

LUOTTAMUKSELLISUUS- JA SYRJIMÄTTÖMYYS- OHJEET ASIAKASPALVELUTILANTEISIIN

2009

SISÄLLYSLUETTELO

JOHDANTO	3
1. YLEISTÄ TIETOJEN LUOVUTUKSESTA.....	4
1.1. PERIAATTEITA ASIAKKAAN TIETOJEN LUOVUTUKSESTA	4
1.2. TIETOJEN LUOVUTUS VERKONHALTIJALTA MYYJILLE.....	4
1.3. TIETOJEN LUOVUTUS ASIAKKAAN VALTUUTUKSELLA	4
2. YHTEINEN ASIAKASPALVELU	5
2.1. YHTEISEN ASIAKASPALVELUN ORGANISOINTI JA TIETOJÄRJESTELMÄT	5
2.2. SOPIMUSTEN TEKEMINEN YHTEISESSÄ ASIAKASPALVELUSSA.....	6
3. MYYJIEN TASAPUOLINEN KOHTELU	7
4. TIETOJEN LUOVUTUS MYYJILLE.....	7
4.1. LUOTTAMUKSELLISUUDEN NÄKÖKULMASTA	7
4.2. SYRJIMÄTTÖMYYDEN NÄKÖKULMASTA	9
5. SOPIMUKSETON TILA	9
6. MYYNTISOPIMUKSEN PERUUTTAMINEN.....	10
7. TIETOJEN LUOVUTUS KOLMANSILLE OSAPUOLILLE	10
8. TIETOJEN LUOVUTUS VIRANOMAISILLE	12
9. SOPIMUSTEN HOITO KOLMANSIEN OSAPUOLIEN KANSSA	12
10. LIITTYMISASIAKKAAT JA VELVOITTEIDEN HUOMIOIMINEN	13

Johdanto

Sähkötalouden osittain koskevat säännökset edellyttävät verkonhaltijalta mm. syrjimätöntä ja tasapuolista kohtelua eri asiakkaita ja myyjiä kohtaan. Näistä on säädetty sähkömarkkinalain pykälissä 14 ja 16 c. Sähkömarkkinalain 16 e pykälä puolestaan pitää sisällään salassapitosäännöksen. Lisäksi muussa lainsäädännössä on velvoitteita tietojen salassapidon osalta.

Luottamuksellisuus- eli salassapitovelvoite on sähkömarkkinoilla merkittävässä roolissa mm. siitä syystä, että verkonhaltijoilla ja alueen toimitusvelvollisilla myyjillä on suurimmaksi osaksi yhteiset asiakaspalvelut. Tällöin luottamuksellisuus- ja myös syrjimättömyysvelvoitteiden noudattaminen nousee keskeiseksi tekijäksi avoimien sähkömarkkinoiden toimivuuden varmistamisessa.

Tietojärjestelmien avulla salassapitoa ei pystytä nopeasti edesauttamaan, joten tämän vuoksi on tärkeää, että jokainen yhteisessä asiakaspalvelussa toimiva tai yhteistä tietojärjestelmää käyttävä tuntee säädökset, sitoutuu noudattamaan niitä ja ymmärtää mahdolliset seuraamukset rikkomistapauksessa.

Luottamuksellisuuden ja tasapuolisuuden säilymisellä on suuri merkitys myös koko sähköalalle ja avoimien markkinoiden uskottavuudelle.

Tässä dokumentissa on esitetty menettelytapoja erilaisissa asiakaspalveluhenkilön kohtaamisissa tilanteissa, joissa luottamuksellisuus- ja syrjimättömyysvelvoitteet tulee huomioida. Ohje on laadittu kysymys vastaus periaatteella.

Luottamuksellisuus- ja syrjimättömyysvelvoitteiden noudattamista on käsitelty yleisemmin Energiateollisuuden ohjeessa *Luottamuksellisuusvaatimukset sähkömarkkinoilla* ja Energiamarkkinaviraston suosituksessa *Sähköverkonhaltijan syrjimättömyyden varmistamista koskeva toimenpideohjelmasta ja raportoinnista* Dnro 1352/53/2005. Muita vähittäismarkkinoiden toimintaan ja kyseisten velvoitteiden noudattamiseen liittyviä ohjeita on annettu Energiateollisuuden ohjeissa *Sähkömarkkinoiden käytännön menettelyohje* ja *Menettelyohjeet myyjille ja verkonhaltijoille myyjänvaihtotilanteisiin*.

Ohjeen on laatinut ET:n työryhmä, jonka kokoonpano on seuraava:

Minna Arffman, pj	Vattenfall Verkkoy
Maarit Laiho	Fortum Distribution
Tiina Leppälahti	Helen Sähköverkko Oy
Tanja Dahl	KSS Energia Oy
Merja Blom	Nurmijärven Sähkö Oy
Pia Sillstén	Turku Energia Oy
Elina Mäenpää	Energiateollisuus ry
Elina Lehtomäki, siht.	Energiateollisuus ry

Siirtyykö vastuu lain noudattamisesta kokonaisuudessaan työntekijälle, kun hän allekirjoittaa salassapitositoumuksen?

Jokaisella on aina henkilökohtainen vastuu noudattaa lakia. Esimiehillä on lisäksi vastuu lain perehdyttämisestä ja sen noudattamisen valvonnasta. Käytännössä työntekijän rangaistavasta teosta aiheutuva rangaistus kohdistuisi monessa tapauksessa myös esimieheen. Lomakkeen allekirjoittaminen helpottaa perehdyttämisen todentamisessa. Tällä työntekijät sitoutetaan velvoitteiden noudattamiseen. Lisäksi säännöt olisi hyvä ajoin kerata työntekijöiden kanssa.

Lisäksi ilman salassapitositoumuksia yrityksen saattaa olla hankala osoittaa viranomaisten suuntaan ottavansa salassapitovelvoitteet vakavasti.

1. Yleistä tietojen luovutuksesta

1.1. PERIAATTEITA ASIAKKAAN TIETOJEN LUOVUTUKSESTA

Lähtökohtaisesti asiakkaalla on oikeus päättää omien tietojensa luovuttamisesta, ja näin ollen toimijoiden tulee huomioida salassapitovelvoite luovuttaessaan asiakkaan tietoja eteenpäin. Toimijoilla on sähkömarkkinalainsäädännön perusteella velvoite välittää muille sähkömarkkina-osapuolille ne tiedot, jotka nämä tarvitsevat oman tehtävänsä täyttämiseksi.

Peruseriaatteita:

- Asiakkaan ja toimijan (verkonhaltija tai myyjä) sopimustiedot, esim. asiakastiedot tai tieto sopimuksen kestosta, kuuluvat lähtökohtaisesti vain näille kahdelle taholle.
- Verkonhaltija tai myyjä luovuttaa asiakkaalle tai asiakkaan valtuuttamalle taholle niitä tietoja, jotka liittyvät asiakkaan ja toimijan välisiin sopimuksiin. Myyjä luovuttaa vain myyntisopimuksen tietoja ja verkkonhaltija verkkosopimuksen tietoja.
- Toimijat välittävät keskenään ainoastaan niitä tietoja, jotka nämä tarvitsevat oman tehtävänsä täyttämiseksi. Mm. sanomaliikenteessä tiedot välitetään tämän periaatteen mukaisesti.
- Ulkopuolisille, mukaan lukien muut myyjät kuin asiakkaan oma myyjä, tietoja ei saa luovuttaa.
- Viranomaisille tulee välittää osa tiedoista, mutta tässä on rajauksia.

1.2. TIETOJEN LUOVUTUS VERKONHALTIJALTA MYYJILLE

Verkonhaltijoiden tulee huomioida sekä luottamuksellisuus- että syrjimättömyysperiaatteet luovuttaessaan tietoja myyjille.

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

Verkonhaltija ei luovuta esim. tietoa:

- mikä myyjä myy millekin asiakkaalle,
- minkä uuden myyjän asiakkaaksi myyjän entinen asiakas on siirtymässä,
- sopimussuhteen yksityiskohtia, kuten toisen myyjän sopimuksen päättymisajankohtaa tai asiakkaan nykyisiä kulutustietoja.

Syrjimättömyysperiaatteet tulee huomioidavaksi siten, että verkkonhaltija voi luovuttaa alueen toimitusvelvolliselle myyjälle vain sellaisia toimitusvelvollisen myyjän asiakkaan tietoa, mitä se luovuttaa muidenkin asiakkaidensa myyjille. Tämä koskee mm. asiakkaan mittauksien luovuttamista.

Tästä poikkeuksena toimitusvelvollisella myyjällä on oikeus

- saada tieto, kuuluuko asiakas toimitusvelvollisuuden piiriin eli toteutuuko toimitusvelvollisuusraja
- saada energian summatieto siitä, miten paljon verkon toimitusvelvollisista asiakkaista on muilla myyjillä
- poisvaihtaneiden asiakkaiden niihin tietoihin (ns. historiatietoihin), jotka myyjällä olisi itsellään, jos hän olisi hoitanut asiakaspalvelun itse

1.3. TIETOJEN LUOVUTUS ASIAKKAAN VALTUUTUKSELLE

Asiakkaan tietoja voidaan luovuttaa myös asiakkaan valtuuttamalle taholle. Valtuutukselle ei ole lainsäädännössä säädetty määrämutoa. Seuraavassa on listattu erilaisia tapoja antaa valtuutus ja niihin mahdollisesti liittyviä riskejä toimijan kannalta.

Kirjallinen valtuutus

- Kirjallinen valtakirja:
 - Asiakas antaa kirjallisen valtakirjan tietyn asian tai asiakokonaisuuden hoitamiseen
 - Varma tapa, joskin byrokraattinen
- Sähköposti sähköisellä allekirjoituksella:
 - Vastaa kirjallista valtakirjaa
- Sähköposti ilman sähköistä allekirjoitusta:
 - Jos sähköpostiosoitteesta käy ilmi lähettäjän olevan asiakas, ei ole isoa riskiä
 - Muussa tapauksessa kannattaa varmistua lähettäjistä
 - Energiayhtiö kantaa riskin, että valtuutusta ei olekaan

Suullinen valtuutus

- Asiakas itse soittaa ja antaa valtuutuksen:
 - Energiayhtiö kantaa riskin, että puhelimesta on oikea henkilö valtuutuksen antamiseen
 - Henkilöllisyys on aina hyvä tarkistaa tarkentavin kysymyksin. Jos energiayhtiöllä on ennestään asiakkaan puhelinnumero, voidaan asia varmistaa soittamalla takaisin tähän numeroon
- Yhteydenottaja vakuuttaa, että asiakkaan valtuutus on olemassa:
 - Ei suositeltava vaihtoehto
 - Kirjattava yhteydenottajan tiedot sekä pyytää tältä asiakkaan tiedot, mm. henkilötunnus ja osoite
 - Energiayhtiö kantaa riskin, että valtuutusta ei olekaan

Asemavaltuus

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

Sallimisperusteinen valtuutus

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

Tilannevaltuutus

- Olosuhteen ja tosiasian yhdistelmä, jolloin kelpoisuus katsotaan kohtuulliseksi ja perustelluksi (esim. äkillinen vakava sairastumien ja sähkösopimuksen irtisanominen / määräaikaisen sopimuksen päättyessä uuden sopimuksen solmiminen)
- Energiayhtiö kantaa riskin, että valtuutusta ei olekaan

2. Yhteinen asiakaspalvelu

2.1. Yhteisen asiakaspalvelun organisointi ja tietojärjestelmät

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

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

Mitä tulisi huomioida, kun uudistetaan asiakastietojärjestelmiä?

Asiakastietojärjestelmän uusimisen yhteydessä on hyvä huomioida luottamuksellisuus- ja syrjimättömyysvelvoitteiden toteutuminen.

Voidaan arvioida, onko mahdollista esim. vastuuttaa eri henkilöiden tehtävät (verkko/myynti), minkä mukaan henkilöille annetaan käyttöoikeudet. Henkilöille voidaan myös antaa kahdenlaisia järjestelmätunnuksia, joita voidaan käyttää sen mukaan toimitaanko myyjän vai verkonhaltijan tehtävissä. Tämä helpottaisi velvoitteiden noudattamista sekä toteen näyttämistä esim. viranomaisten suuntaan.

Monessa tapauksessa käyttöoikeuksien rajoittaminen ei ole kuitenkaan mahdollista joko järjestelmään liittyvistä teknisistä syistä tai sitten esim. asiakaspalvelun henkilökunnan vähyydestä johtuen. Pienessä organisaatiossa samat henkilöt hoitavat jatkuvasti sekä verkon että myynnin asiakaspalvelua ja tällöin kaksien käyttötunnusten käyttö helposti vaikeuttaa ja hidastaa työn suorittamista.

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

2.2. SOPIMUSTEN TEKEMINEN YHTEISESSÄ ASIAKASPALVELUSSA

Voidaanko myydä sähköä samalla, kun tehdään verkkosopimus?

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

Sekä verkko- että myyntisopimus voidaan tehdä saman asiakaspalvelutilanteen aikana. Asiakkaalle tulee kuitenkin mainita kilpailuttamismahdollisuudesta syrjimättömyysvelvoitteiden johdosta. Tämä siksi, että edelleenkin kaikki asiakkaat eivät tiedä, että sähköä voi ostaa muualtakin kuin paikallisesta sähköyhtiöstä.

[Toimialan laatimat sähkömarkkinoiden menettelyohjeet ja sanomaliikenne lähtevät siitä, että asiakkaan tulisi olla yhteydessä haluamaansa myyjään tehdäkseen sopimukset uuteen käyttöpaikkaan. Myyjä hoitaa verkkosopimuksen asiakkaan puolesta. Asiakkaita tulee opastaa tähän toimintatapaan. Tällä hetkellä kuitenkin asiakkaiden tietoisuus kyseisestä toimintatavasta on niin vähäistä, ettei voida tehdä automaattisesti sitä oletusta, että asiakas olisi nimenomaisesti soittanut haluamalleen myyjälle, kun hän soittaa paikallisen verkon ja myynnin yhteiseen asiakaspalveluun.]

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

Tässäkään tapauksessa ei voida automaattisesti olettaa, että asiakas tietäisi kilpailutusmahdollisuudesta ja haluaisi nimenomaisesti tehdä uuteenkin paikkaan sopimuksen paikallisen myyjän kanssa. Kun sopimus/sopimukset vanhassa käyttöpaikassa päätetään ja tehdään uusia sopimuksia uuteen käyttöpaikkaan, tulee kilpailuttamismahdollisuudesta mainita. Siinä tapauksessa tilanne on toinen, jos asiakkaalla on sellainen myyntisopimus, jonka on erikseen sovittu jatkuvan uudellakin käyttöpaikalla.

Voiko asiakkaalle tarjota nettisivuilla kokonaistoimitussopimuksen tekemistä?

Vain niin, että sähkömyyntiä koskevilla sivuilla mainitaan, että sähköä myyjän kanssa voidaan tehdä kokonaistoimitussopimus. Nettisivuilta tulee kuitenkin ilmetä tarpeeksi selvästi, että kyseessä on sähköä myyntiä koskevat sivut.

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

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

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

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

3. Myyjien tasapuolinen kohtelu

Jotta sähkötoimitus voidaan aloittaa samana päivänä, voidaanko asiakkaalle tehdä sähkötoimitussopimus?

Jos muutto ei onnistu samalle päivälle muun kuin toimitusvelvollisen myyjän kanssa, ei sitä voida aloittaa syrjimättömyysvelvoitteen puitteissa toimitusvelvollisenkaan myyjän kanssa.

Uusien menettelyohjeiden johdosta muutto onnistuu samalle päivälle kenen tahansa myyjän kanssa. Ongelmana on tilanne, jossa asiakas soittaa normaalin työajan ulkopuolella verkkoyhtiöön ja haluaa sähköt saman päivän tai esim. alkavan viikonlopun aikana, mutta myyjään ei enää saada yhteyttä ajankohdasta johtuen.

Tässä tilanteessa voidaan verkkoyhtiön niin halutessa toimia seuraavasti. Sovitaan asiakkaan kanssa, että hän on ensimmäisenä mahdollisena hetkenä yhteydessä haluamaansa myyjään. Hän sopii myyjän kanssa, että myyjä on yhteydessä verkonhaltijaan sähköpostitse tai puhelimitse ja myynti aloitetaan takautuvasti. Verkonhaltijan on hyvä myös sopia, että sähkötoimitus katkaistaan tietyn ajan kuluessa, jos käyttöpaikalle ei ilmoitaudu myyjää. Käytännössä riskinä on, että myyjää ei ilmoitaudu, jolloin väliaikana toimitettu sähkö jää verkonhaltijan vastuulle. Asiakas voi niin halutessaan tehdä myyntisopimuksen myös paikallisen myyjän kanssa, ja tämä voidaan hoitaa ensimmäisen yhteydenoton aikana, jos se on teknisesti mahdollista.

Voidaanko lyhytaikaisiin tapahtumiin automaattisesti tehdä toimitusvelvollinen sopimus? Tällöin kohde voidaan jättää mittaamatta.

Näilläkin kohteilla tulee olla mahdollisuus kilpailuttaa myyntisopimus, jonka vuoksi kohteita ei pääsääntöisesti voida jättää mittaamatta.

Sähkömarkkinoiden käytännön menettelyohjeiden mukaan kohde voidaan kuitenkin jättää mittaamatta, jos tunneittainen sähkönkäyttö voidaan muutoin määritellä riittävän luotettavaksi. Tällöin kohteen kulutus ilmoitetaan muulle kuin toimitusvelvolliselle myyjälle laskennallisena tuntisarjana, eli asiakas voi mittaroimattomuudesta huolimatta kilpailuttaa myynnin.

4. Tietojen luovutus myyjille

4.1. LUOTTAMUKSELLISUUDEN NÄKÖKULMASTA

Saako myyjä katsoa verkkosopimuksen tietoja asiakkaan valtuuttamana?

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

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

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

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

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

Voiko verkkonhaltija antaa vanhalle myyjälle asiakkaan uuden osoitteen loppulaskua varten?

Verkonhaltija ei voi automaattisesti luovuttaa vanhalle myyjälle asiakkaan uutta osoitetta. Näin ollen myyjä ei voi käyttää tietojärjestelmän verkkopalvelua koskevien tietojen puolella mahdollisesti näkyvää asiakkaan uutta osoitetta. Jos asiakas on pyytänyt uutta myyjää ilmoittamaan uuden osoitteen eteenpäin loppulaskua varten, niin tällöin vanha myyjä saa tiedon Prodat-sanoman laskutusosoite-kentästä.

Jotta loppulaskut saataisiin varmemmin perille, tulisi myyjien aina muistaa pyytää asiakkaalta loppulaskun lähetysosoitetta. Tällöin tiedon luovuttamiseen on asiakkaan valtuutus. Muussa tapauksessa vanha myyjä joutunee luottamaan siihen, että lasku käännetään postissa oikeaan osoitteeseen tai selvittää osoite osoiterekisteristä. Asiakkaalla on velvollisuus maksaa lasku, kun se on lähetetty asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Jos asiakas unohtaa antaa uuden laskutusosoitteensa, kantaa asiakas itse vastuun mahdollisista viivästys-, perintä- ym. kuluista.

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

Voidaan, koska yksittäistapauksissa voidaan luottaa siihen, että myyjä tarvitsee tiedon uutta sopimusta varten ja että myyjällä on asiakkaan valtuutus hoitaa sopimus kuntoon.

Lähtökohtaisesti kaikkien toimijoiden tulisi katsoa käyttöpaikkatunnukset käyttöpaikkarekisteristä.

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

Tietoja voidaan antaa vain asianomaiselle käyttöpaikalle sopimuksen tehneen asiakkaan kirjallisesta tai suullisesta valtuutuksesta. Myyjänvaihdon yhteydessä uusi myyjä voi pyytää valtuutuksen asiakkaalta itseltään. Jos kyseessä on muutto, niin käytännössä valtuutusta ei useinkaan ole poismuuttavalta asiakkaalta.

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

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

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

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

4.2. SYRJIMÄTTÖMYYDEN NÄKÖKULMASTA

Mitkä mittaustiedot myyjille on toimitettava?

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

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

Kyllä. Verkkohaltijan on myyjästä riippumatta tarjottava samanlaisille asiakasryhmille samanlainen kulutusraportti.

Myyjät puolestaan voivat itse valita kenelle tarjoavat kulutusraportteja.

5. Sopimukseton tila

Miten toimitaan, kun asiakkaalla ei ole voimassa olevaa myyntisopimusta?

Sopimukseton tilanne syntyy tyypillisimmin muuton yhteydessä tai kun määräaikainen myyntisopimus loppuu, eikä se jatku toistaiseksi voimassa olevana, eikä asiakas tee uutta. Käyttöpaikka tulee katkaisuun. Verkkohaltijan tulee pyrkiä tiedottamaan asiakasta katkaisusta etukäteen. Verkkohaltija ei saa vaihtaa asiakasta toimitusvelvollisen myyjän myyntiin, ellei asiakas nimenomaisesti itse tätä halua, koska Suomessa ei ole oletusmyyjää.

Voiko katkaisuasentaja neuvua tekemään sopimuksen paikallisen myyjän kanssa, kun on sopimukseton tila ja käyttöpaikan sähköt ollaan katkaisemassa?

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

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

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

Jos kohteessa ei ole voimassa olevia sähkösopimuksia, verkkohaltijalla on oikeus liittymisehtojen puitteissa ilmoittaa tästä liittymissopimuksen tehneelle taholle. Tällöin liittymissopimusosapuolen tulee ehtojen mukaisesti huolehtia käyttöpaikalle uudet sopimukset tai tehdä verkkohaltijan kanssa ylläpitosisopimus.

Jos sähköt on puolestaan katkaistu esim. maksujen laiminlyönnin vuoksi, voidaan asiasta ilmoittaa kiinteistön omistajalle vain, jos keskeytyksestä voi aiheutuva henkilövahinkoja tai huomattavia taloudellisia vahinkoja. Verkkohaltijalla tai myyjällä ei kuitenkaan ole velvollisuutta ilmoittaa asiasta.

6. Myyntisopimuksen peruuttaminen

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

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

Asiakkaan peruuttaessa uuden myyntisopimuksensa, palataan tilanteeseen, joka asiakkaalla oli ennen uuden sopimuksen syntyä, eli asiakas palautetaan asiakkaan vanhalle/nykyiselle myyjälle. Jos uusi sopimus ei ole astunut voimaan, myyjänvaihtoprosessi keskeytetään. Jos puolestaan uusi sopimus on astunut voimaan, asiakas palautetaan vanhalle myyjälle ja taseet korjataan koko ajalta.

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

Kuka peruutuksen hoitaa?

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

7. Tietojen luovutus kolmansille osapuolille

Tietojen luovutusta asiakkaan valtuuttamalle taholle sekä erilaisiin valtuutustapoihin liittyviä riskejä on käsitelty luvussa 1.3.

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

Tietoja ei voida antaa ilman asiakkaan valtuutusta. Jos selvää valtuutusta ei ole, voidaan kuitenkin toimia niin, että tiedot lähetetään kirjallisesti asiakkaan nykyiseen laskutusosoitteeseen.

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

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

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

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

Mitä tietoja voidaan antaa asiakkaan aviopuolisolle?

Aviopuolisoiilla on oikeus tietää toistensa sähkösopimuksista, jos sopimukset koskevat yhteistä kotia, koska niistä saattaa aiheutua avioliittolain nojalla velkavastuuta.

Avopuolisoiille ei tietoja saa luovuttaa (menetellään edellisen kohdan mukaisesti).

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

Alle 18 -vuotiaan kanssa ei tulisi tehdä sopimuksia. Lainsäädännön mukaan alle 18 -vuotias ei voi tehdä luottosopimusta eli saatavia ei voi periä.

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

Muille tietoja ei voi antaa ilman asianmukaista valtuutusta eli tietoja ei voi antaa esim. ikään-tyvien lapsille, ellei asianmukaista valtuutusta ole.

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

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

Miten toimitaan, kun isännöitsijä pyytää eri kiinteistöjen kulutustietoja?

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

Jos isännöitsijä ei ole tekemisissä sopimuksen kanssa, edellytetään asianmukaista valtuutusta.

Miten toimitaan, kun konsultti pyytää kulutustietoja energiatodistusta varten?

Konsultilla tulee olla valtuutus asiakkailta tai kiinteistön asioita hoitavalta isännöitsijältä tai kiinteistöyhtiöltä. Isännöitsijällä tai kiinteistöyhtiöllä on oikeus vain kiinteistöä koskeviin kulutustietoihin. Näille voidaan toimittaa myös huoneistojen yhteenlasketut kulutustiedot. Huoneistokohtaisia tietoja voidaan antaa vain asiakkaan itsensä valtuutuksesta.

Valtuutus on hyvä saada kirjallisesti tai puhelimitse asiakkaalta. Konsultin vakuutukseen valtuutuksesta voidaan harkinnan mukaan luottaa, mutta puhelu on hyvä nauhoittaa. Tässä on hyvä huomioida luvussa 1.3 esitetyt riskit. Tiedot voidaan myös toimittaa kohteen laskutusosoitteeseen, jolloin varmistetaan, että tiedot eivät joudu ulkopuolisten käsiin.

Voidaanko isännöitsijälle/konsultille luovuttaa huoneistokohtaisia tietoja?

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

Voidaanko energiankäyttötietoja antaa tutkimuskäyttöön?

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

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

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

Vilpillisesti toisena henkilönä esiintyminen on petoksena rangaistava teko.

Henkilöllisyys on hyvä aina tarkistaa tarkentavin kysymyksin (esim. käyttöpaikan osoite tai henkilötunnus). Jos henkilöllisyys epäilyttää, voidaan yritysasiakkaan edustajan kohdalla soittaa asiakkaalle takaisin yrityksen vaihteen kautta tai esim. lähettää tiedot sähköpostitse, jolloin voit varmistaa osoitteen loppuosasta että henkilö työskentelee ko. yrityksessä.

8. Tietojen luovutus viranomaisille

Eri viranomaisia koskevat eri oikeudet. Jotta voidaan varmistua, että soittaja on esittelemänsä viranomainen, voidaan hänelle soittaa takaisin kyseessä olevan viraston vaihteen kautta.

Poliisi: kaikki tiedot luovutetaan.

Poliisilaki 36 § 1 mom.

Verottaja: verotusta varten tarvittavia tietoja luovutetaan.

Verotusmenettelylaki 19 §: "Jokaisen on annettava verohallituksen tai veroviraston kehotuksesta nimen, pankkitilin numeron, tilitapahtuman tai muun vastaavan yksilöinnin perusteella tietoja, jotka saattavat olla tarpeen muun verovelvollisen verotusta tai muutoksenhakua koskevan asian käsittelyä varten ja jotka selviävät hänen hallussaan olevista asiakirjoista tai muutoin ovat hänen tiedossaan, jollei hänellä lain mukaan ole oikeutta kieltäytyä todistamasta." Arvonlisäverolain pykälässä 170 on vastaava säännös.

Tulli: veroluokkatieto ja toimialatieto luovutetaan.

Tullilaki 14 §: "Tullitoimenpiteen suorittamiseksi tulliviranomaisella tai muulla toimivaltaisella viranomaisella on oikeus 6) saada tarpeelliset tavaranhaltijaa, muuta asianosaista, tavaraa, kulkuneuvoa, matkustajaa ja kulkuneuvon henkilökuntaa koskevat asiakirjat ja tiedot" ja 18 §: "Jokaisen on tullihallituksen tai piiritullikamarin kehotuksesta määräajassa annettava sellaisia toisen tulliverotusta tai siitä johtuvaa valitusasiaa varten tarpeellisia toista koskevaa tietoja, jotka selviävät hänen hallussaan olevista asiakirjoista tai muutoin ovat hänen tiedossaan, jollei hänellä lain mukaan ole oikeutta kieltäytyä todistamasta."

Ulosottoviranomainen: pakkohuutokauppatilanteessa luovutetaan liittymää koskevat tiedot.

Ulosottokaari 5 luku 7 § 2 mom: "Ostajaehdokkaille tulee ilmoittaa myös sellaisten selville saatujen saatavien ja maksujen määrä, joiden suorittamista sähköön tai muun vastaavan palvelun saaminen myyntikohteeseen edellyttää."

Sosiaalitoimisto: tietoja annetaan asiakkaan valtuutuksesta. Yleensä voidaan olettaa, että valtuutus on olemassa.

9. Sopimusten hoito kolmansien osapuolien kanssa

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

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

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

10. Liittymisasiakkaat ja velvoitteiden huomioiminen

Voidaanko liittymissopimuksen yhteydessä tehdä samalla verkko- ja myyntisopimukset?

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

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

Voidaanko liittymissopimukseen liittyvät rasitteet kertoa uudelle omistajalle? Rasitteena voi olla esim. verkkosopimuksen perusteella syntyneet saamiset.

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

Verkonhaltija voi antaa uudelle liittyjälle tiedon saamisten määrästä vain, jos verkonhaltija on saanut nykyiseltä liittyjältä tähän valtuutuksen.

Jos nykyinen liittyjä ei ole erikseen ilmoittanut verkonhaltijalle, että tiedot voidaan antaa, verkonhaltija kertoo uudelle liittyjälle ainoastaan, että liittymää ei voida siirtää. Verkonhaltija ei kerro varsinaista syytä, vaan neuvoo osapuolet neuvottelemaan keskenään.

Siirtykö liittymissopimuksen historiatieto uudelle omistajalle?

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

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

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