

# KYSYMYKSIÄ SÄHKÖMARKKINOISTA

## 1. KULUTTAJAN OIKEUS SAADA TIETOA

### Kysymykset

#### 1. Mistä löydän sähkönmyyjän vaihtamista koskevaa tietoa?

Tietoa sähkönmyyjän vaihtamisesta löytyy Energiamarkkinaviraston (EMV) internetsivuilta ja EMV:n ylläpitämästä hintavertailupalvelusta ([www.sahkonhinta.fi](http://www.sahkonhinta.fi)). Lisäksi virastosta on mahdollista saada henkilökohtaista neuvontaa tarvittaessa.

Myös kuluttajaviranomaisilta (kuluttajaneuvojat, Kuluttajavirasto) voi kysyä tietoja myyjän vaihtamiseen liittyvistä seikoista. (<http://www.kuluttajavirasto.fi/>)

Tietoa sähkömarkkinoiden toiminnasta ja sähkönmyyjän vaihtamisesta löytyy myös Energia-teollisuus ry:n internetsivuilta (<http://www.energia.fi/fi/sahko/sahkomarkkinat/>).

#### 2. Mitä oikeuksia minulla on sähkön kuluttajana?

- Oikeus liittyä sähköverkkoon ja saada siirtopalvelua verkonhaltijalta kohtuulliseen hintaan.
- Oikeus valita sähkönmyyjä ja vaihtaa sähkönmyyjää.
- Oikeus saada tietoa verkkopalvelun ja energian hinnan muodostumisesta sekä sähkön alkuperästä.

#### 3. Mistä voin saada tietoa eri maksutavoista?

Sähkön siirto- ja myyntiyhtiöiltä sekä kuluttajaviranomaisilta (kuluttajaneuvojilta ja Kuluttajavirastosta).

#### 4. Mitä tietoja tarvitsen voidakseni vertailla vaihtoehtoisia sähkönmyyntitarjouksia?

EMV:n hintavertailupalvelu ([www.sahkonhinta.fi](http://www.sahkonhinta.fi)) antaa edullisuusjärjestyksessä listauksen niistä sähkönmyyjistä, jotka ovat valmiita tarjoamaan sähköä tietyllä postinumeroalueella sijaitsevaan sähkönkäyttöpaikkaan.

Hintavertailupalvelua käytettäessä tarvitaan tieto sähkönkäyttöpaikan postinumerosta, vuosittaisesta kulutuksesta, tarvittaessa jaoteltuna esim. yö- ja päivä-sähkön osuuksiin, sekä sopimus- ja mittarointityypistä. Asiakas voi verrata hintavertailupalvelusta saatavia tarjouksia omasta sähköenergialaskustaan löytyviin nykyisen sopimuksen hintoihin, perusmaksuun (€/kk) ja energiamaksuun (snt/kWh).

#### 5. Mitä tietoja sähkölaskussani on mainittava?

Sähkölaskussa on mainittava sähköhinnan muodostumiseen vaikuttavat maksut, laskutettavien yksiköiden määrä, kunkin maksun yksikköhinta ja veloittettava summa, laskun kokonais-

summa, verojen määräytymisperusteet sekä määrät ja sähköenergian ja/tai sähkön siirron arvioitu vuosikustannus euroissa ja/tai keskihinta kilowattituntia kohden.

Lisäksi lukema-, arvio- ja tasauslaskun sisällöstä on tarkempia määräyksiä.

**6. Mistä voin saada tietoa energiatehokkuutta koskevista toimenpiteistä?**

Motiva Oy:ltä. (<http://www.motiva.fi/>)

Motiva Oy tuottaa asiantuntijapalveluita energian käytön tehostamiseksi ja uusiutuvan energian käytön lisäämiseksi. Yhtiön palveluja hyödyntävät julkinen hallinto, yritykset ja yhteisöt sekä kuluttajat.

Useissa maakunnissa toimii alueellinen energiatoimisto, joka antaa energiatehokkuusneuvontaa ja -koulutusta. Useimmat energiayhtiöt antavat myös energiatehokkuusneuvontaa.

**7. Kuka Suomessa vastaa kuluttajansuoja-asioista?**

Kuluttajavirasto valvoo yleisesti kuluttajien oikeuksia yhteiskunnassa. Viraston tehtävänä on muun muassa valvoa, ettei markkinoinnissa käytetä sopimattomia menettelytapoja tai anneta harhaanjohtavia tietoja ja ettei kuluttajasopimuksissa käytetä kohtuuttomia sopimusehtoja.

Kuluttajaneuvojat antavat opastusta ja avustavat kuluttajaa maksutta kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä yksittäisissä riita-asioissa. Kuluttajaneuvonnan valtakunnallinen puhelinnumero on 071 873 1901 (ruotsiksi 0718 731 902), ks. [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

Sähkömarkkinalaissa on asetettu sähkön myyjille ja sähköverkonhaltijoille velvoitteita, joilla parannetaan kuluttajan asemaa. Sähkömarkkinalaissa asetettujen velvoitteiden noudattamista valvoo Energiamarkkinavirasto.

**8. Miten saan selville kunkin polttoaineen osuuden sähkökulutuksessani?**

Sähkönmyyjän tulee ilmoittaa vähintään kerran vuodessa sähkölaskuissa tai niiden liitteissä sekä myynninedistämisaineistossa Suomessa myymänsä sähkön alkuperää koskevia tiedot vähintään seuraavalla tarkkuudella:

- 1) fossiiliset energialähteet ja turve,
- 2) uusiutuvat energialähteet sekä
- 3) ydinvoima.

**9. Mistä saan tarkempaa tietoa sähkönmyyjien käyttämistä energianlähteistä?**

Yksityiskohtaisempaa tietoa käytetyistä energialähteistä saa suoraan sähkönmyyjältä.

**10. Kuinka saan selville, mitä energialähteitä sähkönmyyjäni käyttää ja pitääkö myyjän ilmoitus ”vihreän” sähkön osuudesta paikkansa?**

Sähkölaskusta tai myynti- ja markkinointiaineistossa saa myydyn sähkön alkuperää koskevat tiedot.

Laki sähkön alkuperän ilmoittamisesta ja varmistamisesta velvoittaa sähkönmyyjät ilmoittamaan kyseiset tiedot. Lain mukaan sähkönmyyjän tulee huolehtia siitä, että tietojen luotettavuus pystytään varmistamaan vähintään kuuden vuoden ajan sen kalenterivuoden päättymisestä, jolta tiedot ovat. Mikäli sähkönmyyjä ilmoittaa vääriä tietoja, se toimii lainvastaisesti. Lain noudattamista valvovat Energiamarkkinavirasto ja markkinoinnissa annettujen tietojen osalta myös Kuluttajavirasto.

## 2. SÄHKÖSOPIMUKSET JA -LASKUTUS

### **Kysymykset**

#### **11. Mitkä vähimmäistiedot sähkömyyjän kuuluu mainita laskussani?**

Sähkölaskussa on mainittava sähköhinnan muodostumiseen vaikuttavat maksut, laskutettavien yksiköiden määrä, kunkin maksun yksikköhinta ja veloittettava summa, laskun kokonaissumma, verojen määräytymisperusteet sekä määrät ja sähköenergian ja/tai sähkön siirron arvioitu vuosikustannus euroissa ja/tai keskihinta kilowattituntia kohden.

Lisäksi lukema-, arvio- ja tasauslaskun sisällöstä on tarkempia määräyksiä.

#### **12. Mihin voin ottaa yhteyttä, jos laskussani ei ole annettu vaadittuja vähimmäistietoja?**

Ensisijaisesti yhteys tulisi ottaa asianomaisen laskun lähettäneeseen yhtiöön, toissijaisesti Energiamarkkinavirastoon (EMV).

EMV valvoo sähkömarkkinalakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Kansallisesti laskun vähimmäisisältö on määritelty EMV:n antamissa määräyksissä sähköenergiaa ja siirtoa koskevien laskujen erittelystä. Laskuissa ilmoitettavat vähimmäistiedot on esitetty edellisessä kohdassa.

#### **13. Mistä voin selvittää todellisen kulutukseni jollakin tietyllä aikavälillä, esim. vuodessa tai kuukaudessa?**

Todellinen kulutus selviää mittarin lukemasta. Mittarinluenta on verkonhaltijan vastuulla. Osa kuluttajista voi myös lukea mittarin itse. Kuluttaja saa vähintään kerran vuodessa luettuun tai ilmoittamaansa mittarilukemaan perustuvan sähkön tasauslaskun. Etäluentaan perustuva mitaus on yleistymässä, jolloin lähivuosina yhä useammat asiakkaiden laskut perustuvat aiempaa tiheämmin mitattuun kulutustietoon, esim. kuukauden tarkkuudella.

#### **14. Mitä tietoja minun kannattaa pyytää sähkömyyjältä ennen myyntisopimuksen tekemistä?**

Sähkökäyttäjälle on annettava ennen sopimuksen tekemistä ainakin seuraavat tiedot:

- 1) palveluntarjoajan nimi ja yhteystiedot;
- 2) tarjottu suoritus tai palvelu ja sen laatu
- 3) sopimuksen mukaiseen suoritukseen tai palveluun liittyvät mahdolliset ylläpitopalvelut;
- 4) menetelmät, joiden kautta sähkökäyttäjä saa tietoja sopimukseen tai siihen liittyviin ylläpitopalveluihin sovellettavista maksuista;
- 5) sopimuksen voimassaoloaika sekä sopimuksen uusimiseen ja päättämiseen sovellettavat ehdot;
- 6) sovellettavat vahingonkorvaukset ja muut hyvitykset, jos suorituksen tai palvelun laatu ei vastaa sovittua;
- 7) tiedot käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä sekä niiden vireillepanosta.

Yllä mainittuja tietoja ei tarvitse antaa, jos sopimus tehdään suullisesti eikä sähkökäyttäjä tietoja halua. Tiedot on kuitenkin kirjattava sovituissa muodossaan sopimukseen tai vahvistusilmoitukseen.

Tarjousta pyytäessään kuluttajan on hyvä tiedustella yhtiön mahdollisesti tulevista/ lähiaikoina suorittamista hinnan korotuksista. Näin kuluttaja voi paremmin ennustaa hinnan kehittymistä.

#### **15. Miten voin hankkia tietoa sähkömyyntitarjouksista?**

Energiamarkkinaviraston (EMV) hintavertailupalvelu antaa edullisuusjärjestyksessä listauksen niistä sähkömyyjistä, jotka ovat valmiita tarjoamaan sähköä tietyllä postinumeroalueella sijaitsevaan sähkökäyttöpaikkaan. Hintavertailupalvelua käytettäessä tarvitaan tieto sähkön-

käyttöpaikan postinumerosta, vuosittaisesta kulutuksesta ja sopimus- ja mittarointityypistä.

Tarjousta voi pyytää sähkön myyjältä s-postilla, puhelimitse, sähköyhtiön internetsivujen kautta tai EMV:n internetsivuilta löytyvällä lomakkeella.

**16. Kun sähkömyyntisopimus on tehty, mistä saan täydelliset tiedot sopimuksen sisällöstä, esimerkiksi vakioehdot?**

Mikäli sopimus on tehty kirjallisesti, kuluttaja saa ehdot sopimuksen teon yhteydessä.

Mikäli sopimus on tehty suullisesti, myyjä toimittaa vahvistusilmoituksen (joka sisältää sopimusehdot) kuluttajalle jälkikäteen. Vahvistusilmoitus on lähetettävä viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluttua sopimuksen tekemisestä.

**17. Mitkä ovat yleiset perusteet sähkömyyntisopimuksen irtisanomiselle erityisesti silloin, kun**

- **muutan uuteen osoitteeseen?**
- **vuokraan asunto/taloni muulle?**
- **vaihdan toiseen sähkömyyjään?**

Toistaiseksi voimassaolevan sähkömyyntisopimuksen irtisanomisaika on aina kuluttajalle kaksi viikkoa.

Määräaikainen sopimus päättyy määräajan umpeutuessa. Yleisten sopimusehtojen mukaan sähkökäyttäjän muutto oikeuttaa irtisanomaan määräaikaisenkin sopimuksen kahden viikon irtisanomisajalla, jollei yksilöllisissä sopimusehdoissa ole toisin sovittu.

**18. Mistä saan selville sähkömyyjäni irtisanomisehdot?**

Sopimusehdoista. Sähkömarkkina-alueissa säädetään irtisanomisen vähimmäisehdot, joista ei saa poiketa kuluttaja-asiakkaan vahingoksi.

**19. Onko minulla oikeus irtisanoa toimitussopimus, jos**

- **hinta muuttuu?**

Toistaiseksi voimassaoleva sähkönsopimus on oikeus irtisanoa kahden viikon irtisanomisajalla.

Määräaikaisessa sähkönsopimuksessa hinta ei voi muuttua kesken sopimuskauden. Määräaikaisessakin sopimuksessa voidaan kuitenkin sopia hinnan sitomisesta (esim. sähköpörssin aluehintaan), jolloin maksettava hinta seuraa sopimuskauden ajan ko. viitehinnan muutoksia (vrt. lainan koron sitominen esim. euribor-korkoon).

- **muutan toiseen asuntoon?**

Toistaiseksi voimassaoleva sähkönsopimus on oikeus irtisanoa kahden viikon irtisanomisajalla.

Myös määräaikaisen sähkönsopimuksen voi irtisanoa muuttotilanteessa, ellei yksilöllisissä sopimusehdoissa ole toisin sovittu. Jos yksilöllisissä sopimusehdoissa on sovittu, että myyntisopimusta ei voida irtisanoa muuton yhteydessä, siirretään sopimus asiakkaan uudelle käyttöpaikalle.

**20. Olen muuttanut tai vaihtanut sähkömyyjää. Onko minun edelleen maksettava laskut, jotka tulevat vanhasta osoitteestani/entiseltä myyjältäni?**

Sähkömyyjä lähettää loppulaskun, kun sopimus on päättynyt. Loppulasku on maksettava.

Mikäli kuluttaja on irtisanonut sopimuksen myöhässä, myyjällä on oikeus laskuttaa kuluttajaa irtisanomisajan loppuun asti, vaikka kuluttaja olisikin muuttanut toiseen osoitteeseen. Muutosta onkin muistettava ilmoittaa sähköyhtiöön viimeistään kaksi viikkoa ennen muuttoa.

Ne määräaikaiset sopimukset, jotka jatkuvat muutosta huolimatta uudella käyttöpaikalla, jatkuvat ja laskutetaan sovitusti uuden käyttöpaikan tiedoin. Myös näissä tapauksissa muutosta on ilmoitettava myyjälle ajoissa, jotta hän voi ilmoittaa uuden käyttöpaikan verkonhaltijalle asiakkaan muutosta.

**21. Mitä valitusten käsittelymenettelyä sähkönmyyjäni noudattaa? Mitä riitojenratkaisumenettelyjä minulla on käytössäni? Kenen puoleen voin kääntyä, kun tarvitsen ilmaista oikeusapua?**

Sähkönmyyjän valitusten käsittelymenettelystä voi tiedustella suoraan myyjältä tai tarkistaa omasta sopimuksesta tai sopimusvahvistuksesta.

Mikäli kuluttaja ei pääse yhteisymmärrykseen yhtiön kanssa, voi hän maksutta viedä asiansa Kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisut eivät ole velvoittavia, mutta useat yritykset noudattavat niitä. Kuluttaja voi halutessaan viedä asian myös yleiseen tuomioistuimeen.

Kuluttajaneuvojat avustavat kuluttajaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä yksittäisissä riita-asioissa.

**22. Onko sähköntoimitusten laadulle olemassa vähimmäisvaatimuksia? Onko minulla oikeus korvaukseen, jos ennakkoon määritellyt laatuvaatimukset eivät täyty?**

Sähköntoimitus on virheellinen, jos sähkö ei laadultaan vastaa Suomessa noudatettavia standardeja tai jos sähköntoimitus on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä.

Sähkönkäyttäjällä on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen ja korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii virheen vuoksi. Edellytykset hinnanalennukselle ja vahingonkorvaukselle on säädelty sähkömarkkina- laissa. (Ks. myös kysymykset 55. ja 56.)

**23. Mihin toimenpiteisiin sähkönmyyjän tai verkonhaltijan kuuluu ryhtyä ennen kuin sähköntoimitus voidaan katkaista maksamattoman laskun vuoksi?**

Sähköntoimitus voidaan keskeyttää, jos sähkönkäyttäjä on olennaisesti laiminlyönyt vähittäismyyjälle tai jakeluverkonhaltijalle tulevien maksujen suorittamisen tai on muutoin olennaisesti rikkonut sopimukseen perustuvia velvoitteitaan.

Ennen sähköntoimituksen keskeyttämistä sähkönkäyttäjälle on lähetettävä kirjallinen huomautus maksun laiminlyönnistä tai muusta sopimusrikkomuksesta. Erillinen katkaisuvaroitus on lähetettävä aikaisintaan kahden viikon kuluttua huomautuksen lähettämisestä.

Sähköntoimituksen saa katkaista aikaisintaan viiden viikon kuluttua siitä, kun maksu on eräännytynyt tai muusta sopimusrikkomuksesta on ensimmäisen kerran ilmoitettu sähkönkäyttäjälle eikä sopimusrikkomusta ole oikaistu ajoissa ennen varoitettua katkaisuaikajankohtaa.

**24. Miten minun on toimittava, jos katson, että jotakin sopimusehtoa on muutettu ilmoittamatta siitä asianmukaisesti?**

Aluksi on hyvä ottaa yhteyttä jakeluverkonhaltijaan tai myyjään ja keskustella tilanteesta.

Asiasta voi ilmoittaa myös Energiamarkkinavirastoon tai Kuluttajavirastoon.

### 3. SÄHKÖN HINNOITTELU JA KULUTUS

#### Kysymykset

#### 25. Miten erotan laskustani hinnan, ylläpitomaksun ja tariffin?

Laskussa on eroteltava kunkin maksun osalta laskutettavien yksiköiden määrä, yksikköhinnat ja veloittettava yhteissumma.

Siirron ja energian hinnan sisältävästä laskusta tulee löytyä molemmista veloittettavat summat erikseen.

#### 26. Mitä tietoja sähkönmyyjän kuuluu antaa käyttämästään laskutusjärjestelmästä?

Asiasta ei ole yksityiskohtaisia säännöksiä. Muun muassa laskun eräpäivistä ja laskutusrytmistä asiakas ja energiayhtiö voivat sopia keskenään tarkemmin. Jollei toisin ole sovittu, yleisten sopimusehtojen mukaan sähkönkäytön laskutus perustuu arvioituun kulutukseen, joka tasataan ilmoitetun tai luetun mittarilukeman perusteella kerran vuodessa.

Mikäli sopimuksessa on sovittu ns. täsmälaskutuksesta, perustuu laskutus sovituin aikavälein kuluttajan toimittamaan tai etäluettuun mittarilukemaan.

#### 27. Mitä määräyksiä on annettu hinnoittelumenetelmästä, jota sähkönmyyjän ja verkonhaltijan on sovellettava?

Verkonhaltijan tulee julkaista verkkopalvelujensa yleiset myyntiehdot ja –hinnat sekä niiden määräytymisperusteet. Verkonhaltijoiden on hinnoittelussaan noudatettava Energiamarkkinaviraston kullekin verkonhaltijalle etukäteen vahvistamia hinnoittelua koskevia menetelmiä.

Sähkönmyyjän tulee julkaista myymäänsä energiaa koskevat vastaavat tiedot kuluttajille ja toimitusvelvollisuuden piirissä oleville asiakkaille. Sähkönmyyjät päättävät hinnoistaan itsenäisesti.

#### 28. Peritäänkö minulta ennakko- tai liitäntämaksuja? Mistä saan niitä koskevia lisätietoja?

Verkonhaltija perii maksun sähkön käyttöpaikkojen liittämistä verkkoon. Energiamarkkinavirasto on vahvistanut liittämistä perittävien maksujen määrittämismenetelmät. Verkonhaltijan tulee antaa liittyjälle tämän pyynnöstä kattava ja riittävän yksityiskohtainen arvio liittymiskustannuksista.

Yleisten sähkösopimusehtojen mukaan sähköyhtiöllä on oikeus vaatia kuluttaja-asiakkaalta vakuus tai ennakkomaksu, jos siihen on erittäin painava syy. Esimerkiksi painavana syynä voidaan ehtojen mukaan pitää sitä, jos kuluttajan luottotiedoista ilmenee, että hän on ilmeisesti kyvytön suorittamaan sähkösopimukseen perustuvista maksuista tai sitä, että kuluttajan sähköntoimitus on keskeytetty maksulainlyöntien takia.

#### 29. Miten teen eron eri tarjousten välillä?

Energiamarkkinaviraston hintavertailupalvelussa hinnat sisältävät sähköenergian hinnan ja verot. Hinnat eivät sisällä sähkönsiirtoa. Yksikköhintojen lisäksi palvelussa näkyvät käyttäjän ilmoittamalla kulutusarviolta laskettu vuosikustannus (€/vuosi) sekä keskihinta (snt/kWh).

#### 30. Missä voin käyttää sähköistä hintalaskuria?

[www.sahkonhinta.fi](http://www.sahkonhinta.fi)

#### 31. Mistä löydän välineen, josta olisi apua sähkönmyyntitarjousten vertailussa?

**32. Onko alueellani julkaistu äskettäin hintakatsauksia?**

Energiamarkkinavirasto julkaisee internetsivuillaan erilaisia hintavertailuja sähkön siirto- sekä myyntihinnoista.

**33. Mitä eri maksuvaihtoehtoja minulla on käytettävissäni?**

Sähkön myynnistä ja siirrosta lähetetään kuluttajalle lasku. Asiakas ja energiayhtiö voivat sopia keskenään tarkemmin laskutusrytmistä ja eräpäivistä.

Kuluttaja voi maksaa laskun haluamallaan tavalla esim. pankkikonttorissa tai verkkopankissa. Pankin kanssa voi olla mahdollista sopia myös suoraveloituksesta.

Yhä useamman yhtiön kanssa voi sopia myös sähköisestä laskusta.

**34. Sovelletaanko alueellani hintasäännöstelyjärjestelmää tai muunlaista hintavalvontaa? Onko minulla oikeus hankkia sähköä kansallisen viranomaisen vahvistamalla hinnalla?**

Suomessa sähköenergian hinta on vapaan kilpailun piirissä, joten hintasäännöstelyjärjestelmää ei ole. Kuitenkin kuluttajien ja muiden pienkäyttäjien sähkötoimituksen turvaamiseksi sähkömarkkina-alueissa säädetään sähkön vähittäismyyjän toimitusvelvollisuudesta.

Toimitusvelvollisuus tarkoittaa sitä, että jakeluverkonhaltijan vastuualueella yhden sähkönmyyjän (yleensä ko. alueen markkinaosuudeltaan suurin myyjä) on toimitettava vastuualueella sähköä kuluttaja-asiakkaille ja eräille muille pienemmille sähkönkäyttäjille julkisilla hinnoilla ja ehdoilla. Näiden hintojen tulee olla kohtuullisia. Myyntivelvollisuus julkisilla hinnoilla koskee ainoastaan tiettyä jakeluverkonhaltijan toiminta-aluetta. Sähkönkäyttäjällä on oltava sopimus sähkötoimitamisesta toimitusvelvollisen myyjän kanssa.

Sähkön siirron hinnoittelun ja verkkotoiminnan tuoton kohtuullisuutta valvotaan jokaiselle verkonhaltijalle erikseen vahvistettujen menetelmien perusteella.

Valvontaviranomainen on Energiamarkkinavirasto.

**35. Onko minulla oikeus valita, minkä tyyppisen sähkömittarin saan käyttööni?**

Asiakkaan laskutus perustuu sähkömittarin mittaustuloksiin. Paikallinen jakeluverkonhaltija vastaa sähkön mittaustulosten järjestämisestä. Jakeluverkonhaltijan on tarjottava erilaisia mittaustulostietoja, kuten yksiaikaista yleismittausta, kaksiaikaista yö- ja päiväkulutuksen mittausta, kausi- ja tuntimittausta. Valitun mittaustulostietojen mukaan valikoituu sähkömittari, joka asiakkaalle asennetaan.

Suomessa siirrytään pääasiallisesti sähkönkulutuksen tuntimittaukseen vuoden 2013 loppuun mennessä. Sähkömarkkina-alueen sääntelyssä on määritelty tuntimittaustulostietojen toiminnalliset vähimmäisvaatimukset.

**36. Mihin minun on otettava yhteyttä, jos haluan saada käyttööni kulutusmittarin?**

Monia asiakkaita kiinnostaa yksittäisten sähkölaitteiden kulutus ja niiden energiatehokkuuden parantaminen. Tätä varten useat sähköyhtiöt lainaavat asiakkailleen ja alueelliset energiatoimistot alueensa asukkaille pistorasialliittämisiä kulutusmittareita, joilla voi mitata kodin yksittäisten sähkölaitteiden sähkönkulutusta. Myös joidenkin paikkakuntien kirjastoista on mahdollista lainata kulutusmittari.

**37. Onko määritelty jokin enimmäiskausi, jonka ajalta sähkönmyyjän kuuluu ilmoittaa minulle tiedot todellisesta sähkönkulutuksestani?**

Yleisten sähkösopimusehtojen mukaan arviolaskutus on tasattava vähintään kerran vuodessa

asiakkaalle lähetettävällä tasauslaskulla, joka perustuu ilmoitettuun tai luettuun mittarilukemaan.

**38. Milloin ja miten sähkömittarini luetaan?**

Yleisten sähkösopimusehtojen mukaan sähkömittari pitää lukea vähintään kerran vuodessa, mikäli asiakas ostaa sähköä muulta kuin toimitusvelvollisuusmyyjältä. Toimitusvelvollisuuden piirissä olevan asiakkaan mittari pitää lukea joka toinen vuosi ja osavuotisessa käytössä olevissa kohteissa vähintään joka neljäs vuosi. Jakeluverkonhaltija ja asiakas voivat sopia tiheämmästä mittarien luennasta ja mittaustietojen lähettämisestä.

Suomessa siirrytään pääasiallisesti sähkökulutuksen tuntimittaukseen 1.1.2014 mennessä. Jos sähkökäyttöpaikkaan ostetaan sähköä tuntipohjaisella sähkötuotteella, tuntimittauslaitteisto tulee lukea vähintään kerran vuorokaudessa. Muut sähkömittarit tulee 1.1.2014 alkaen lukea vähintään kolme kertaa vuodessa, joista vähintään yksi luentakerta kuuluu jakeluverkonhaltijan vastuulle.

Mittauslaitteisto on luettava aina sähkönmyyjän vaihtuessa sähkökäyttöpaikalla. Verkonhaltijalla on kuitenkin oikeus arvioida muun kuin tuntimittauslaitteiston lukema sähkökäyttöpaikan aikaisempaan sähkökulutukseen perustuen, jos käyttäjä ei ole toimittanut kohtuullisessa määräajassa lukemaa verkonhaltijan sitä pyydettyä tai jos mittauslaitteisto on sijoitettu sellaiseen paikkaan, johon asiakkaalla ei ole pääsyä.

**39. Voiko energian hintoja korottaa kesken sopimuskauden? Onko alueellani toteutettu sellaisia julkisia toimenpiteitä, jotka vähentäisivät merkittävän hinnankorotuksen uhkaa toimitussopimukseni voimassaoloaikana?**

Määräaikaisessa sopimuksessa energian hinta ei pääsääntöisesti voi muuttua kesken sopimuskauden lukuun ottamatta verojen ja muiden julkisten maksujen muutoksia. (Ks. kuitenkin myös kohta 19. selostus muuttuvahintaisesta sähkösopimuksesta.)

Toistaiseksi voimassaolevassa sopimuksessa hintoja voidaan muuttaa sähkömarkkinalain ja sopimusehtojen puitteissa.

Suomessa sähköenergian hinnankorotuksia koskevaa sääntelyä ei ole.

**40. Mitä oikeudellista menettelyä sähkönmyyjän kuuluu noudattaa ennen kuin se voi muuttaa sähkönhintaa?**

Sähkönmyyjän kuuluu lähettää ilmoitus hinnankorotuksesta sähkökäyttäjälle kuukautta aikaisemmin kirjallisesti. Ilmoituksessa on mainittava myös hinnankorotuksen peruste.

## 4. SÄHKÖNMYYJÄN VAIHTAMINEN

### Kysymykset

#### 41. Mitä sähkönmyyjiä alueellani toimii?

Sähkönmyyjät, jotka ovat valmiita tarjoamaan sähköä postinumeroalueellesi saa helposti selville Energiamarkkinaviraston ylläpitämästä hintavertailupalvelusta [www.sahkonhinta.fi](http://www.sahkonhinta.fi).

#### 42. Miten irtisanon nykyisen myyntisopimukseni ja vaihdan uuteen sähkönmyyjään?

Myyjän vaihtoon riittää yhteydenotto uuteen myyjään. Tämä voi asiakkaan valtuutuksella hoitaa vanhojen sopimuksien irtisanomisen. Valtuutus voidaan tehdä, kun uusi sopimus solmitaan. Halutessaan kuluttaja voi irtisanoa sopimuksen vanhan sähkönmyyjän kanssa itse, mutta suositeltavin ja helpoin tapa on olla yhteydessä uuteen myyjään, joka hoitaa kaiken asiakkaan puolesta.

#### 43. Mitkä ovat yleiset vähimmäisehdot sähkönmyyntisopimuksen irtisanomiselle myyjää vaihdettaessa?

Toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen irtisanomiselle ei ole asetettu mitään ehtoja. Kuluttaja voi kahden viikon irtisanomisajalla vapaasti irtisanoa sopimuksen päättymään milloin vain.

Määräaikainen sopimus päättyy määräajan umpeutuessa.

#### 44. Olen saanut kiinnostavamman sähkönmyyntitarjouksen ja päättänyt vaihtaa sähkönmyyjää. Kuka huolehtii vaihtoon liittyvistä paperitöistä?

Uusi sähkönmyyjä.

#### 45. Voivatko toimitukset katketa siinä vaiheessa, kun vaihdan sähkönmyyjää?

Sähkön toimitus ei katkea myyjänvaihdon seurauksena.

#### 46. Mitkä syyt estävät minua vaihtamasta sähkönmyyjää?

Voimassa oleva määräaikainen sopimus nykyisen myyjän kanssa. Ks. myös seuraava kysymys.

#### 47. Onko olemassa tapauksia, joissa en voi vaihtaa uuteen myyjään ilman sakkoa?

Määräaikaisen sopimuksen päättämisestä kesken sopimuskauden voi seurata jokin sopimusrikkomus-sanktio kuten sopimussakko. Kohtuullinen sopimussakko voidaan kuluttajalta periä, jos siitä ja sen määrästä on yksilöllisessä myyntisopimuksessa erikseen sovittu.

Yleisten sähkönmyyntiehtojen mukaan kuluttaja voi kuitenkin irtisanoa myös määräaikaisen sopimuksen, jos kuluttajan sähkönkäytön tarve on olennaisesti muuttunut esim. vakavan sairastumisen takia ja sähkönsopimuksen jatkuminen tällöin on kuluttajan osalta kohtuutonta.

#### 48. Kuinka paljon sähkönmyyjän vaihtaminen maksaa?

Sähkönmyyjän vaihto on maksutonta sähkönkäyttäjälle.

Mittarinluennasta jakeluverkonhaltija voi laskuttaa, mikäli kuluttajan edellisestä vaihdosta on kulunut alle vuosi. Energiamarkkinavirasto katsoo, ettei mittarinluennasta ole sallittua laskuttaa erikseen, jos asiakas itse lukee mittarin ja toimittaa lukeman verkonhaltijalle tai jos verkonhaltija lukee mittarin etäluentana.

#### 49. Miten pitkäksi aikaa sähkönmyyjä voi sitoa kuluttajan sopimukseen?

Määräaikaiselle sopimukselle ei ole asetettu sähkömarkkinalaissa aikarajaa. Kuitenkin jos määräaikainen sopimus on tehty yli kahden vuoden ajaksi, kuluttajalla on oikeus kahden vuoden kuluttua irtisanoa sopimus samalla tavoin kuin, jos se olisi toistaiseksi voimassaoleva. Eli esimerkiksi jos määräaikainen sopimus on solmittu kolmeksi vuodeksi, kuluttajalla on kahden vuoden jälkeen oikeus irtisanoa sopimus kahden viikon irtisanomisajalla.

Lisäksi jos kuluttajalla on ollut määräaikainen kahden vuoden sopimus, sopimus ei voi jatkaa automaattisesti uudella määräaikaisella sopimuksella, vaan sähköntoimittajan on hankittava jatkosopimukselle kuluttajan nimenomainen suostumus.

**50. Mihin minun tulee ottaa yhteyttä, jos katson, että minua on laskutettu asiattomasti sähkömyyjän vaihtamisesta?**

Asiasta kannattaa valittaa suoraan laskun lähettäneeseen yritykseen. Lisäksi voi tehdä ilmoituksen/ tutkintapyyntöä Energiamarkkinavirastolle.

## **5. SÄHKÖVERKKOON LIITTYMINEN JA SÄHKÖSOPIMUKSEN TEKEMINEN**

### **Kysymykset**

**51. Mihin minun tulee ottaa yhteyttä halutessani tehdä sähkösopimuksen ensimmäisen kerran?**

Haluamaasi sähkömyyjään. Jos kyseessä on uusi rakennettava käyttöpaikka, jossa ei ole liittymissopimusta, tällöin pitää ensin olla yhteydessä paikalliseen jakeluverkonhaltijaan.

**52. Onko minun tehtävä sähkömyynnistä ja verkkopalvelusta sopimus ja kenen kanssa se tehdään?**

On tehtävä. Sähkön myyjän kanssa tehdään myyntisopimus energian toimituksesta ja jakeluverkonhaltijan kanssa verkkopalvelusopimus siirrosta.

Toimitusvelvollisen myyjän kanssa voidaan tehdä kokonaistoimitussopimus, joka sisältää sähkömyynnin lisäksi sähkön siirron edellyttämän verkkopalvelun.

**53. Miten saan selville, kuka on minun sähkömyyjäni tai verkonhaltijani?**

Suomessa sähkökäyttäjät saavat vapaasti valita sähkön myyjän. Sähkömyyjät, jotka ovat valmiita tarjoamaan sähköä postinumeroalueellesi saa helposti selville EMV:n ylläpitämästä hintavertailupalvelusta [www.sahkonhinta.fi](http://www.sahkonhinta.fi). Jos et tiedä oman myyjäsi nimeä, voit tarkistaa sen esimerkiksi sähkölaskustasi.

Verkkopalvelusopimus tehdään kyseisellä alueella toimivan verkonhaltijan kanssa. Sähkön myyjä tekee verkkosopimuksen asiakkaan puolesta asiakkaan näin halutessa. Tiedon alueella toimivasta verkonhaltijasta saa esim. kotikunnalta, sähkön myyjältä, EMV:lta.

**54. Millä myyjällä on velvollisuus toimittaa minulle energiaa maksua vastaan muodollisen sopimuksen nojalla? Kuka on oletusmyyjäni?**

Sähkön toimittaminen edellyttää, että kuluttaja on sopinut sähkön myynnistä jonkin myyjän kanssa. Kuluttaja voi valita myyjänsä vapaasti.

Suomessa ei ole säädetty ns. oletusmyyjästä toisin kuin joissakin muissa Euroopan maissa.

**55. Onko minun tehtävä sopimus kotitalouteni liittämistä fyysisesti sähköjakeluverkkoon ja kenen kanssa se tehdään?**

Mikäli pientaloa tai kesämökkiä ei ole liitetty sähköverkkoon, sopimus verkkoon liittämistä tulee tehdä paikallisen jakeluverkonhaltijan kanssa. Asunto-osakeyhtiömuotoisissa rivi- tai kerrostaloissa päätöksen ja sopimuksen jakeluverkonhaltijan verkkoon liittymisestä tekee yksittäisen asukkaan sijasta talonyhtiö.

**56. Mihin otan yhteyttä, jos energiantoimituksissa tulee katkos? Kenen puoleen voin käännyä, jos minulla on toimituksiin liittyviä teknisiä kysymyksiä?**

Paikalliseen jakeluverkonhaltijaan.

**57. Kuka on vastuussa vahingoista, joita sähkötoimituskatkoksista aiheutuu kotitaloudelleni?**

Jos sähkökatkos katsotaan virheeksi, kuluttajalla on oikeus sähkön hinnanalennukseen, joka vastaa kahden viikon osuutta hänen vuotuisesta verkkopalvelumaksustaan. Vaihtoehtoisesti sähkönkäyttäjä voi olla oikeutettu vakiokorvaukseen, mikäli sähkökatkos kestänyt yli 12 tuntia. Vakiokorvaus myönnetään sähkömarkkina-alaissa säädetyin edellytyksin. Vakiokorvauksen määrä on riippuvainen keskeytyksen kestosta ja sähkönkäyttäjän vuotuisesta verkkopalvelumaksusta.

Lisäksi sähkönkäyttäjä voi vaatia korvausta vahingosta, jonka hän kärsii sähkötoimituksen virheeksi katsottavan sähkökatkoksen vuoksi, esimerkiksi pakasteiden sulamisesta tai sähkölaitteiden rikkoutumisesta.

Hinnanalennusta, vakiokorvausta ja mahdollista vahingonkorvausta koskeva vaatimus on tehtävä jakeluverkonhaltijalle.

**58. Jos joudun tilapäisiin taloudellisiin vaikeuksiin, miten vältän kotitaloudelleni välttämättömän perusenergian toimituksen (esim. lämmön ja keittiösähkön) katkaisemisen?**

Aluksi kuluttajan on hyvä ottaa yhteyttä jakeluverkonhaltijaan ja myyjään ja kertoa tilanteesta. Mikäli maksuvaikkeudet ovat vain tilapäisiä, voidaan päästä sopimukseen esimerkiksi lisämaksuajan myöntämisestä tai maksusuunnitelmasta teosta.

Jos maksujen laiminlyönnin perusteena on henkilön sairaus, työttömyys tai muu erityinen syy, saa sähköt katkaista vasta kolmen kuukauden kuluttua maksun eräpäivästä. Esteestä tulee ilmoittaa verkonhaltijalle ja myyjälle niin pian kuin mahdollista.

Sähkötoimitusta 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.

**59. Mitä tapahtuu, jos sähkönmyyjäni poistuu markkinoilta? Kuka on siinä tapauksessa sähkönmyyjäni?**

Mikäli sähkönmyyjä poistuu markkinoilta, esimerkiksi konkurssin vuoksi, jakeluverkonhaltija ei saa keskeyttää sähkötoimitusta.

Jakeluverkonhaltijan on jatkettava sähkötoimitusta toimitusvelvollisuuden piirissä oleville asiakkaille siihen asti, kun Energiamarkkinavirasto määrää uuden sähkönmyyjän. Jakeluverkonhaltijan on ilmoitettava muille kuin toimitusvelvollisuuden piirissä oleville asiakkaille toimituksen keskeyttämisestä ja jatkettava tämän jälkeen sähkön toimitusta kolmen viikon ajan.

**60. Jos sattuu kansallinen, alueellinen tai paikallinen kriisi tai muu vakavia toimitushäiriöitä aiheuttava tilanne, mistä saan tietoa hätätoimenpiteistä?**

Paikallisista ja alueellisista häiriöistä saa tietoa omalta verkonhaltijalta ja laajemmista häiriöistä yleisistä tiedotusvälineistä.

## 6. VALITUSTEN KÄSITTELY

### Kysymykset

61. **Mistä voin saada lisätietoja sähkönmyyjäni tai verkonhaltijani käytössä olevasta valitusten käsittelymenettelystä?**

Reklamaatioiden käsittelymenettelystä on parasta tiedustella suoraan sähköyhtiöltä.

62. **Käyttääkö sähkönmyyjäni asiamiestä?**

Sähkönmyyjät eivät yleensä käytä ulkopuolista asiamiestä vaan ne käsittelevät valitukset itse.

63. **Tarvitsen apua riita-asian selvittelyssä sähkönmyyjäni tai verkonhaltijan kanssa. Miltä puolueettomalta ja riippumattomalta taholta voin pyytää maksutonta apua tällaisessa asiassa?**

Kuluttajaneuvojat avustavat ilmaiseksi yksittäisiä kuluttajia. Kuluttajaneuvojan puoleen kannattaa kääntyä, mikäli ei itse pääse sopimukseen yrityksen kanssa. Ennen yhteydenottoa kuluttajaneuvojaan on hyvä tehdä kirjallinen reklaamatio yritykselle.

Kuluttajariitalautakunta käsittelee maksutta kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä riita-asioita. Päätökset eivät ole kumpaakaan osapuolta velvoittavia, mutta useat yritykset noudattavat niitä.

Kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies valvoo yleisesti kuluttajien etuja markkinoilla, esim. neuvotelee elinkeinonharjoittajien kanssa vakiosopimusehdoista, valvoo mainonnan ja sopimusehtojen lainmukaisuutta ja antaa puhelimitse yleisluontoista neuvontaa

64. **Mitä paikallisia toimenpiteitä alueellani on toteutettu sähkönkuluttajien suojelemiseksi? Keneen voin ottaa yhteyttä saadakseni niistä lisätietoja?**

Paikallisista toimenpiteistä saa tietoa omalta sähköyhtiöltä ja kuluttajaviranomaisilta (kuluttajaneuvojilta ja Kuluttajavirastosta).

## 7. KULUTTAJANSUOJA – JA KILPAILUVIRANOMAISET

### Kysymykset

65. **Kuka Suomessa vastaa kuluttajansuoja-asioista? Mitä toimenpiteitä nämä organisaatiot ovat toteuttaneet kuluttajien suojelemiseksi?**

Kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies. Virasto valvoo muun muassa markkinoinnin ja kuluttajasopimuksissa käytettävien ehtojen lainmukaisuutta. Kuluttajavirasto on tarkastanut, että sähköalan vakiosopimusehdot täyttävät kuluttajansuojan asettamat vaatimukset. Virasto on myös puuttunut sopimattomiin menettelyihin sähkön markkinoinnissa.

66. **Alueellani on vain yksi sähkönmyyjä, joten en voi kilpailuttaa tarjouksia. Kenen kanssa voin keskustella siitä, miten kilpailua voitaisiin edistää?**

Suomessa pääsääntöisesti joka paikkakunnalle sähköenergiaa tarjoaa usea myyjä. Sähkönmyyjät, jotka ovat valmiita tarjoamaan sähköä postinumeroalueellesi saa helposti selville EMV:n ylläpitämästä hintavertailupalvelusta.

Sähkökaupan kilpailun edistämistoimenpiteitä voi kommentoida ja niihin liittyen voi esittää kysymyksiä Energiamarkkinavirastoon.

67. **Mikä julkinen taho on vastuussa terveen ja tehokkaan kilpailun edistämisestä?**

Energiamarkkinavirasto ja Kilpailuvirasto

## 8. SÄHKÖNSAANTI MAKSUVAIKEUKSIEN AIKANA

### Kysymykset

#### 68. Mitä tapahtuu, jos en reagoi maksumuistutukseen?

Mikäli sähkönkäyttäjä ei reagoi maksumuistutukseen, tulee sähkönmyyjän tai jakeluverkonhaltijan lähettää kuluttajalle erillinen katkaisuvaroitus. Varoituksen saa lähettää aikaisintaan kahden viikon kuluttua maksuhuomautuksen lähettämisestä. Sähkötoimituksen saa katkaista aikaisintaan viiden viikon kuluttua siitä, kun maksu on erääntynyt.

Jos maksulaiminlyönnin perusteena on henkilön sairaus, työttömyys tai muu erityinen syy, saa sähköt katkaista vasta kolmen kuukauden kuluttua maksun eräpäivästä edellyttäen, että sairaudesta tms. on laskuttajalle kerrottu.

Sähkönmyyntiehtojen mukaan kuluttajan tai asuinkiinteistön sähkötoimitusta ei kuitenkaan voida keskeyttää, jollei suorittamatta oleva maksu ole vähintään 170 euroa tai jollei vanhimman maksamatta olevan laskun eräpäivästä ole kulunut vähintään kolmea kuukautta.

Sähkötoimitusta 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.

#### 69. Kuinka vältän sähkötoimitusten katkaisemisen, jos en pysty maksamaan laskuani?

Aluksi kuluttajan on hyvä ottaa yhteyttä jakeluverkonhaltijaan ja myyjään ja kertoa tilanteesta. Mikäli maksuvaikeudet ovat vain tilapäisiä, voidaan päästä sopimukseen esimerkiksi lisämaksujan myöntämisestä tai maksusuunnitelmasta teosta.

Jos maksujen laiminlyönnin perusteena on henkilön sairaus, työttömyys tai muu erityinen syy, saa sähköt katkaista vasta kolmen kuukauden kuluttua maksun eräpäivästä. Esteestä tulee ilmoittaa verkonhaltijalle ja myyjälle mahdollisimman pian.

Muita taloudellisiin vaikeuksiin viittaavia lainkohtia ei sähkömarkkina-alueilla ole vaan välttämättömyystuotteena sähkötoimituksen kustannuksista vastaa viime kädessä sosiaalitoimi.

#### 70. Miten minun tulee toimia, jos sähkötoimitukset katkaistaan?

Otaa yhteyttä energia-yhtiöön ja sosiaalivirastoon.

#### 71. Onko alueellani toteutettu tukitoimenpiteitä heikossa asemassa olevia kuluttajia varten? Millä edellytyksillä minut voidaan luokitella tukikelpoiseksi (heikossa asemassa olevaksi) kuluttajaksi?

Sähkömarkkina-alueilla ei ole säädetty sähkötoimittajille velvollisuutta tukea esimerkiksi hinnoittelun muodossa heikossa asemassa olevia kuluttajia. Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloturvan muoto tilanteissa, joissa henkilön tai perheen tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin.

#### 72. Minkälaista tukea ja suojaa tarjotaan heikossa taloudellisessa tilanteessa oleville kuluttajille?

Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloturvan muoto tilanteissa, joissa henkilön tai perheen tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin.

#### 73. Mihin voin ottaa yhteyttä saadakseni tietoja heikossa asemassa olevien kuluttajien hyväksi toteutetuista toimenpiteistä?

Sosiaalivirastoon.

Talous- ja velkaneuvonnan tehtävänä on mm. antaa yksityishenkilöille tietoja ja neuvontaa talouden suunnittelusta ja velkojen hoidosta, avustaa henkilöitä taloudenpidon suunnittelussa, selvittää velallisen talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuudet ja avustaa velallista tämän selvittäessä mahdollisuuksia tehdä sovinto velkojensa kanssa. Neuvonta on maksutonta.

## 9. ENERGIANSÄÄSTÖVINKKEJÄ

### 74. Miten voin vähentää kulutustani sähkölaskun pienentämiseksi?

Energiankulutusta voi vähentää monilla pienillä käyttötottumusten muutoksilla.

Kuluttaja voi esimerkiksi:

- käyttää energiansäästölamppuja,
- sammuttaa valot huoneista, joissa kukaan ei oleskele,
- sammuttaa laitteet kokonaan, silloin kuin niitä ei käytetä (eikä jättää niitä valmiustilaan),
- laskea kodin lämpötilaa asteella tai parilla,
- vähentää sähkösaunassa käyntiä,
- vähentää turhaa lämpimän veden kulutusta,
- kiinnittää huomiota kodinkoneiden sijoitteluun (ei sijoita kylmälaitetta esim. aivan uunin tai pesukoneen viereen),
- huoltaa laitteita ohjeiden mukaisesti säännöllisesti sekä
- selvittää, onko vanhaan rakennukseen mahdollista tehdä energiatehokkuutta parantavia korjauksia tai muutoksia.

Tehtäessä kotiin perusparannuksia energiatehokkuus kannattaa pitää mielessä ja valita tehtävät ratkaisut sen mukaan. Remontoitaessa taloa voi pohtia:

- ilmanvaihdon energiatehokkuuden parantamista
- tulisijan tai ilmalämpöpumpun asentamista
- lisäerityksien tarvetta.

Uuden rakenteilla olevan kodin energiatarvetta ja lämmitysjärjestelmävaihtoehtoja kannattaa pohdita huolella. Rakentamisvaiheessa on erinomaiset mahdollisuudet vaikuttaa kustannustehokkaasti kodin energian tarpeeseen.

Lisää energiasäästövinkejä löytyy esimerkiksi Motivan ja useimpien sähköyhtiöiden internetsivuilta.

Useimpien asiakkaiden sähkönmyyjä tai jakeluverkonhaltija on tehnyt energiapalvelujen energia-

tehokkuussopimuksen ja sen mukaisesti sitoutunut antamaan energiatehokkuusneuvontaa.

**75. Minulla ei ole varaa kalliisiin energiatehokkuutta parantaviin toimenpiteisiin. Mitä muita vaihtoehtoja minulla on?**

Eivät kaikki energiatehokkuutta parantavat menetelmät ole kalliita tai vaadi investointeja. Huomio esimerkiksi kohdassa 74. annetut maksuttomat vinkit. Lisätietoja: [www.energianeuvoja.fi](http://www.energianeuvoja.fi)

## 10. SOPIMATTOMAT KAUPALLISET MENETTELYT

### Kysymykset

**76. Mitä sopimattomilla kaupallisilla menettelyillä tarkoitetaan? Miten minun tulee toimia joutuessani tällaisten menettelyjen kohteeksi?**

Sopimattomina pidetään muun muassa seuraavia menettelyjä:

- Markkinoinnista ei käy selvästi ilmi sen kaupallinen tarkoitus eikä se, kenen lukuun markkinoidaan.
- Markkinoinnissa tai asiakassuhteessa annetaan totuudenvastaisten tai harhaanjohtavien tietoja.
- Markkinoinnissa tai asiakassuhteessa jätetään antamatta olennaisia tietoja, jotka kuluttaja tarvitsee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen tekemiseksi.
- Markkinoinnissa tai asiakassuhteessa käytetään aggressiivista menettelyä jona pidetään häirintää, pakottamista ja muuta sellaista kuluttajan painostamista, joka on omiaan johtamaan siihen, että kuluttaja tekee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen, jota hän ei ilman painostamista olisi tehnyt.

Kuluttaja voi olla yhteydessä kuluttajaviranomaisiin (kuluttajaneuvojat, Kuluttajavirasto).

**77. Mitä harhaanjohtavilla myyntikäytännöillä tarkoitetaan? Miten minun tulee toimia joutuessani tällaisten käytäntöjen kohteeksi?**

Harhaanjohtavilla myyntikäytännöillä tarkoitetaan markkinoinnissa tai asiakassuhteessa annettavia totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja, jotka ovat omiaan johtamaan siihen, että kuluttaja tekee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen, jota hän ei ilman annettuja tietoja olisi tehnyt.

Totuudenvastaiset tai harhaanjohtavat tiedot voivat koskea esimerkiksi myynnin kohdetta, hyödykkeen hintaa tai myyntitapaa.

Menettelyn kohteeksi joutuva voi ottaa yhteyttä kuluttajaviranomaisiin (Kuluttajavirasto, kuluttajaneuvojat).

**78. Mihin voin valittaa, jos minulle on mielestäni annettu vääriä tietoja ennen sopimuksen tekemistä tai sopimuksen tekemisen jälkeen?**

Ensin kannattaa olla yhteydessä tiedot antaneeseen elinkeinonharjoittajaan. Jos asia ei selviä, voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan ja tarvittaessa asian voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

**79. Mihin voin valittaa, jos mielestäni sähkönmyyjäni on vaihdettu vasten tahtoani?**

Kannattaa ottaa ensin yhteyttä kyseiseen elinkeinonharjoittajaan. Jos asia ei selviä, voi ottaa

yhteyttä kuluttajaneuvontaan ja tarvittaessa asian voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.