos sähkötoimituksen aloittaminen viivästyy myyjän vastuulla olevasta syystä johtuen, korvaa myyjä käyttäjälle viivästyksestä johtuvan vahingon 11 luvun mukaisesti ja siinä mainituin rajoituksin.
- 9.4.1. Sähkötoimituksen aloittamisen viivästyksestä johtuvia vahinkoja ei kuitenkaan korvata, mikäli toimituksen aloittaminen viivästyy siitä syystä, että käyttäjä ei ole vahvistanut verkonhaltijalle turvallisen kytkennän mahdollistamista verkonhaltijan sitä pyytäessä.
- 9.5. Myyjä vähentää tietoonsa tulleen viivästyksen ajalta kertyneet sähkötoimitusta koskevat maksut asian selvittämisen jälkeen lähetettävästä laskusta. Jollei vähentäminen enää ole mahdollista laskulla esimerkiksi sopimussuhteen päättymisen takia, palautetaan summa muuten.
- 9.5.1. Jos käyttäjä haluaa varmistaa kohdassa 9.5 tarkoitetun viivästyneeltä ajalta kertyneen maksun vähentämisen laskustaan, tulee hänen ilmoittaa tätä koskeva vaatimus myyjälle. Tarvittaessa myyjä voi pyytää täydentämään vaatimusta kirjallisesti. Jollei vaatimus ole perusteeton, myyjä vähentää pidätettävän määrän asian selvittämisen jälkeen lähetettävästä ensimmäisestä laskusta.

## **10. Sähkötoimituksen virhe**

10.1. Tässä luvussa mainitut myyjän velvoitteet toteuttaa useissa tapauksissa verkonhaltija.

Käyttäjä voi tässä luvussa tarkoitetuissa asioissa olla yhteydessä myös suoraan verkonhaltijaan.

Vika- ym. ilmoitukset tulee tehdä myyjän ilmoittamalla tavalla.

10.2. Sähkötoimituksessa on virhe, jos sähkön laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä on sovittu tai mitä voidaan katsoa sovitun.

10.3. Lisäksi myyjän palvelussa on virhe, kun kuluttajan laskutus on virheellinen tai viivästynyt sähkömarkkinalain 97 §:n mukaisesti.

10.3.1. Myyjän palvelussa ei kuitenkaan ole virhettä, jos laskutuksen virhe tai viivästys on aiheutunut kolmannesta osapuolesta johtuvasta syystä ja myyjä osoittaa, että virhe tai viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta tekijästä, jonka seurauksia hän ei kohtuudella olisi voinut välttää tai estää.

10.3.2. Laskutuksen virheenä tai viivästyksenä ei pidetä sitä, jos myyjä perustaa laskutuksensa kohdan 7.1.3 mukaisesti arvioon.

10.4. Myyjä on pyydettyäessä velvollinen antamaan käyttäjälle tarpeelliset tiedot käyttäjän epäilemästä virheestä ja sen syistä.

10.5. Sähkön laatuvaatimuksia ja toimitustapaa (toimituksen keskeytyminen) koskevista poikkeuksista voidaan sopia kirjallisessa sähkötoimitussopimuksessa tai erillisellä kirjallisella sopimuksella.

10.6. Verkonhaltija ei tässä luvussa mainituin rajoituksin tai poikkeuksista sopimisoin vapaudu sille sähkömarkkinalain mukaan kuuluvan verkon kehittämisvelvollisuuden noudattamisesta.

10.7. Sähkötoimituksen laatua (laatupoikkeamia) arvioitaessa on seuraavat näkökohdat otettava huomioon:

10.7.1. Sähkön laatu määritetään liittymispisteessä.

10.7.2. Jollei toisin ole sovittu, sähkötoimituksessa on virhe, jos sähkö ei laadultaan vastaa Suomessa noudatettavia standardeja. Näiden ehtojen voimaan tullessa käytettävä standardi on SFS / EN 50160.

10.7.3. Kolmivaiheista sähköä koskevassa sähkötoimituksessa yhden tai kahden vaiheen keskeytyminen voi olla kohdassa 10.8 tarkoitettu keskeytys.

10.8. Toimitustapaa arvioitaessa on otettava huomioon, että sähkötoimitukselta ei voida edellyttää keskeytyksettömyyttä. Sähköverkko on alttiina erilaisille keskeytyksiä aiheuttaville luonnon- ja muille ilmiöille. Jollei toisin ole sovittu, sähkötoimituksessa on virhe, jos sähkötoimitus on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytymistä (sähkökatkosta) voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä. Sähkötoimituksen keskeytymisestä johtuvaa virheellisyyttä arvioidaan kokonaisuutena.

10.9. Edellisen kohdan lisäksi toimitustapaa arvioitaessa otetaan huomioon mm. seuraavat kohdat:

10.9.1. Myyjällä ja verkonhaltijalla on oikeus välittömästi tilapäisesti keskeyttää sähkötoimitus (katkaista sähkönjakelu), jos se on välttämätöntä ihmishenkeä, terveyttä tai omaisuutta uhkaavan vaaran torjumiseksi.

10.9.2. Olennainen häiriö sähkötuotannossa, sähköverkkotoiminnassa tai valtakunnan rajan ylittävässä sähkön siirrossa tai muu myyjästä ja verkonhaltijasta riippumaton syy (kuten sota- tai muu kriisitilanne, työtaistelu tai poikkeuksellinen luonnonolosuhde) voi aiheuttaa sellaisen häiriön sähkön saatavuudessa, että sähkön saanti voi joko kokonaan keskeytyä tai vähentyä niin, että myyjä tai verkonhaltija joutuu keskeyttämään sähkötoimituksen käyttäjille tai säännöstelemään sähkön saantia.

10.9.3. Jos myyjä tai verkonhaltija kahdessa edellisessä kohdassa mainituista syistä johtuen voi toimittaa sähköä tai tarjota verkkopalveluja vain rajoitetusti, on myyjällä ja verkonhaltijalla oikeus jakaa (säännöstellä) käytettävissä oleva sähkö käyttäjien kesken ottamalla huomioon yhteiskunnan yleiset elintärkeät tarpeet, mahdolliset viranomaismääräykset, voimassa olevat sähköpulan hallintaa koskevat suunnitelmat tai

velvoitteet ja vallitsevat olosuhteet ja keskeyttää muu sähköntoimitus tai verkkopalvelu tarpeen vaatiessa.

10.10. Sähköntoimitus voidaan tilapäisesti keskeyttää, jos se on välttämätöntä palvelun ylläpitämistä varten tarpeellisten laitteiden huollon, muutoksen, tarkastuksen, vian selvittämisen tai muun vastaavan syyn vuoksi. Keskeytys ei saa muodostua tarpeettoman pitkäaikaiseksi ja sen tulee mahdollisuuksien mukaan tapahtua sellaiseen aikaan ja siten, että siitä aiheutuu käyttäjille mahdollisimman vähän haittaa.

10.11. Edellisessä kohdassa mainitusta syystä johtuvasta keskeytymisestä, josta myyjä tai verkonhaltija on ennalta tietoinen, tiedotetaan riittävästi. Jos tässä kohdassa tarkoitettua keskeytyksestä ei tiedoteta riittävästi tai keskeytyksen jälkeinen jälleenkytkentä aiheuttomasti viivästyy ennalta ilmoitetusta, on kyseessä kuitenkin sähköntoimituksen virhe.

10.12. Keskeytyksen katsotaan alkaneen siitä, kun myyjä tai verkonhaltija on saanut siitä tiedon tai hänen voidaan katsoa olleen siitä tietoinen.

10.13. Käyttäjän tulee varautua siihen, että sähköntoimitus ei ole keskeytyksetöntä. Käyttäjän tulee ottaa huomioon laitteistojensa ja laitteidensa käyttöolosuhteet ja varmistaa laitteistojensa ja laitteidensa asianmukainen sähkön saanti, jos käyttäjä tarvitsee esimerkiksi laitteistojensa tai laitteidensa herkkyyden takia tavanomaisen sähköntoimituksen mukaista sähköä laadultaan parempaa sähköä tai sähkön saannin keskeytyksettömyyttä.

10.14. Myyjä (käytännössä verkonhaltija) ei välttämättä saa järjestelmistään automaattisesti tietoa yksittäisen sähkönkäyttöpaikan tai alueen sähkönjakelun keskeytyksistä, vaan käyttäjän tulee ilmoittaa näistä myyjälle tai verkonhaltijalle.

10.14.1. Mikäli myyjä saa aina tiedon yksittäisen sähkönkäyttöpaikan tai alueen sähkönjakelun keskeytyksistä automaattisesti, tulee myyjän tai verkonhaltijan kertoa tästä asiakkaalle.

10.14.2. Myyjän tulee pyynnöstä antaa käyttäjälle tarkempaa tietoa siitä, miten myyjä tai verkonhaltija saa tiedon sähkönjakelun keskeytyksestä omista järjestelmistään.

10.15. Käyttäjän on viipymättä ilmoitettava havaitsemastaan viasta, sähköntoimituksen virheestä, virheen uhasta tai siitä, että hänen käsityksensä mukaan sähköntoimituksessa on virhe, myyjän ilmoittamalla tavalla. Ilmoitusta ei tarvita, mikäli on perusteltua olettaa, että vian korjaamisesta huolehtiva (yleensä verkonhaltija) on virheestä, sen uhasta tai käyttäjän käsityksestä muutoin tietoinen.

10.16. Myyjä vastaa siitä, että verkonhaltija tai muu korjaamisesta huolehtiva viipymättä siitä, kun sille on ilmoitettu virheestä tai kun se on muutoin tullut virheestä tietoiseksi, selvittää virheen syyn ja korjaa virheen.

10.17. Jos sähköntoimituksessa on virhe, myyjä on velvollinen korvaamaan käyttäjälle tästä syystä aiheutuneen vahingon 11. luvun mukaisesti.

10.18. Sähköntoimituksen virheen johdosta käyttäjällä ja laskutuksen virheen tai viivästyksen johdosta kuluttajalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen.

10.18.1. Jos virhe perustuu sähköntoimituksen keskeytymiseen, hinnanalennuksen määrä on vähintään neljä prosenttia (4 %) käyttäjän kyseisen sähkönkäyttöpaikan arvioidusta vuosittaisesta verkkopalvelumaksusta. Jos käyttäjä on muu kuin kuluttaja, hinnanalennusten laskemisessa em. 4 %:n sääntöä käytetään enintään 350 euron määrään saakka käyttäjää kohti vuodessa. Hinnanalennus on aina kuitenkin vähintään virhettä vastaava. Jos käyttäjälle maksetaan sähköntoimituksen keskeytymisen johdosta vakiokorvaus luvun 12 mukaan, hänellä ei ole oikeutta tässä kohdassa tarkoitettuun hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta.

10.19. Myyjä vähentää tietoonsa tulleen virheen johdosta tehtävän hinnanalennuksen seuraavasta laskusta tai palauttaa hinnanalennuksen käyttäjälle noudattaen vastaavasti mitä kohdissa 9.5 ja 9.5.1 on määrätty.

10.20. Käyttäjällä on aina oikeus esittää sähköntoimituksen virheeseen perustuvat vaatimuksensa myyjälle. Vaatimus on esitettävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun käyttäjä havaitsi sähköntoimituksen virheen taikka hänen olisi pitänyt se havaita ja hänellä oli vaatimusten esittämiseksi tarvittavat tiedot myyjästä.

## **11. Vahingonkorvaus**

11.1. Myyjä korvaa näissä ehdoissa määritellystä sähköntoimituksen viivästyksestä tai virheestä käyttäjälle ja laskutuksen virheen tai viivästyksen johdosta kuluttajalle aiheutuneen vahingon tässä luvussa mainituin perustein ja rajoituksin.

11.2. Viivästyksestä aiheutunutta vahinkoa ei korvata, jos myyjä osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sähköntoimitussopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa.

11.3. Jos viivästys johtuu kolmannelta tahosta, jota myyjä on käyttänyt sähköntoimitussopimuksen täyttämiseksi, myyjä vapautuu korvausvelvollisuudestaan vain, jos tämä kolmas taho olisi kohdan 11.2 mukaan vapaa vastuusta.

11.4. Käyttäjällä on oikeus saada korvaus välillisestä vahingosta vain, jos viivästys tai virhe aiheutuu myyjän puolella olevasta huolimattomuudesta. Jos käyttäjä ei ole kuluttaja eikä muuta ole sopijapuolten välillä sovittu, on myyjän vahingonkorvauksen enimmäismäärä aiheutuneiden välillisten vahinkojen osalta kuitenkin määrä, joka vastaa käyttäjän yhden vuoden verkkopalvelumaksujen (katso kohta 10.18.1) yhteismäärää, kuitenkin enintään 8.500 euroa. Jos myyjä on syyllistynyt tahallisuuteen tai törkeään huolimattomuuteen, vahingonkorvauksen enimmäismäärän rajoitusta ei sovelleta.

11.5. Välillisenä vahinkona pidetään näissä ehdoissa:

11.5.1. ansionmenetystä, joka käyttäjälle aiheutuu viivästyksen tai virheen tai niistä johtuvien toimenpiteiden vuoksi;

11.5.2. vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta;

11.5.3. sähkönkäyttöpaikan käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä muuta siihen rinnastettavaa olennaista haittaa;

11.5.4. muun käyttäjän kuin kuluttajan kärsimää omaisuusvahinkoa, joka johtuu sähköntoimituksen virheestä aiheutuneesta käyttäjän laitteen tai laitteiston toiminnan häiriöstä tai pysähtymisestä tai käyttäjän toiminnan keskeytymisestä, tai samasta syystä aiheutunutta taloudellista seurannaisvahinkoa tai tappiota; ja

11.5.5. muuta samankaltaista vaikeasti ennakoitavaa vahinkoa.

11.6. Kuluttaja on oikeutettu saamaan korvauksen myös samassa käyttöpaikassa asuvalle perheelleen tai perheenjäsenelleen sattuneesta vahingosta samoin perustein kuin itselleen sattuneesta vahingosta.

11.7. Käyttäjälle korvataan edellä kohdassa 11.5.4 sanotusta huolimatta vahinko, joka on aiheutunut käyttäjän pääasiassa yksityiseen kulutukseensa käyttämälle omaisuudelle. Samoin korvataan edellisessä virkkeessä mainittu vahinko suoraan sellaiselle kuluttajan asemassa olevalle henkilölle, joka ei ole itse sopimussuhteessa myyjään, vaan hankkii sähköntoimituksen käyttäjältä. Vastaavaa korvausta ei suoriteta käyttäjälle.

11.8. Sopijapuolen tulee vahingon estämiseksi, sen sattuessa tai sen uhatessa aina ryhtyä kaikkiin sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella vaatia ja edellyttää. Jos käyttäjä omalla toiminnallaan aiheuttaa vahingon, ei myyjällä ole velvollisuutta korvata sitä. Vahinko, joka on aiheutunut sopijapuolelle näiden ehtojen mukaan korvattavan vahingon rajoittamisesta, on korvattava.

11.9. Jos sopijapuoli laiminlyö velvollisuutensa ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi, hän saa itse vastata vahingosta tältä osin. Mikäli käyttäjän laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä, voidaan käyttäjän vastattavaksi jäävää osaa tältä osin kuitenkin alentaa.

11.10. Myyjä ei ole velvollinen korvaamaan näiden ehtojen nojalla sellaista vahinkoa, joka tulee korvattavaksi käyttäjälle tai muulle taholle muulla perusteella, kuten liittymän kytkemisen viivästymisen johdosta.

## **12. Vakiokorvaus**

12.1. Käyttäjällä on ilman eri vaatimusta oikeus verkkopalvelun yhtäjaksoisen keskeytymisen perusteella vakiokorvaukseen, jollei myyjä osoita, että verkkopalvelun keskeytyminen johtuu hänen ja verkonhaltijan vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottavan huomioon toiminnassaan ja jonka seurauksia hän ei kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut välttää tai voittaa.

12.2. Vakiokorvauksen perusteena on aina jakeluverkonhaltijan tuottamasta sähkönjakelusta johtuva keskeytystapahtuma. Jos keskeytys on johtunut kantaverkossa tai suurjännitteisessä jakeluverkossa tapahtuneesta häiriöstä tai keskeytyksestä tai aiheutunut ulkopuolisten tahojen toiminnasta, käyttäjällä ei ole oikeutta vakiokorvaukseen. Jos keskeytys on johtunut käyttäjän sähkölaitteista, myyjä ei ole velvollinen suorittamaan vakiokorvausta kyseiselle käyttäjälle eikä muillekaan käyttäjille, jotka ovat kyseisen keskeytyksen vaikutuspiirissä.

12.3. Vakiokorvauksen määrä on käyttäjän vuotuisesta verkkopalvelumaksusta:

- 1) 10 prosenttia, kun keskeytyksen aika on ollut vähintään 12 tuntia mutta vähemmän kuin 24 tuntia;
- 2) 25 prosenttia, kun keskeytysaika on ollut vähintään 24 tuntia mutta vähemmän kuin 48 tuntia;
- 3) 50 prosenttia, kun keskeytysaika on ollut vähintään 48 tuntia mutta vähemmän kuin 72 tuntia;
- 4) 100 prosenttia, kun keskeytysaika on ollut vähintään 72 tuntia mutta vähemmän kuin 120 tuntia;
- 5) 150 prosenttia, kun keskeytysaika on ollut vähintään 120 tuntia mutta vähemmän kuin 288 tuntia; sekä
- 6) 200 prosenttia, kun keskeytysaika on ollut vähintään 288 tuntia.

12.4. Käyttäjälle verkkopalvelun keskeytymisen johdosta kalenterivuoden aikana maksettavien vakiokorvausten määrä on enintään 200 prosenttia vuotuisesta verkkopalvelumaksusta tai 2000 euroa. Yksittäisen verkkopalvelun keskeytyksen osalta maksettavan vakiokorvauksen enimmäismäärä verkkopalvelun keskeytymisen johdosta on kuitenkin aina enintään 2000 euroa. Vakiokorvauksen enimmäismäärä voidaan tarkistaa valtioneuvoston asetuksella rahanarvon muutosta vastaavasti.

12.5. Verkonhaltija määrittää vakiokorvauksen suuruuden sähkönkäyttöpaikan vuosikulutusarvion perusteella.

12.6. Jos käyttäjälle maksetaan verkkopalvelun keskeytymisen johdosta vakiokorvaus, hänellä ei ole oikeutta kohdassa 10.18 säädettyyn hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta.

12.7. Vakiokorvauksen maksamisesta ei saa sopimuksin poiketa käyttäjän vahingoksi.

12.8. Käyttäjällä on oikeus vakiokorvaukseen ilman eri vaatimusta, mikäli myyjä tai verkonhaltija on ollut tietoinen vakiokorvaukseen oikeuttavasta verkkopalvelun keskeytyksestä. Käyttäjällä on kuitenkin aina myös oikeus esittää verkkopalvelun keskeytymiseen perustuvat vaatimuksensa myyjälle. Vaatimus on esitettävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun käyttäjä havaitsi verkkopalvelun keskeytymisen taikka hänen olisi pitänyt se havaita ja hänellä on vaatimusten esittämiseksi tarvittavat tiedot myyjästä.

12.9. Vakiokorvaukseen oikeuttavien ehtojen täyttyminen ei tarkoita, että sähköntoimituksessa olisi kohdan 10. mukainen virhe.



## **D. Sopimusehtojen muuttaminen, sopimuksen siirto ja päätyminen**

### **13. Sopimusehtojen ja hintojen muuttaminen**

13.1. Sopijapuolet voivat yhdessä sopia yksilöllisen sähkötoimitussopimuksen muuttamisesta. Jos muuta ei ole sovittu, noudatetaan tällöin mitä kohdissa 2.4 - 2.4.6 on määrätty.

13.2. Käyttäjä ja myyjä voivat sopia siitä, että hinta sidotaan erikseen määriteltyyn sopijapuolten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevaan viitearvoon. Sähkötoimitussopimuksessa määritellään tällöin tapa, jolla viitearvon vaikutus otetaan huomioon. Tässä kohdassa tarkoitettu viitearvon vaikutuksen huomioon ottaminen ei ole jäljempänä tarkoitettu hinta- tai muu sopimusehtomuutos.

13.3. Myyjällä on oikeus muuttaa sähkötoimitussopimuksen sopimusehtoja ja hintoja, jos muutoksen syynä on:

- myyjän sähkönhankintakustannukset;
- siirtokapasiteetin rajoituksista aiheutuneet kustannusten muutokset;
- sähkönmyyntiin liittyvien työvoima- tai muiden toimintakustannusten muutokset;
- sähkönmyynnin toteuttamiseksi tarpeellisten muiden palvelujen tuottamisen kustannusten muutokset; tai
- tämän sähkötoimitussopimuksen mukaisen sähkötoimituksen osana olevaan verkkopalveluun sovellettavan verkonhaltijan verkkotuotteen hinnanmuutos.

Tämän kohdan perusteella sähkötoimitussopimuksen ehtoja ei voida muuttaa niin, että sähkötoimitussopimuksen sisältö olennaisesti muuttuu. Määräaikaista sähkötoimitussopimusta ei kuitenkaan saa muuttaa tämän kohdan perusteella.

13.4. Myyjällä on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja, jos muutos perustuu lainsäädännön muuttumiseen tai viranomaisen päätökseen, jota myyjä ei ole voinut ottaa lukuun sähkötoimitussopimusta tehtäessä.

13.5. Myyjä voi muuttaa muita sopimusehtoja kuin hintoja myös sellaisen lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen päätöksen perusteella, joka on ollut sähkötoimitussopimusta tehtäessä tiedossa, edellyttäen, ettei ehtojen muutos olennaisesti muuta sähkötoimitussopimuksen keskeistä sisältöä.

13.6. Myyjällä on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja, jos siihen on erityistä syytä,

- olosuhteiden olennaisen muuttumisen johdosta;
- vanhentuneiden sopimus- tai hinnoittelujärjestelyjen uudistamisen takia tai
- energian säästämiseksi tarpeellisten toimenpiteiden toteuttamiseksi.

Tätä kohtaa ei sovelleta määräaikaiseen sähkötoimitussopimukseen.

13.7. Myyjällä on oikeus vaihtaa käyttäjän vanhentunut sähkötoimitustuote toiseen tuotehinnastossa olevaan käyttäjälle soveltuvaan tuotteeseen kohtuullisen siirtymäajan puitteissa. Myyjän on lähetettävä käyttäjälle tuotteen lakkautussuunnitelma, josta käy ilmi, miten ja millä aikataululla vanhentunut tuote lakkautetaan. Suunnitelma on lähetettävä käyttäjälle kohtuullisessa ajassa ennen muutosta.

13.8. Myyjällä on oikeus sellaisiin vähäisiin sopimusehtojen muutoksiin, jotka eivät vaikuta sopimussuhteen keskeiseen sisältöön.

13.9. Myyjän on lähetettävä käyttäjälle ilmoitus hintojen tai muiden sopimusehtojen muuttamisesta. Ilmoituksessa on selvästi kerrottava siitä, miten ja mistä ajankohdasta lukien hinnat tai muut sopimusehdot muuttuvat ja mikä on muutoksen peruste. Ilmoituksessa on myös mainittava, onko sopijapuolella oikeus irtisanoa sähkötoimitussopimus. Jos perusteena on muu syy kuin lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, muutos saa tulla voimaan aikaisintaan kahden viikon, kuluttajien osalta kuukauden, kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Ilmoitus lähetetään

käyttäjän käyttöpaikan osoitteeseen, käyttäjän ilmoittamaan muuhun osoitteeseen tai muuhun sovittuun asiointikanavaan ja se voi sisältyä esimerkiksi käyttäjälle tulevaan laskuun.

13.10. Jos muutoksen perusteena on lainsäädännön muuttuminen tai viranomaisen päätös, on myyjällä oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lukien, kun muutos tai päätös tuli voimaan. Jos kyseessä on muutos käyttäjän vahingoksi, muutos voidaan toteuttaa myöhemminkin myyjän määräämänä ajankohtana. Myyjän on ilmoitettava näillä perusteilla tehtävistä muutoksista mahdollisimman pian.

#### **14. Sähkötoimitussopimuksen siirto**

14.1. Käyttäjä ei voi siirtää sähkötoimitussopimusta kolmannelle.

14.2. Myyjä on oikeutettu siirtämään sähkötoimitussopimuksen toiselle myyjälle.

Sähkötoimitussopimuksen ehtoja ei voida siirron yhteydessä muuttaa, jollei kohdan 13.3 viimeisestä alakohdasta muuta johdu. Uuden myyjän on ilmoitettava siirrosta käyttäjälle viimeistään ensimmäisen laskun yhteydessä.

#### **15. Sähkötoimitussopimuksen päättyminen**

15.1. Liittymissopimuksen päättyessä päättyvät myös liittymissopimuksen mukaista sähkökäyttöpaikkaa koskevat sähkötoimitussopimukset.

15.2. Määräaikainen sähkötoimitussopimus päättyy määräajan umpeuduttua tai purkamisen johdosta, jollei kohdista 15.2.2 - 15.2.5 muuta johdu:

15.2.1. Jollei muuta ole sovittu, määräaikainen sähkötoimitussopimus jatkuu määräajan umpeutumisen jälkeen toistaiseksi voimassa olevana, jollei myyjän ja käyttäjän välillä ole tehty uutta sähkötoimitussopimusta tai jompikumpi sopijapuolista ole kahden viikon irtisanomisajoin irtisanonut sopimusta.

15.2.2. Kuluttaja saa irtisanoa toimitusvelvollisuuden ulkopuolella olevan yli kahdeksi vuodeksi tehdyn määräaikaisen sähkötoimitussopimuksen kahden viikon irtisanomisajalla, kun se on ollut voimassa kaksi vuotta.

15.2.3. Toimitusvelvollisuuden ulkopuolella voidaan tehdä myös sellainen määräaikainen sähkötoimitussopimus, 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 kohdassa tarkoitettu kuluttajan oikeus irtisanoa määräaikainen sähkötoimitussopimus alkaa, kun kaksi vuotta on kulunut ensimmäisen saman sopimuksen mukaisen sopimuskauden alusta. Kahdeksi vuodeksi tai tätä pidemmäksi ajaksi tehdyn määräaikaisen sopimuksen päättyessä uuden määräaikaisen sopimuksen solmiminen edellyttää kuluttajan nimenomaista suostumusta.

15.2.4. Kumpikin sopijapuoli saa kuitenkin aina irtisanoa kahden viikon irtisanomisajoin toimitusvelvollisuuden ulkopuolella tehdyn määräaikaisen sähkötoimitussopimuksen käyttöpaikan vaihtuessa toiseksi esimerkiksi käyttäjän muuton takia, jollei muuta ole sovittu. Käyttäjä on myyjän pyynnöstä velvollinen esittämään näytön siitä, että muutto on tapahtunut.

15.2.5. Kuluttaja saa irtisanoa määräaikaisen sähkötoimitussopimuksen, jos kuluttajan sähkökäytön tarve on olennaisesti muuttunut kuluttajan vakavasta sairastumisesta, lähiomaisen kuolemasta tai näihin rinnastettavista painavista syistä ja jos sähkötoimitussopimuksen jatkuminen tällöin on kuluttajan osalta kohtuutonta.

15.3. Jos määräaikainen sähkötoimitussopimus muuten kuin kohdissa 15.2.2 - 15.2.5 mainituissa tilanteissa päättyy käyttäjästä johtuvasta syystä ennen määräaikaa, on myyjällä oikeus periä käyttäjältä kohtuullinen sopimussakko, jos siitä ja sen määrästä on yksilöllisessä sähkötoimitussopimuksessa erikseen sovittu.

15.4. Toistaiseksi voimassa oleva sähkötoimitussopimus päättyy irtisanomisen tai purkamisen takia.

15.4.1. Kumpikin sopijapuoli voi irtisanoa toimitusvelvollisuuden ulkopuolella olevan sähkötoimitussopimuksen kahden viikon irtisanomisajoin, jollei muuta ole sovittu. Myyjän irtisanomisaikaa ei voida sopia kahta viikkoa lyhyemmäksi.

15.4.2. Käyttäjä voi aina irtisanoa toimitusvelvollisuuden piirissä olevan sähkötoimitussopimuksen kahden viikon irtisanomisajalla.

15.4.3. Myyjä ei voi irtisanoa kuluttajan toimitusvelvollista sähkötoimitussopimusta. Muun käyttäjän kuin kuluttajan toimitusvelvollisen sähkötoimitussopimuksen myyjä voi irtisanoa kolmen kuukauden irtisanomisajalla, jos sähkötoimitussopimuksen pitäminen voimassa on lainsäädännön muutoksen tai olosuhteiden olennaisen muutoksen takia myyjän kannalta kohtuutonta.

15.5. Käyttäjällä on 15 päivän ajan (kuluttajalla 30 päivän ajan) ehtojen tai hintojen muutosilmoituksen lähettämisestä oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sähkötoimitussopimus päättyväksi kahden viikon irtisanomisajoin. Tällöin muutetut ehdot tai hinnat eivät koske käyttäjää, ellei muutos johdu viranomaisen päätöksestä tai lainsäädännön muutoksesta.

15.6. Käyttäjällä on oikeus purkaa sähkötoimitussopimus, jos sähkötoimituksen aloittaminen on viivästynyt yli vuorokaudella sovitusta ajankohdasta tai sähkötoimitus on ollut keskeytyneenä yli vuorokauden, jollei viivästyksen tai keskeytymisen syynä ole ylivoimainen este.

15.7. Myyjällä on oikeus purkaa sähkötoimitussopimus,

15.7.1. jos käyttäjä on olennaisesti rikkonut sähkötoimitussopimukseen perustuvia velvoitteitaan eikä sopimusrikkomusta ole oikaistu myyjän kirjallisesti ilmoittamassa kohtuullisessa määräajassa;

15.7.2. jos käyttäjä on syyllistynyt sähkön anastamiseen tai verkonhaltijan tai myyjän vastuulla olevien laitteiden tahalliseen vahingoittamiseen; tai

15.7.3. jos sähkötoimitus sähkönkäyttöpaikkaan on keskeytetty käyttäjän tekemän maksu- tai muun sopimuslainlyönnin takia ja keskeytys on kestänyt vähintään kuukauden, tai mikäli keskeytystä ei ole voitu toteuttaa käyttäjistä johtuvasta syystä ja keskeytyksen edellytysten täyttymisestä on kulunut vähintään kuukausi.

15.8. Jos sopimuksen voimassaolon aikana ilmenee, että käyttäjään kohdistuu lainsäädännön tai viranomaisten asettamia kansainvälisiä pakotteita, myyjällä on harkintansa mukaan ja ilman korvausvelvollisuutta oikeus välittömästi purkaa sähkötoimitussopimus. Myyjällä on lisäksi oikeus vaatia käyttäjää korvaamaan sopimuksen purkamisesta myyjälle aiheutuvat vahingot.

15.9. Kuluttajan maksuviivästyksen johdosta sähkötoimitussopimus voidaan purkaa vain kohdan 15.7.3 mukaisessa tilanteessa.

15.10. Myyjä lähettää käyttäjälle kirjallisen ilmoituksen sähkötoimitussopimuksen purkamisesta, jossa mainitaan purkuperuste ja sähkötoimitussopimuksen päättymisaika.

## **16. Vastuutahot**

16.1. Sopijapuolet ovat vastuussa toisilleen sähkötoimitussopimuksen mukaisista velvoitteista.

16.2. Käyttäjä vastaa sähkötoimitussopimuksen mukaisten velvollisuuksiensa rikkomisesta aiheutuvista vahingoista kolmansille osapuolille.

16.3. Sopijapuolet vastaavat myös muiden kuin 4. luvussa mainittujen vastuupiirissään olevien tahojen toiminnasta, asennuksista ja laitteista.

16.4. Käyttäjällä on aina oikeus esittää 10. luvun mukaiseen sähkötoimituksen virheeseen ja 12. luvun mukaiseen sähkötoimituksen keskeytymiseen perustuvat vaatimuksensa myyjälle. Vaatimus on esitettävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun käyttäjä havaitsi sähkötoimituksen virheen tai keskeytymisen taikka hänen olisi pitänyt se havaita ja hänellä oli vaatimusten esittämiseksi tarvittavat tiedot myyjästä.

16.5. Myyjä vastaa 10. luvussa tarkoitettua sähkötoimituksen virheestä käyttäjälle.

16.6. Myyjä vastaa 12. luvussa tarkoitettua sähkötoimituksen keskeytymisestä käyttäjälle.

## **17. Asiakaspalvelu ja riitojen ratkaiseminen**

17.1. Kuluttajalla on oikeus saada myyjältä asiakaspalvelua kohtuullisessa ajassa lakisääteisten ja sähköntoimitussopimukseen liittyvien yhteydenottojen käsittelemiseksi eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, myyjän verkkosivustolla tai muun sähköisen asiointikanavan kautta. Sopimusasiointiin tarkoitetut yhteystiedot esitetään muun muassa sopimuksessa, sopimusvahvistuksessa tai laskussa.

17.2. Kuluttajalla on oikeus saattaa tämän sähköntoimitussopimuksen tulkinnasta aiheutuneet erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)). Ennen ratkaisupyynnön tekemistä kuluttajariitalautakunnalle, kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)).

17.3. Käyttäjällä, joka ei ole kuluttaja, on oikeus saattaa tämän sähköntoimitussopimuksen tulkinnasta aiheutuneet erimielisyydet energiamarkkinariitalautakunnan käsiteltäväksi

17.4. Sähköntoimitussopimuksesta johtuvat erimielisyydet käsitellään käyttäjän sähkönkäyttöpaikan käräjäoikeudessa ensiasteena, jollei toisin ole sovittu. Kuluttajalla on kuitenkin aina oikeus nostaa kanne Suomessa olevan kotipaikkansa käräjäoikeudessa. Muuta kuin kuluttajaa vastaan myyjä voi nostaa kanteen myös kotipaikkansa käräjäoikeudessa.