

# Menettelyohjeet myyjille ja verkkonhaltijoille myyjänvaihtotilanteisiin

Sähkömarkkinoiden käytännön menettelyohjetta ja sanomaliikenteen  
menettelyohjetta täydentävä ohjeistus

19.11.2010

Versio	Kuvaus
30.5.2008	Alkuperäinen
19.11.2010	Poistettu Komission III sähkö- ja kaasumarkkinadirektiiviehdotusta koskeva luku 2.1.
19.11.2010	Päivitetty viittaukset uusiin vuoden 2010 sopimusehtoihin (VPE2010, SME2010 ja STE2010)
19.11.2010	Päivitetty luvun 4 johdanto Sanomaliikenneasetuksen mukaiseksi.
19.11.2010	Tarkennettu ohjeita taseiden korjaamisesta myyjänvaihdon peruuntuessa luvussa 5.2.
19.11.2010	Päivitetty ohjetta koskien JVH:n perimää maksua ylimääräisestä mittarinluvusta luvussa 9.
19.11.2010	Päivitetty liite 1: <i>sähkömarkkinoita säätelevä lainsäädäntö ja ohjeistus</i>

## SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Lainsäädäntö ja ohjeistus</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Hyvät myynti- ja sopimuskäytännöt</b> .....	<b>4</b>
3.1	Asianmukaiset ja luotettavat sopimuksentekomenettelyt.....	4
3.2	Asiakkaan peruutus- ja huomautusoikeus etämyynnissä.....	4
3.3	Sopimusvahvistus.....	5
3.4	Vakuuden vaatiminen ei saa tulla yllätyksenä .....	6
<b>4</b>	<b>Sanomaliikenteen hoitaminen</b> .....	<b>6</b>
4.1	Myynnin aloitusilmoitus .....	6
4.2	Negatiiviset sanomat.....	6
<b>5</b>	<b>Uuden myyntisopimusilmoituksen peruutuksien käsittely</b> .....	<b>7</b>
5.1	Peruutuksen tekeminen .....	7
5.2	Asiakkaan sopimus peruutuksen jälkeen .....	7
<b>6</b>	<b>Sopimussakko</b> .....	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Valtakirjojen kerääminen epäselvissä yksittäistapauksissa</b> .....	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>Vastatarjoukset</b> .....	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>Jakeluverkonhaltijan rooli</b> .....	<b>11</b>
9.1	Sopimukseton tila.....	12
9.2	Myyjän katkaisuilmoitus ja sähköjen takaisin kytkentä.....	12
<b>10</b>	<b>Luottamuksellisuus ja syrjimättömyys</b> .....	<b>13</b>
<b>11</b>	<b>Yhteenveto</b> .....	<b>13</b>

**Liite 1: Sähkömarkkinoita säätelevä lainsäädäntö ja ohjeistus**

## 1 Johdanto

Niin Energiateollisuus ry:n (ET) jäseninä olevien sähkönmyyjien ja verkonhaltijoiden kuin myös asiakkaiden ja kuluttajaviranomaisten taholta on tuotu ilmi, että toimialalla esiintyy ongelmia etenkin myyjänvaihtoon ja sopimuksentekotilanteeseen liittyen. Myös Energiamarkkinavirasto (EMV) on keväällä ja kesällä 2007 antanut kaksi päätöstä<sup>1</sup>, jotka koskivat verkonhaltijan menettelytapoja myyjänvaihtotilanteessa.

ET:n hallitus hyväksyi toukokuussa 2007 uudet sähkömarkkinoiden käytännön ja sanomaliikenteen menettelyohjeet, jotka astuivat voimaan 1.7.2007. Menettelyohjeissa kuvataan menettelytapoja sähkön vähittäismarkkinoilla.

Menettelyohjeiden<sup>2</sup> tarkoituksena on selventää sähkön vähittäismarkkinoiden toimintatapoja sekä antaa ohjeita toimijoiden väliseen tiedonvaihtoon. Tavoitteena on yhtenäistää menettelytapoja sähkön vähittäismyynnin prosesseihin osallistuvien toimijoiden osalta entistä tarkemmin.

Alan maineen, toiminnan helppouden ja edullisuuden edistämiseksi sekä ylimääräisen työn, selvittelyn, vaivan ja kustannusten välttämiseksi on tärkeää, että lainsäädännössä asetettuja säännöksiä, sovittuja sopimusehtoja sekä yhteisiä menettelyohjeita noudatetaan.

Saadun palautteen perusteella on ilmeistä, että olemassa olevasta ohjeistuksesta huolimatta alalla on esiintynyt ongelmia tai epäselvyyksiä liittyen mm. ehdolliseen sopimuksen tekoon, myyjänvaihtosanomaliikenteeseen, myyjänvaihtotilanteessa ilmenneihin sopimusten perumisiin ja valtakirjojen pyytämiseen epäselvissä tapauksissa.

ET:n sähkökauppa- ja verkkovaliokunnat perustivat työryhmän pohtimaan mainittuja ongelma-alueita sekä laatimaan toimijoille tarvittavaa ohjeistusta myyjänvaihtotilanteiden sujuvuuden parantamiseksi.

Ohjeen valmistelleeseen työryhmään ovat kuuluneet

- Ilkka Salonen, Vattenfall Sähkönmyynti Oy, puheenjohtaja
- Jussi Mikkola, Helsingin Energia
- Jussi Ojanen, Fortum Markets
- Elina Lehtomäki, Energiateollisuus ry
- Riina Heinimäki, Energiateollisuus ry, sihteeri

Tämän ohjeen tarkoitus on täydentää ja tarkentaa muita aikaisemmin julkaistuja toimialan menettelyohjeita.

## 2 Lainsäädäntö ja ohjeistus

Toimintaa sähkömarkkinoilla ohjaavat ensisijaisesti sähkömarkkinalaki (SML) ja sähkömarkkina-asetukset sekä näiden perusteella annetut valtioneuvoston ja työ- ja elinkeinoministeriön asetukset. Ohjeita menettelytavoista on annettu myös toimialan omissa menettelyohjeissa.

Tarkempi erittely on liitteessä 1.

<sup>1</sup> <http://www.emvi.fi/data.asp?articleid=1402&pgid=230>  
<http://www.emvi.fi/data.asp?articleid=1360&pgid=230>

<sup>2</sup> [www.energia.fi/sahkomarkkinat/sanomaliikenne](http://www.energia.fi/sahkomarkkinat/sanomaliikenne)

### 3 Hyvät myynti- ja sopimuskäytännöt

#### 3.1 Asianmukaiset ja luotettavat sopimuskäytännöt

Myynti-, markkinointi- ja sopimuskäytäntöjä koskevaa sääntelyä ja ohjeistusta on annettu mm. kuluttajansuojalaissa, Kuluttajaviraston ohjeissa, Suoramarkkinointiliiton ohjeissa, sähkömarkkinalaissa sekä sähkömyyntiehdossa (SME2010).

Sähkön vähittäismyyntimarkkinoilla on ilmennyt tapauksia, joissa asiakas on kirjattu tehneeksi sopimuksen, vaikka hän itse on mielestään vasta pyytänyt tarjousta. Kyseiset tilanteet liittyvät yleensä puhelinmyyntiin. Nykyisin moni sähkömyyjä käyttää myyntityössä alihankkijoinaan puhelinmyyntiyrityksiä.

Varsinkin etämyynnissä on äärimmäisen tärkeää, että asiakkaan kanssa käytetään sellaista kieltä, ettei sopimuksen syntymisestä jää epäselvyyttä. Sopimusta tehtäessä asiakkaalle tulee antaa kattavat ja riittävän yksityiskohtaiset tiedot sopimukseen liittyvistä asioista. Esimerkiksi sopimuksen erityisestä voimassaoloehdosta (kuluttajien osalta käytännössä sopimuksen määräaikaaisuudesta) on syytä sopia selvästi asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on hyvä korostaa, mitä määräaikainen sopimus kummankin osapuolen kohdalla tarkoittaa.

Kuluttajalle ei voi lähettää sopimusvahvistusta, jos hänelle on puhelimesta tehty vain tarjous eikä sopimusta ole syntynyt.

Jos myyjänvaihtoprosessi lähtee liikkeelle ilman asiakkaan sopimuskäytännön tarkoitusta, tästä aiheutuu aiheutonta vaivaa eri osapuolille, loppujen lopuksi huomattavassa määrin myös aiheuttomasti myyjäksi ilmoittautuneelle.

Puhelun nauhoitus on hyvä väline todistaa sopimuksen syntyminen. Puhelun nauhoittamisesta pitää muistaa myös mainita asiakkaalle.

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

#### Yhteenveto

Asiakkaan kanssa on aina käytettävä sellaista kieltä, ettei sopimuksen syntymisestä ja sopimuksen voimassaolo- tai muista ehdoista jää epäselvyyttä. Kauppaa ei saa tehdä "ehdollisena" asiakkaan passiiviseen hyväksyntään perustuen, ts. myyjä ei saa lähettää sopimusvahvistusta asiakkaan puhelimesta pyytämän tarjouksen sijaan ja sen jälkeen jäädä odottamaan, huomauttaako asiakas siitä.

Vahvistusilmoitus lähetetään aina vain syntyneen sopimuksen perustella, ja se tulee lähettää viivytyksettä, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluttua sopimuksen tekemisestä.

Käytettäessä alihankkijan palveluita myyntityöhön, lopullinen vastuu säilyy palvelun tilanteella sähkön myyjällä.

#### 3.2 Asiakkaan peruutus- ja huomautusoikeus etämyynnissä

Kaikilla asiakkailla on sähkömarkkinalain mukainen huomautusoikeus, kun sopimus on tehty muuten kuin kirjallisesti. Lisäksi kuluttaja-asiakkailla on kuluttajansuojalain etämyyntisäännösten mukainen peruuttamisoikeus. Huomautusoikeus ja kuluttaja-asiakkaan peruutusoikeus ovat käytännössä postitusaika huomioonottaen voimassa kolme viikkoa siitä, kun sopimuksen vahvistus on lähetetty asiakkaalle. *Näistä oikeuksista on ehdottomasti mainittava sopimusvahvistuksessa.*

##### *Huomautusoikeus*

Sähkömarkkinalain 25 e §:ssä edellytetään muuten kuin kirjallisesti tehtyjen sopimusten osalta vahvistusilmoituksen lähettämistä asiakkaan laskutusosoitteeseen. Ilmoitus on

lähetettävä kahden viikon kuluessa sopimuksen tekemisestä. Vahvistuksessa on mainittava mm. kolmen viikon huomautusajasta, joka lasketaan siitä, kun vahvistus on lähetetty asiakkaalle. Tänä aikana asiakkaan on ilmoitettava, jos hän ei pidä vahvistuksessa mainittuja tai siinä selvitettyjä ehtoja tehdyn myyntisopimuksen ehtoja vastaavana. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä sähkömarkkinalain ja sopimusehtojen mukaan huomautus vahvistuksen sisällöstä siitä riippumatta, onko hän kuluttaja vai ei. Huomautusoikeus on kirjattu yleisiin sopimusehtoihin.

Asiakkaalla on SML:n mukaan huomautusoikeus ehtojen poikkeavuudesta, ei ehdotonta sopimuksen peruuttamisoikeutta. Jossain tapauksissa huomautusoikeutta on tulkittu väärin niin, että asiakas voisi tuona aikana myös peruuttaa sopimuksensa.

#### *Etämyynnin peruutusoikeus*

Kuluttajan sopimus on tehty etäviestimen välityksellä, kun se on tehty puhelimitse, postitse, tietoverkon, television tai muun välineen avulla, jossa sopimuskumppanien ei tarvitse olla yhtä aikaa läsnä. Sähkösopimuksissa tämänkaltaisia sopimuksia ovat käytännössä kaikki sopimukset lukuun ottamatta sähköyhtiön edustajan kanssa kasvokkain tehtyjä sopimuksia.

Kuluttajansuojalain 6 a luvun etämyyntisopimuksissa kuluttajalla (=luonnollinen henkilö) on luvun 15 §:n mukaan 14 vuorokauden peruuttamisoikeus vahvistusilmoituksen saapumisesta (tai tavarantoimituksesta). Kuluttajansuojalain 12 luvun 1 c § mukaan postitse lähetetyn ilmoituksen katsotaan saapuneen vastaanottajalle seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei saapumisajankohtaa voida muuten todentaa. Näin ollen asiakkaan peruutusoikeus on voimassa kolme viikko vahvistusilmoituksen lähettämisestä.

Peruutusajaksi on kolme kuukautta, jos vahvistusilmoitus ei sisällä tietoa peruutusoikeudesta. Jos ilmoitusta ei lähetetä ollenkaan, sopimus ei sido asiakasta. Tosin tuolloinkin asiakkaan on reagoitava vuoden kuluessa. Siltä osin, kun sähkö on jo ehditty toimittaa asiakkaalle, asiakas on velvollinen maksamaan vastaanottamastaan energiasta tai palvelusta.

#### **Yhteenveto**

Sähkönmyyjien ja verkonhaltijoiden tulee varmistaa, että kuluttaja-asiakkaille lähtevässä sopimuksen vahvistusilmoituksessa kerrotaan paitsi sähkömarkkinalain ja sopimusehtojen mukaisesta huomautusajasta, myös kuluttajansuojalain 6 luvun 14 §:n mukaisesta sopimuksen todellisesta peruuttamisoikeudesta. Asiakkaalla on kolmen viikon huomautusaika sopimuksen sisällöstä vahvistusilmoituksen lähettämispäivästä laskien ja lisäksi kuluttajalla on oikeus peruuttaa sopimus 14 vrk:n kuluttua siitä, kun hän on vastaanottanut vahvistusilmoituksen.

### **3.3 Sopimusvahvistus**

Sopimuksen vahvistusilmoitus on lähetettävä viipymättä, viimeistään kahden viikon kuluessa sopimuksen tekemisestä. Jollei sopimusvahvistusta lähetetä, sopimus ei sido asiakasta.

Jos verkonhaltija ei ole kahden viikon kuluessa vahvistanut myyjälle toimituksen alkamisajankohtaa, ei sopimusvahvistuksessa voida ilmoittaa asiakkaalle sitovaa alkamisajankohtaa. Tästä huolimatta sopimusvahvistus on lähetettävä. Kun toimituksen alkamisajankohta myöhemmin vahvistuu ja jos se poikkeaa sopimusvahvistuksessa esitetystä, on tästä muutoksesta ilmoitettava asiakkaalle uudella erillisellä vahvistusilmoituksella.

#### **Yhteenveto**

Sopimusvahvistus lähetetään aina viipymättä, viimeistään kahden viikon kuluessa sopimuksen tekemisestä. Jos toimituksen alkamisajankohta myöhemmin muuttuu, ilmoitetaan tästä erillisellä uudella sopimusvahvistuksella.

### 3.4 Vakuuden vaatiminen ei saa tulla yllätyksenä

Tilanteet, joissa on mahdollista vaatia vakuutta tai ennakkomaksua, on määritelty alan yleisissä sopimusehdoissa. Asiakastietojen (mm. luottotietojen) tarkistamisesta tulee aina mainita joko tarjouksessa tai sopimusta tehtäessä, jotta vakuutta voidaan myöhemmin vaatia. Vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia helpoimmin sopimusta tehtäessä. Esim. puhelinkeskustelun aikana luottotietoja ei käytännössä voida tarkistaa, mutta tällöinkin asiakasta tulee informoida vakuustarpeen tarkistamisesta.

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

#### Yhteenveto

Vakuuden vaatiminen ei voi tulla yllätyksenä asiakkaalle, vaan sopimusta tarjottaessa on kerrottava, että asiakastiedot tarkastetaan. Asiakastietojen tarkastamiseen sisältyy mm. vakuustarpeen selvittäminen. Jos asiakkaalle ei kerrota tietojen tarkastamisesta, ei vakuutta voi vaatia jälkikäteen.

## 4 Sanomaliikenteen hoitaminen

*Työ- ja elinkeinoministeriön asetus sähkötoimitusten selvitykseen liittyvästä tiedonvaihdosta* (Sanomaliikenneasetus) velvoittaa sähkömarkkinaosapuolia käyttämään myyjänvaihtotilanteessa EDIFACT ISO 9735 –standardiin perustuvia ja Ediel Nordic Forumin hyväksymiä PRODAT-sanomia. Tarkempi ohjeistus asiakas-, käyttöpaikka- ja sopimustietojen välitystä koskien on esitetty Energiategollisuus ry:n julkaisemassa *Sanomaliikenteen menettelyohjeessa* sekä *PRODAT-Inhouse määritykset ja syykoodit* -ohjeessa.

Verkonhaltija on velvollinen toimittamaan sähkönmyyjille ja taseselvittäjille varsinaisten taseselvitystietojen lisäksi myös toimituksen aloittamiseen liittyviä taseselvityksen tai tasevastuun täyttämisen kannalta tarpeellisia tietoja, kuten esimerkiksi myynnin aloitustietoja.

Toiminnan tehokkuuden ja asiakaspalvelun sujuvuuden varmistamiseksi on sanomien lähettämisessä noudatettava em. ohjeessa annettuja määräaikoja siten, että ohjeessa annetut määräajat muodostavat toiminnalle vähimmäistason. Yleisenä periaatteena tulee olla, että kukin toimii sanomavälityksessä viivyttämättä.

### 4.1 Myynnin aloitusilmoitus

Uuden myyjän tulee lähettää ilmoitus uudesta myyntisopimuksesta jakeluverkon haltijalle aikaisintaan 3 kuukautta ja vähintään 14 vuorokautta ennen asiakkaan kanssa sovittua toimituksen alkamista.

Mikäli myyjä haluaisi odottaa asiakkaan peruuttamisoikeuden umpeutuvan ennen sanoman lähettämistä, tämä pitkittäisi asiakkaan vaihtoprosessin vähintään 5 viikkoon. Tämä ei ole lainsäädännön periaatteiden mukaista eikä toimialan kannalta toivottava toimintamalli.

Jos myöhäisemmästä toimituksen alkamisesta nimenomaisesti sovitaan asiakkaan kanssa, ei toimialan ohjeistuksessa ole tähän estettä. Asiasta on kuitenkin selkeästi sovittava asiakkaan kanssa ja hänen on ymmärrettävä, milloin toimitus alkaa.

Kuten edellä on todettu, sopimusvahvistus on sähkömarkkinalain mukaan lähetettävä viipymättä ja viimeistään kahden viikon kuluessa sopimuksen tekemisestä riippumatta toimituksen alkamisajankohdasta.

### 4.2 Negatiiviset sanomat

Toimialalla on ollut epäselvyyksiä ja vaihtelevia tulkintoja myyjänvaihtotilanteessa käytettävän nykyisen myyjän kielteisen vastaussanomien (Z08[N]) lähettämisen perusteista. Negatiivisen vastaussanomien eli nykyisen myyjän ilmoituksen toimituksen

jatkumisesta voi lähettää vain siinä tapauksessa, että asiakkaalla on voimassa oleva määräaikainen sopimus. Nykyisen myyjän on ilmoitettava vastaussanomassaan voimassa olevan määräaikaisen sopimuksen päättymispäivä, jos uuden sopimuksen aloittamispäivän ja nykyisen sopimuksen päättymispäivä ero on alle 30 vuorokautta.

### **Yhteenveto**

Sähkömarkkinaosapuolten väliseen asiakas-, käyttöpaikka- ja sopimustietoja koskevaan tiedonvaihtoon käytetään Prodat-sanomaliikennettä. Tiedonvaihdossa on toimittava viivyttelemättä ja toimialalla yhteisesti sovittuja aikarajoja ja menettelyohjeita on aina noudatettava.

## **5 Uuden myyntisopimusilmoituksen peruutuksien käsittely**

### **5.1 Peruutuksen tekeminen**

Kilpailuilla markkinoilla on asiakkaan peruutusoikeuden johdosta selvää, että jo tehtyjä myyntisopimuksia peruuntuu aika ajoin. Toimialalla täytyy olla joustavat ja tehokkaat toimintatavat näidenkin tilanteiden hoitamiseksi.

Peruutustilanteessa, kuten muissakin tilanteissa, on syytä olla tarkkana, missä roolissa kukin tilanteessa toimii. Yleisesti katsoen peruutuksesta voi ilmoittaa vain asiakas tai asiakkaan valtuuttama taho. Peruutus tulee ilmoittaa asiakkaan uudelle myyjälle, joka ainoana tahona voi peruuttaa jo lähetetyn sanoman uudesta myyntisopimuksesta.

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

Asiakas voi halutessaan valtuuttaa nykyisen myyjänsä hoitamaan peruutuksen. Tällöin nykyisen myyjän tulee ottaa yhteyttä uuteen myyjään ja ilmoittaa asiakkaan tahdosta sekä saamastaan valtuutuksesta. Tätä ei nykyohjeiden mukaan voi hoitaa sanomaliikenteellä, eli tähän tarkoitukseen ei voi käyttää nykyisen myyjän kielteistä vastaussanomaa (Z08[N]).

Asiakkaan haluamalleen taholle antama valtuutus on tarvittaessa pystyttävä todentamaan. Puhelun nauhoitus tai esimerkiksi asiakkaan tietoisesti tekemä uusi sopimus riittävät todentamaan asiakkaan tahdon.

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

### **5.2 Asiakkaan sopimus peruutuksen jälkeen**

Toimialalla ei ole ollut yhteisesti sovittua käytäntöä sille, mitä tapahtuu kuluttajan myyntisopimukselle peruutuksen jälkeen. Toimialalla käytyjen keskustelujen perusteella on sovittu suositeltavan, että peruutustilannetta käsitellään siten kuin uutta sopimusta ei olisi koskaan tehtykään ja tällöin palataan siihen tilanteeseen, joka asiakkaalla oli ennen uuden sopimuksen alkua. Peruutustilanne eroaa tältä osin sopimuksen irtisanomistilanteesta. On huomattava, että tässä yhteydessä puhutaan tilanteista, joissa kuluttajan lainmukainen peruutusoikeus on vielä voimassa.

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

Niissä tilanteissa, joissa uusi sopimus ei ole vielä astunut voimaan asiakkaan tehdessä peruutuksen, myyjänvaihtoprosessi keskeytetään ja asiakas jää nykyiselle myyjälle. Jos puolestaan sopimus on jo ehtinyt astua voimaan, asiakas siirretään takaisin vanhalle

myyjälle ja taseet korjataan siltä ajalta, kun taseisiin on vielä mahdollista tehdä muutoksia. Tätä edeltävältä ajalta uudeksi myyjäksi ilmoittanut myyjä vastaa taseisiin viedystä energiasta. Asiakkaan nykyinen myyjä (=myyjä, jolle asiakas palautettiin) laskuttaa asiakasta koko ajalta. Jos uudeksi myyjäksi ilmoittautunut on jo ehtinyt laskuttaa asiakasta, myyjä peruu/hyvittää laskun asiakkaalle.

Jos asiakkaan määräaikainen sopimus vanhan myyjän kanssa on päätynyt peruutusajan aikana, ei myyjä ole velvollinen jatkamaan kyseistä sopimusta. Tällöin myyjä joko tekee uuden sopimuksen asiakkaan kanssa tai ilmoittaa sopimuksen päättymisestä asiakkaalle ja verkonhaltijalle, jolloin asiakas jää sopimuksettomaan tilaan.

Peruutuksiin liittyvä tiedonvaihto toimijoiden kesken tapahtuu sähköpostitse. Sanomaliikenteessä ei ole toistaiseksi peruutustilanteisiin sopivia sanomia. Jos uusi myyjä lähettää verkonhaltijalle peruutustilanteessa Z08 eli sopimuksen päättymissanoman, verkonhaltijan tulee toimia menettelyohjeiden mukaisesti, eli verkonhaltija irtisanoo myyntisopimuksen ja asiakas jää tällöin sopimuksettomaan tilaan, jota on käsitelty kohdassa 9.1.

Siinä erityistilanteessa, että asiakas ilmoittaa uudelle myyjälle peruuttavansa sopimuksen ja samalla käy ilmi, että hän ei ole myöskään aikeissa palata vanhan myyjän asiakkaaksi, uuden myyjän tulee irtisanoa sopimus Z08-sanomalla, jolloin asiakkaalle ei jää voimassa olevaa myyntisopimusta.

Peruutus voi tulla myös huomattavan myöhäisenä ajankohtana siinä tapauksessa, että uuden myyjän lähettämässä vahvistusilmoituksessa ei ole mainittu kuluttajan peruutusosoikeudesta. Tässäkin tapauksessa asiakas suositellaan siirrettävän takaisin vanhalle myyjälle, joka laskuttaa asiakasta koko ajalta. Taseet korjataan vain siltä ajalta, kun taseet ovat auki. Peruutusten pelisääntöjä on käsitelty tarkemmin ediel-sivuilta löytyvässä ohjeessa *Myyjänvaihtoa koskevat peruutukset*.

### **Yhteenveto**

Peruutuksen tehtyyn ilmoitukseen uudesta myyntisopimuksesta voi hoitaa vain sanoman lähettänyt uusi myyjä. Uuden myyjän tulee peruutustilanteessa selvittää asiakkaalle, kuinka sähköntoimitus peruutuksen jälkeen jatkuu.

Asiakas voi valtuuttaa muunkin tahon tekemään peruutuksen uudelle myyjälle. Tällöin valtuutettu taho ottaa yhteyden uudeksi myyjäksi ilmoittautuneeseen tahoon, joka hoitaa peruutuksen lähetettyyn sanomaan. Asiakkaan peruutuksien hoitaminen ei kuulu kuitenkaan verkonhaltijalle.

Suositteluaan, että peruutustilanteessa asiakas palautetaan vanhalle (nykyiselle) myyjälle. Jos uusi sopimus ei ole vielä astunut voimaan asiakkaan tehdessä peruutuksen, myyjänvaihtoprosessi keskeytetään. Jos puolestaan sopimus on jo ehtinyt astua voimaan, asiakas siirretään takaisin vanhalle myyjälle ja taseet korjataan siltä ajalta, kun taseet ovat vielä auki. Tätä edeltävältä ajalta taseita ei korjata.

Toistaiseksi peruutukset hoidetaan sähköpostitse. Yleisenä periaatteena on, että asiakkaan tahtoa on noudatettava.

## **6 Sopimussakko**

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

Asiakas voi kuitenkin haluta tehdä uuden myyjän kanssa sopimuksen huolimatta siitä, että hänellä on voimassa määräaikainen sopimus nykyisen myyjän kanssa. Toisaalta asiakas voi haluta peruuttaa uuden myyjän kanssa tekemänsä määräaikaisen sopimuksen peruutusajan jo umpeuduttua. Tällöin on tosiasiaa kyse uuden myyntisopimuksen

irtisanomisesta. Molemmissa tapauksissa myyjällä on oikeus periä kohtuullinen sopimussakko, jos tästä on mainittu yksilöllisessä myyntisopimuksessa.

### **Yhteenveto**

Asiakas voi halutessaan rikkoa sopimuksen tarkoituksellisesti ja lopettaa määräaikaisen sopimuksensa sopimussakkoa vastaan. Sopimussakosta ja sen kohtuullisesta määrästä on mainittava yksilöllisessä myyntisopimuksessa.

## **7 Valtakirjojen kerääminen epäselvissä yksittäistapauksissa**

ET:n *sähkömarkkinoiden käytännön menettelyohjeessa* todetaan valtakirjojen käytöstä seuraavaa:

Valtakirjan lähettämistä JVH:lle ei vaadita, jos osapuoli on hyväksyttyjen toimijoiden listalla. Osapuolitunnukset antaa kantaverkkoyhtiö Fingrid, ja ne löytyvät Fingridin ylläpitämästä dokumentista *osapuolet.pdf* sivulta: [www.fingrid.fi](http://www.fingrid.fi) > Sähkömarkkinat > Taseselvitysinformaatio.

Myyjällä tulee olla asiakkaan suullinen tai kirjallinen valtuutus, jos myyjä suorittaa nykyisten sopimusten irtisanomisen. Valtuutusta tarvitaan, jos myyjä tekee käyttäjän puolesta verkkosopimuksen tai haluaa tietoja käyttäjän nykyisistä sopimuksista.

Osapuolilla on oikeus pyytää myyjältä selvitys valtuutuksesta epäselvissä tapauksissa, esim. käyttäjä "ei muista tehneensä sopimusta myyjän kanssa".

Valtuutusta vaadittaessa tulee huomioida kilpailunrajoituslain syrjimättömyysvaatimukset.

Edellä mainittu selvitys valtuutuksesta on mikä tahansa todennus tehdystä tilauksesta. Kuten luvussa 3 todetaan, myyntitavat pitää olla sellaiset, ettei asiakkaan tahdosta ja tarkoituksesta tehdä uusi sopimus jää epäselvyyttä. Myyjän on samalla varmistettava, että asiakas ymmärtää antaneensa tälle valtuutuksen irtisanoa hänen voimassa olevat sopimuksensa. Myyjä kantaa tästä aina täyden vastuun.

Myös EMV on ottanut kantaa oikeisiin menettelytapoihin valtakirjojen suhteen. Viranomaisen päätöksen mukaan verkonhaltijalla pitää olla kirjalliset menettelytapa- tai muut ohjeet siitä, missä tilanteissa valtakirjoja edellytetään, koska valtakirjojen vaatiminen ilman yleisiä toimintaohjeita voi johtaa kiellettyyn myyjien epätasapuoliseen kohteluun.

Päätöksensä perusteella EMV ei pidä yleisesti suositeltavana, että verkonhaltija edellyttää asiakkaalta valtakirjaa tai muuta lisäselvitystä. Lähtökohtaisesti verkonhaltijan tulee luottaa siihen, että asiakkaan ja myyjän välille on syntynyt sähkönmyyntisopimus, kun myyjä ilmoittaa verkonhaltijalle uudesta sopimuksesta, ellei myyjä myöhemmin peruuta ilmoitustaan tai asiakas oma-aloitteisesti kiistä sopimusta. Jälkimmäisessäkin tilanteessa verkonhaltijan tulisi ensisijaisesti kehottaa asiakasta ottamaan yhteyttä uudeksi myyjäksi ilmoittautuneeseen tahoon, jotta nämä voivat keskenään selvittää, onko sopimus syntynyt vai ei tai haluaako asiakas syntyneestä sopimuksesta huolimatta peruuttaa sen mahdollisesti soveltuvien kuluttajansuojalain säännösten mukaisesti.

Edelleen viranomaisen korostaa, että verkonhaltija on neutraali osapuoli, jonka tulee pidättäytyä laajoista lisäselvitystoimenpiteistä. Epäselvissä sopimustilanteissa verkonhaltija ei ole se taho, joka pystyisi sitovasti ratkaisemaan asiakkaan ja uuden myyjän välisen mahdollisen erimielisyyden siitä, onko näiden välillä syntynyt sopimus.

Epäselvissä sopimustapauksissa verkonhaltijalla on ensisijaisesti asiakkaan opastusvelvollisuus. Hyvän asiakaspalvelun nimissä asiakasta on syytä neuvoa ottamaan yhteyttä uuteen myyjään asian selvittämiseksi. Asiakkaan erityisesti pyytäessä verkonhaltija voi, muistaen neutraalin asemansa, selvittää uudelta myyjältä, onko sopimusta syntynyt. Jos verkonhaltija haluaa näin toimia, tulee hänellä edellä kuvatun viranomaisen päätöksen mukaan olla tästä kirjalliset menettelyohjeet. Tätä palvelua on

tarjottava tasapuolisesti kaikille asiakkaille riippumatta heidän nykyisestä myyjästään. Kuten kappaleessa 5.1 on sanottu, asiakkaan valtuuttaessa nykyisen myyjänsä hoitamaan uuden myyntisopimuksen peruuttamisen, tulee nykyisen myyjän olla suoraan yhteydessä uuteen myyjään, ei verkonhaltijaan.

Viranomaisen päätöksen mukaan yksittäisissä epäselvissä sopimustilanteissa vanha myyjä voi pyytää lisäselvitystä myyntisopimuksensa päättymisestä uuden myyntisopimuksen syntymisen vuoksi.

Edellä mainittu lisäselvitysten vaatiminen tulee rajoittaa mahdollisimman harvoin tilanteisiin. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi silloin, kun asiakas itse ottaa yhteyden vanhaan myyjään tai verkonhaltijaan ja kiistää uuden sopimuksen syntymisen. Asiakkaan uuden sopimuksen syntymisen kiistäminen voi tulla verkonhaltijan tietoon myös silloin, kun verkonhaltija pyytää asiakasta lukemaan mittarinsa myyjän vaihtoa varten.

Energiamarkkinaviraston mukaan ei ole sallittua, että niissäkään tilanteissa, joissa useat saman uuden myyjän asiakkaat kiistävät sopimuksen syntymisen, verkonhaltija tai vanha sähkönmyyjä pyytäisivät kollektiivisesti valtakirjaa tai muuta lisäselvitystä kaikilta kyseisen myyjän asiakkailta.

Viranomaisen päätöksessä todetaan, että kaikki erilliset lisätoimenpiteet ja -selvitykset hidastuttavat vaihtotapahtumaa, mikä on haitallista markkinoiden toimivuuden kannalta ja aiheuttaa lisäkustannuksia kaikille toimijoille. Myyjänvaihto tulisi olla asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta siten, että tämä voi hoitaa vaihdon olemalla halutessaan yhteydessä vain uuteen myyjään. Näin ollen ei ole perusteltua, että asiakasta vaadittaisiin olemaan erikseen yhteydessä vanhaan myyjään todentaakseen uuden sopimuksen syntymisen.

### **Yhteenveto**

Normaalitilanteessa myyjältä ei vaadita selvitystä asiakkaan valtuutuksesta. Markkinoiden toimivuuden kannalta on tärkeää, että kaikki osapuolet tuntevat vastuunsa siitä, että sanomaproessiin edenneet sopimukset ovat todella syntyneet ja todennettavissa, ja että tiedonvaihtosanomiin voidaan luottaa.

Epäselvissä yksittäistapauksissa, joissa asiakas kiistää uuden sopimuksen syntymisen, sillä sopimusosapuolella, jonka sopimus on päättymässä, on oikeus pyytää selvitystä oman sopimuksensa päättymisestä. Epäselvyydet tulee selvittää asiakkaan ja myyjien kesken. Jakeluverkonhaltijan neutraalina tahona tulee pääsääntöisesti pidättäytyä näistä selvittelyistä, paitsi asiakkaan nimenomaan sitä tältä pyytäessä. Verkonhaltijoilla pitää olla julkiset, kirjalliset menettelytapa- tai muut ohjeet siitä, missä tilanteissa verkonhaltija voi asiakkaan valtuuttamana osallistua epäselvien tilanteiden selvittämiseen.

## **8 Vastatarjoukset**

Kilpailuilla markkinoilla ei ole kiellettyä se, että myyjät tekevät asiakkaille vastatarjouksia. Vastatarjouksiin liittyen on olennaista varmistaa, ettei sähkömarkkinalain 16 e §:ssä säädettyjä salassapito- ja luottamuksellisuusvelvoitteita rikota.

Lisäksi on varmistettava, ettei vastatarjousten teko hidasta sanomaliikenteen käsittelyä. Sovittuja määräaikoja on noudatettava joka tilanteessa. Esimerkiksi verkonhaltija, joka tarkoituksellisesti viivästyy sanomaliikenteen määräajoista antaakseen toimitusvelvolliselle myyjälle aikaa neuvotella vastatarjouksista, rikkoo sähkömarkkinalain (14 §) tasapuolisuus- ja syrjimättömyysvelvollisuutta sekä sanomaliikenneasetusta. On myös huomattava, ettei negatiivista sanomaa saa lähettää siinäkään tapauksessa, että asiakas hyväksyy nykyisen myyjän vastatarjouksen. Tällöin noudatetaan yleisiä asiakkaan peruutuksiin liittyviä toimintatapoja, joita on käsitelty tarkemmin luvussa 5.

On olennaista, että luottamuksellisia tietoja käsittelevät vain ne tahot, joiden tehtäväksi se on säädetty. Monien toimijoiden asiakaspalvelu on kustannustehokkuussyistä yhteistä. Yhteisistä tietojärjestelmistä johtuen on mahdollista, että toimitusvelvolliset sähkönmyyjät

voivat päästä käsiksi heille kuulumattomiin tietoihin. Tämä on erityisesti mahdollista siellä, missä yhteistä asiakaspalvelua hoitaa sähkön myyntiyhtiö. Luottamuksellisten tietojen luovuttaminen myyntityössä käytettäviksi on säädetty verkonhaltijan vastuuhenkilöille rangaistavaksi. On huomattava, että myöskään myyjä ei saa hyödyntää omaksi edukseen tai toisen myyjän vahingoksi tällaista sille kuulumatonta tietoa omassa toiminnassaan.

Lainkohdassa tarkoitettua tietoa on esimerkiksi se, että entinen myyjä saa verkonhaltijan kautta tietää, kenen uuden myyjän kanssa asiakas on tehnyt sopimuksen. Tämä voi tapahtua esim. katsomalla tiedon yhteisestä tietojärjestelmästä ja hyödyntämällä sitä myyntityössä.

Vastatarjouksia tehtäessä on tullut esiin tilanteita, joissa asiakas ei ole tiennyt siirtyneensä muualle, eikä hänellä ei ole tietoa, kuka hänen uusi myyjänsä on. Tällaisessa tilanteessa myyjä voi pyytää asiakasta ottamaan yhteyttä verkonhaltijaan selvittääkseen uuden myyjän nimen. Vaihtoehtoisesti tarjousta tekevä myyjä voi asiakkaan valtuutuksella selvittää verkonhaltijalta uuden myyjän nimen.

Luottamuksellisuuden kannalta ongelmalliseksi tilanne muodostuu niissä yhtiöissä, joissa verkolla ja myynnillä on yhteinen asiakaspalvelu. Edellä kuvatun perusteella asiakaspalvelija voisi asiakkaan pyynnöstä selvittää uuden myyjän nimen. Näin voidaan toimia vain tilanteissa, joissa asiakas ei tiedä uutta myyjäänsä ja asian selvittely ei muuten etene tai aiheuttaa asiakkaalle kohtuutonta vaivaa.

Toisaalta on pidettävä mielessä, että tällaisia tilanteita, joissa asiakas on tietämättään siirtynyt uudelle myyjälle, ei pitäisi syntyä, jos hyviä myynti- ja markkinointitapoja on noudatettu.

### **Yhteenveto**

Vastatarjouksiin liittyen on olennaista varmistaa, ettei salassapito- ja luottamuksellisuusvelvoitteita rikota ja että hyviä myynti- ja markkinointitapoja noudatetaan. Hyviä ja asiakkaiden luottamusta alaan parantavia toimintamalleja sekä sanomaliikenteen aikarajoja on noudatettava.

## **9 Jakeluverkonhaltijan rooli**

Jakeluverkonhaltijan roolia myyjänvaihtotilanteiden osalta säätelevät mm. sähkömarkkinalain pykälät 14 ja 16c, jotka edellyttävät, että verkkopalveluja ja taseselvityspalveluja on tarjottava tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin sähkömarkkinoiden osapuolille. Jakeluverkonhaltijan tulee kaikessa toiminnassaan huomioida myös luottamuksellisuus ja salassapitovelvollisuudet (SML 16e §), joita on käsitelty seuraavassa luvussa.

Sähkömarkkinalain (SML 15a §) perusteella verkonhaltija ei saa periä erillistä maksua myyjänvaihtoon liittyvistä rekisteröinti-, taseselvitys- ja muista vastaavista suoritteista. Myyjänvaihtoon liittyvästä mittalaitteen lukemisesta voi periä maksun ainoastaan, jos edellisestä myyjänvaihdosta on kulunut alle yksi vuosi. Näissä tilanteissa ei kuitenkaan saa periä mittarinlukumaksua, jos asiakas itse lukee mittarinsa. Tämä ylimääräinen mittarinlukumaksu tulee mitä todennäköisimmin poistumaan uuden sähkömarkkinalain myötä. Työ- ja elinkeinoministeriön työryhmä, jonka tehtävänä oli laatia ehdotus kolmannen energian sisämarkkinapakettin täytäntöönpanoon liittyväksi lainsäädännöksi, esittää 17.9.2010 jättämässään raportissaan, että verkonhaltijan sähkömarkkinalain 15 a §:n mukainen mahdollisuus periä ylimääräinen mittarinlukumaksu tulisi poistaa sähkömittareiden etäluentaan siirtymisen johdosta.

Verkonhaltijan tulee tarjota samanlaisille asiakkaille palveluja samanlaisin ehdoin sekä tarjota myyjille tasapuolinen markkinapaikka. Myyjänvaihtoon sekä sähköntoimituksen alkamiseen ja päättymiseen liittyvien tietojen välittäminen on osa taseselvityspalvelua. Verkonhaltijan tulee pyrkiä toimittamaan tarvittavat tiedot virheettömästi ja viiveettä toimijoille.

Verkonhaltijan tehtävänä ei ole arvioida vastaanottamiensa myyjänvaihtosanomien pätevyyttä tai toimia sovittavana tai lisäselvityksiä pyytävänä osapuolena, kun asiakkaan ja myyjän välisessä sopimussuhteessa ilmenee ongelmia.

Epäselvissä myyntisopimusasioissa asiakas ottaa kuitenkin usein yhteyttä verkkonhaltijaan. Tällöin verkkonhaltijan tulisi ensisijaisesti opastaa asiakasta ottamaan yhteyttä myyjäosapuoliin. Asiakkaan erityisesti pyytäessä verkkonhaltija voi, muistaen neutraalin asemansa, selvittää uudelta myyjältä, onko sopimusta syntynyt. Jos verkkonhaltija haluaa näin toimia, tulee hänellä edellä luvussa 7 kuvatun mukaisesti olla tästä kirjalliset menettelyohjeet

### **9.1 Sopimukseton tila**

Verkonhaltijan on muistettava neutraali roolinsa myös sopimuksettomassa tilassa, jossa asiakkaan voimassaoleva myyntisopimus päättyy, eikä hän ole tehnyt uutta sopimusta. Nykyisen lainsäädännön perusteella verkkonhaltijan on katkaistava sähkötoimitus kyseiseen käyttöpaikkaan. Hyvän asiakaspalvelun ja imagonsa nimissä verkkonhaltijan tulee ilmoittaa asiakkaalle tilanteesta hyvissä ajoin ennen katkaisua.

Verkonhaltija ei voi määrätä asiakkaalle oletusmyyjää. Suomen lainsäädäntö ei tunne sähkön oletusmyyjää. Jotta sähkönmyynti- tai sähkötoimitussopimuksen voitaisiin katsoa syntyvän ilman sopijapuolten tahdonilmaisuja, siitä pitäisi olla mainittu laissa, kuten Ruotsissa on tehty. Meillä voimassa oleva toimitusvelvollisuus tarkoittaa, että toimitusvelvollinen myyjä on velvollinen tekemään sopimuksen sitä haluavan asiakkaan kanssa. Sähkön toimituksen tulee kuitenkin aina perustua sopimukseen.

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

### **9.2 Myyjän katkaisuilmoitus ja sähköjen takaisin kytkentä**

Mikäli asiakkaan sähkötoimitus joudutaan katkaisemaan asiakkaan laiminlyötyä myyntisopimusta tai muista myyntisopimukseen liittyvistä syistä, myyjä vastaa aina katkaisupyynnön perusteista ja siitä, että kaikki ennakkoon tarvittavat huomautustoimet on tehty sopimusehtojen mukaisesti. Myyjän tulee ilmoittaa asiakkaalle sähkön katkaisemisesta.

Myyjän lähettämän katkaisuilmoituksen saatuaan verkkonhaltija katkaisee asiakkaan sähkötoimituksen neuvottelematta asiakkaan kanssa. Verkonhaltija kytkee sähköt takaisin myyjän pyynnöstä.

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

Sähköjen takaisinkytkennästä verkkonhaltija voi laskuttaa uutta myyjää hinnastonsa mukaisesti. Verkonhaltijan on informoitava uutta myyjää tapahtuneesta katkaisusta ennen takaisinkytkentää.

Tilanteessa, jossa asiakkaalla on rästejä sekä myyjälle että verkkonhaltijalle, verkkonhaltijan ei tarvitse kytkeä sähköjä takaisin ennen kuin asiakas on suorittanut verkkonhaltijan kanssa tehtyyn sopimukseen liittyvät rästinsä.

### **Yhteenveto**

Jakeluverkonhaltija on sähkön vähittäismarkkinoilla neutraali osapuoli, joka välittää tarvittavat tiedot eri markkinaosapuolille sovittujen menettelytapojen mukaisesti. Verkonhaltijan tehtäviin ei kuulu asiakkaan ja myyjän sopimusepäselvyyksien ratkominen,

vaan verkonhaltija voi ainoastaan ohjata nämä tahot neuvottelemaan keskenään. Verkonhaltijan tulee ottaa huomioon markkinaosapuolien tasapuolinen kohtelu ja oma neutraali asemansa kaikessa toiminnassaan.

## 10 Luottamuksellisuus ja syrjimättömyys

Verkonhaltijan ja tasevastaavan salassapidosta on säädetty sähkömarkkinalain 16e §:ssä. Luottamuksellisuutta ja salassapitoa on käsitelty tarkemmin mm. ET:n ohjeessa *Luottamuksellisuusvaatimukset sähkömarkkinoilla* sekä Energiamarkkinaviraston verkonhaltijan syrjimättömyyden varmistamista käsittelevässä ohjeessa. Eräissä yhteyksissä, mm. komission kilpailupääosaston sektoriselvityksen väliraportissa 16.2.2006, on esitetty epäily, että Suomessa verkonhaltijat antavat läheisen myyjän hyödyntää toiminnassaan vain verkkotoiminnan käytettävissä olevia tietoja. Suurimmalla osalla toimijoista on kustannustehokkuussyistä yhteinen tietojärjestelmä ja yhteinen asiakaspalvelu, jolloin sama taho hoitaa sekä myynnin että verkon asiakaspalvelua.

Jotta välttyttäisiin massiiviselta tietojärjestelmien uudistamiselta, ET:n suosituksen mukaisesti verkonhaltijoilla ja tasevastaavilla tulee olla sisäiset ohjeet salassapitosäännösten noudattamiseksi. Henkilöstö sitoutetaan näihin sääntöihin ja myös rangaistussäännökset otetaan huomioon. Myös sähkön myyjän on sitouduttava olemaan hyödyntämättä omassa toiminnassaan salassapitomääräysten mukaista tietoa. Oleellista on, ettei tietoa käytetä omaksi hyödyksi taikka toisen myyjän vahingoksi.

Osapuolet varmistavat, että mahdolliset ulkopuoliset palveluntarjoajat noudattavat salassapitosäännöksiä. Verkonhaltija edellyttää myös yhteistä tietokantaa käyttävän sähkönmyyjän antavan asianomaiselle henkilökunnalle tietojen käyttöä koskevat ohjeet.

Sopimatonta tietoa on esimerkiksi tieto siitä, kuka myyjä myy millekin asiakkaalle taikka kenen uuden myyjän asiakkaaksi myyjän entinen asiakas on siirtymässä. Myyjällä voi olla tästä oikeutetusti tietoa asiakkaaltaan saatuna, mutta verkon tietojärjestelmän kautta haettuna ei. Sama koskee sopimussuhteen yksityiskohtia, kuten toisen myyjän sopimuksen päättymisajankohtaa sekä asiakkaan nykyisiä kulutustietoja.

Poikkeuksena edelliseen on joitain erityistietoja liittyen toimitusvelvolliseksi myyjäksi määrättyyn myyjään. Toimitusvelvollisella myyjällä on oikeus saada tieto, kuuluuko asiakas toimitusvelvollisuuden piiriin. Energiatietojen osalta tässä tapauksessa on oikeus tietää, toteutuuko toimitusvelvollisuusraja vai ei. Toimitusvelvollisella myyjällä on oikeus saada myös energian summatieto siitä, miten paljon verkon asiakkaista on muilla myyjillä. Jos toimitusvelvollisella myyjällä ja verkonhaltijalla on yhteinen asiakastietojärjestelmä, myyjän edustajalla on oikeus poisvaihtaneiden asiakkaiden niihin tietoihin (ns. historiatietoihin), jotka myyjällä olisi itsellään, jos hän olisi hoitanut asiakaspalvelun itse.

Tietojen luovuttaminen vaatii aina pyyntöä. Verkonhaltijat ja myyjät voivat kuitenkin sopia, että tietty tieto annetaan automaattisesti. Tämä vaatii aina erillisen sopimuksen.

Luottamuksellisuuteen ja salassapitoon liittyy oleellisena osana myyjien tasapuolisen kohtelun vaatimus (SML 14 ja 16c §). Tätä on käsitelty tarkemmin kohdassa Jakeluverkonhaltijan rooli.

### **Yhteenveto**

Tähän asti Suomessa on ollut mahdollista toimia yksinkertaistetuilla ja kevennetyillä menettelyillä. Näin on säästyty esim. tietojärjestelmäkustannuksissa. Jotta tilanne säilyisi ennallaan, on erittäin tärkeää, että ET:n luottamuksellisuusohjetta sekä syrjimättömyysperiaatetta noudatetaan kaikessa toiminnassa tunnontarkasti.

## 11 Yhteenveto

Alan maineen, toiminnan helppouden ja edullisuuden edistämiseksi sekä ylimääräisen työn, selvittelyn, vaivan ja kustannusten välttämiseksi on tärkeää, että lainsäädännössä

asetettuja säännöksiä, sovittuja sopimusehtoja sekä yhteisiä menettelyohjeita noudatetaan.

Myyjänvaihtotilanteiden onnistumisen kannalta kriittisintä ja tärkeintä on, että kaikissa tilanteissa noudatetaan alusta alkaen hyviä myynti- ja sopimuskäytäntöjä. Kun heti prosessin alkuvaiheessa varmistetaan muutamista keskeisistä asioista, säästytään monelta lisäselvittelyltä prosessin muissa vaiheissa. Hyvät myynti- ja markkinointikäytännöt korostuvat erityisesti etämyynnissä.

Tärkeintä on, että asiakkaan kanssa käytetään sellaista kieltä, ettei sopimuksen syntymisestä ja sopimuksen voimassaolo- tai muista ehdoista jää epäselvyyttä. Kauppaa ei saa tehdä "ehdollisena" asiakkaan passiiviseen hyväksyntään perustuen, ts. myyjä ei saa lähettää sopimusvahvistusta asiakkaan puhelimesta pyytämän tarjouksen sijaan ja sen jälkeen jäädä odottamaan, huomauttaako asiakas siitä.

Käytettäessä alihankkijan palveluita myyntityöhön, lopullinen vastuu säilyy palvelun tilanneella sähköön myyjällä.

Vahvistusilmoitus on lähetettävä aina vain syntyneen sopimuksen perustella, ja se tulee lähettää viivytyksettä, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluttua sopimuksen tekemisestä. Jollei sopimusvahvistusta lähetetä, sopimus ei sido asiakasta.

Sähkömyyjien ja verkonhaltijoiden tulee varmistaa, että kuluttaja-asiakkaille lähtevässä sopimuksen vahvistusilmoituksessa kerrotaan paitsi sähkömarkkinalain ja sopimusehtojen mukaisesta huomautusajasta, myös kuluttajansuojalain 6 luvun 14 §:n mukaisesta sopimuksen todellisesta peruuttamisoikeudesta. Asiakkaalla on kolmen viikon huomautusaika sopimuksen sisällöstä vahvistusilmoituksen lähettämispäivästä laskien ja lisäksi kuluttajalla on oikeus peruuttaa sopimus 14 vrk:n kuluttua siitä, kun hän on vastaanottanut vahvistusilmoituksen.

Vakuuden vaatiminen ei voi tulla yllätyksenä asiakkaalle, vaan sopimusta tarjottaessa on kerrottava, että asiakastiedot tarkastetaan. Asiakastietojen tarkastamiseen sisältyy mm. vakuustarpeen selvittäminen. Jos asiakkaalle ei kerrota tietojen tarkastamisesta, ei vakuutta voi vaatia jälkikäteen.

Sähkömarkkinaosapuolten väliseen asiakas-, käyttöpaikka- ja sopimustietoja koskevaan tiedonvaihtoon käytetään Prodat-sanomaliikennettä. Tiedonvaihdossa on toimittava viivyttämättä ja toimialalla yhteisesti sovittuja aikarajoja ja menettelyohjeita on aina noudatettava.

Kilpailuilla markkinoilla on selvää, että aika ajoin jo tehtyjä sopimuksia peruuntuu. Peruutuksen tehtyyn ilmoitukseen uudesta myyntisopimuksesta voi hoitaa vain sanoman lähettänyt uusi myyjä. Asiakas voi valtuuttaa muunkin tahon tekemään peruutuksen uudelle myyjälle. Tällöin valtuutuksen saanut taho esimerkiksi vanha myyjä ottaa yhteyden uudeksi myyjäksi ilmoittautuneeseen tahoon, joka hoitaa peruutuksen lähetettyyn sanomaan. Asiakkaan peruutuksien hoitaminen ei kuulu kuitenkaan verkonhaltijalle.

Suositteluaan, että peruutustilanteessa asiakas palautetaan vanhalle (nykyiselle) myyjälle. Jos uusi sopimus ei ole vielä astunut voimaan asiakkaan tehdessä peruutuksen, myyjänvaihtoprosessi keskeytetään. Jos puolestaan sopimus on jo ehtinyt astua voimaan, asiakas siirretään takaisin vanhalle myyjälle. Peruutukset hoidetaan sähköpostitse.

Peruutustilanteisiin tai joihinkin myyjän vaihtoihin saattaa liittyä myös aikaisempien sopimuksien sopimusrikkooja. Asiakas voi halutessaan rikkoa sopimuksen tarkoituksellisesti ja lopettaa määräaikaisen sopimuksensa sopimussakkoa vastaan. Sopimussakosta ja sen kohtuullisesta määrästä on oltava maininta yksilöllisessä myyntisopimuksessa.

Normaalitilanteessa valtakirjojen välittämistä sähkömarkkinaosapuolien kesken ei saa vaatia.

Epäselvissä yksittäistapauksissa, joissa asiakas kiistää uuden sopimuksen syntymisen, sillä sopimusosapuolella, jonka sopimus on päättymässä, on oikeus pyytää selvitystä oman

sopimuksensa päättymisestä. Epäselvyydet tulee selvittää pääsääntöisesti asiakkaan ja myyjien kesken. Jakeluverkonhaltijan tulee neutraalina tahona pidättäytyä näistä selvittelyistä.

Tehtäessä aktiivista myyntityötä myyjänvaihtotilanteissa kilpailuilla markkinoilla esiintyy myös vastatarjouksia. Vastatarjouksiin liittyen on olennaista varmistaa, ettei salassapito- ja luottamuksellisuusvelvoitteita rikota ja että hyviä myynti- ja markkinointitapoja noudatetaan.

Jakeluverkonhaltija on sähkön vähittäismarkkinoilla neutraali osapuoli, joka välittää tarvittavat tiedot eri markkinaosapuolille sovittujen menettelytapojen mukaisesti. Verkonhaltijan rooliin ei kuulu asiakkaan ja myyjän sopimusepäselvyyksien ratkominen, mutta verkonhaltija voi ohjata nämä tahot neuvottelemaan keskenään. Verkonhaltijan tulee ottaa huomioon markkinaosapuolien tasapuolinen kohtelu ja oma neutraali asemansa kaikessa toiminnassaan.

Tähän asti Suomessa on ollut mahdollista toimia yksinkertaistetuilla ja kevennetyillä menettelyillä. Näin on säästyty esim. resurssi- ja tietojärjestelmäkustannuksissa. Jotta tilanne säilyisi ennallaan, on erittäin tärkeää, että ET:n luottamuksellisuusohjetta sekä syrjimättömyysperiaatetta noudatetaan kaikessa toiminnassa tunnontarkasti.

## LIITE 1 - Sähkömarkkinoita säätelevä lainsäädäntö ja ohjeistus

Toimintaa sähkömarkkinoilla ohjaa ensisijaisesti sähkömarkkinalaki ja sähkömarkkina-asetukset sekä näiden alaiset kauppa- ja teollisuusministeriön päätökset. Lainsäädäntö löytyy sähköisesti valtion säädöstietopankista osoitteesta: [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

Tarkempi erittely on seuraava:

Sähkömarkkinalaki n:o 386/1995 sisältäen muutokset 1018/1995, 332/1998, 138/1999, 466/1999, 623/1999, 444/2003, 1130/2003, 1172/2004, 624/2007

Valtioneuvoston asetus sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta 66/2009

Työ- ja elinkeinoministeriön asetus sähköntoimitusten selvitykseen liittyvästä tiedonvaihdosta 809/2008

Lisäksi toimintaa muu yleinen lainsäädäntö, kuten esimerkiksi:

Kirjanpitolaki n:o 1336/1997

Kuluttajasuojalaki 38/1978

Tärkeitä pelisääntöjä on kuvattu useissa Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ohjeissa, jotka löytyvät heidän nettisivuiltaan osoitteesta: [www.ssml.fi](http://www.ssml.fi)

Lisäksi toimintaa ohjaavat toimialalla yhteistyössä tarvittavien sidosryhmien kanssa neuvotellut yleiset sopimusehdot, kuten sähköntoimitusehdot (STE2010), verkkopalveluehdot (VPE2010) ja sähkönmyyntiehdot (SME2010). Sopimusehdot löytyvät ET:n sivuilta osoitteesta: [www.energia.fi/sahkomarkkinat/sahkoverkko/sopimusehdot-ja-liittymismaksut](http://www.energia.fi/sahkomarkkinat/sahkoverkko/sopimusehdot-ja-liittymismaksut)

Muita vähittäismarkkinoiden toimintaan ja sanomaliikenteeseen liittyviä ohjeita on annettu toimialan yhteisesti sopimissa menettelyohjeissa; Sähkömarkkinoiden käytännön menettelyohje ja Sanomaliikenteen menettelyohje. Nämä löytyvät osoitteesta: [www.energia.fi/sahkomarkkinat/sanomaliikenne/ohjeet-ja-suositukset](http://www.energia.fi/sahkomarkkinat/sanomaliikenne/ohjeet-ja-suositukset)

Luottamuksellisuutta ja syrjimättömyyttä on käsitelty:

Energiateollisuuden ohjeessa [Luottamuksellisuusvaatimukset sähkömarkkinoilla](#) ja

Energiamarkkinaviraston [Suosituksessa sähköverkonhaltijan syrjimättömyyden varmentamisohjelmasta ja raportoinnista](#) Dnro 1352/53/2005.