

# KAUKOLÄMMÖN TOIMITUSEHDOT



# LAPPEENRANNAN ENERGIAVERKOT OY:N KAUKOLÄMMÖN TOIMITUSEHDOT

voimassa 1.1.2008 alkaen

Energiateollisuus ry:n suosittelemat

## 1. TOIMITUSSOPIMUKSEN TEKEMINEN

**1.1** Näitä yleisiä kaukolämmön toimitusehdoja sovelletaan kaukolämmön jakeluverkkoon liitetyle kaukolämmön käyttäjälle tapahtuvassa kaukolämmön toimituksessa. Kaukolämmön toimitusehdot ovat osa kaukolämmön myyjän ja kaukolämmön käyttäjän välistä kaukolämmön toimitussopimusta. Kaukolämmön myynti sisältää sekä lämmön vähittäismyynnin (lämpöenergia) että lämmön siirron edellyttämän kaukolämmön verkkopalvelun.

**1.2** Lämmönmyyjä ja asiakas tekevät kirjallisen toimitussopimuksen. Sopimus voidaan tehdä kirjallisesti, suullisesti tai sähköisessä muodossa. Lämmön myyjä vahvistaa suullisesti tehdyn sopimuksen vahvistamisilmoituksella, johon liitetään tarpeelliset ehdot ja hinnastot.

**1.3** Toimitussopimus tehdään joko toistaiseksi voimassaolevaksi tai määräaikaiseksi.

**1.4** Toimitussopimus muodostuu yksilöllisesti sovitusta ja yleisistä myyntiehdosta, lämpömaksu- ja palvelumaksuhinnastoista. Jos sopimusasiakirjojen sisällöt ovat keskenään ristiriidassa, sovelletaan ja tulkitaan asiakirjoja seuraavassa järjestyksessä:

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

**1.5** Lämmönmyyjä ja asiakas voivat sopia, että laskut, hinnannuotosilmoitukset tai muut sanomat on mahdollista lähettää myös sähköisessä muodossa. Asiakkaan osoite tai laskutusosoite voi olla esimerkiksi sähköpostiosoite.

**1.6** Lämmönmyyjä ja asiakas voivat sopia muutoksista näihin ehtoihin. Sopimuksella ei kuitenkaan voida poiketa näistä ehdoista kuluttajan vahingoksi.

**1.7** Lämmön toimitussopimus voidaan tehdä, kun kyseisen lämmön käyttöpaikkaa koskeva lämmön liittymissopimus on voimassa.

**1.8** Lämmönmyyjä ja asiakas sopivat toimitussopimuksessa asiakkaan lämmön toimituksen aloittamisajankohdan. Lämmön toimitus voidaan aloittaa, kun asiakkaalla on voimassa oleva liittymissopimus ja asiakkaan kaukolämpö- ja lämmityslaitteet täyttävät kaukolämmön verkonhaltijan asettamat tekniset vaatimukset

## 2. LÄMMÖN SIIRTÄMINEN ASIAKKAALLE JA LÄMMÖN LAATU

**2.1** Lämpö siirretään asiakkaalle suljetussa putkistossa kiertävän kaukolämpöveden avulla. Kaukolämpövesi on lämmönmyyjän omaisuutta.

**2.2** Asiakkaalle tulevan kaukolämpöveden lämpötila lämmönluovutuspaikassa on normaaleissa käyttöolosuhteissa vähintään 65° C ja enintään 120° C. Kaukolämpöveden korkein tulolämpötila asiakkaalla on kuitenkin yleensä 115° C.

**2.3** Asiakkaan on huolehdittava siitä, että kaukolämpövesi asiakkaan laitteissa jäähtyy kunkin laskutuskautena keskimäärin vähintään 25° C ja kaukolämpöverkkoon palaavan veden lämpötila on enintään 65° C.

**2.4** Asiakkaan käytettävissä oleva kaukolämpöveden vähimmäispaine-ero on 60 kPa.

## 3. LÄMMÖN MITTAUS JA LASKUTUS

**3.1** Asiakkaalle toimitettava lämpöenergia mitataan jakeluverkon haltijan mittauslaitteilla. Mittauslaitteet ovat voimassa olevien lakien, asetusten ja standardien mukaisia.

**3.2** Asiakas lukee lämpöenergiamittarit ja seurantamittarit sekä toimittaa lukematiedot ohjeiden mukaisesti lämmönmyyjälle, ellei toisin ole sovittu.

**3.3** Jos asiakas ei toimita kohdan 3.2 mukaisia lukematietoja eikä toisin ole sovittu, lämmönmyyjä perii mittarin luvusta tai kulutuksen arvioimisesta aiheutuvat kustannukset asiakkaalta kulloinkin voimassa olevan lämmönmyyjän palvelumaksuhinnaston mukaisesti.

**3.4** Asiakas antaa tarvittaessa tiedonsiirron käyttämättömyyden lämpöenergiamittarin mahdollista lämmönmyyjän kaukoluentaa varten. Lämmönmyyjä vastaa omista kaukoluentan kustannuksista.

**3.5** Mikäli asiakas haluaa siirtää omaan seurantajärjestelmäänsä tiedot kulutetuista lämpö- ja vesimääristä, jakeluverkon haltija asentaa tarvittavat lisälaitteet mittariinsa asiakkaan kustannuksella.

**3.6** Jakeluverkon haltija tarkistuttaa lämmön veloituksessa käytetyt mittauslaitteet siten, kuin siitä muualla laissa tai lain nojalla annettussa asetuksessa tai päätöksessä säädetään tai määrätään ja muutenkin tarpeen mukaan. Jakeluverkon haltija tarkistuttaa mittauslaitteet myös asiakkaan pyynnöstä.

Jos mittauksen virhe on suurempi kuin keskimäärin +/- 5 % veloitukseen nähden määrävillä kaukolämpövesivirroilla ja lämpötilaeroilla, jakeluverkon haltija vastaa tarkistuksesta aiheutuneista kustannuksista. Muussa tapauksessa kustannuksista vastaa se, joka on tarkistusta vaatinut.

**3.7** Mikäli lämpöenergiamittarin virhe on to-

dettu suuremmaksi kuin +/- 5 %, ottaa lämmönmyyjä tämän huomioon laskutuksessa. Hyvitys tai lisäveloitus suoritetaan mittauslaitteiden tarkistukseen, asiakkaan aikaisempiin ja myöhempiin kulutusmääriin sekä muihin tietoihin perustuvan arvion nojalla.

**3.8** Jos asiakas käyttää lämpöä tai kaukolämpöä ohittamalla mittarit tai muutoin vaikuttamalla niiden mittaustarkkuuteen tai luotettavuuteen, lämmönmyyjä on oikeutettu laskuttamaan asiakasta asiakkaan kaukolämmityslaitteiden suurimman kulutusmahdollisuuden mukaan.

Ellei tässä kohdassa mainittua kulutusta voida luotettavasti todeta, voidaan laskutus suorittaa enintään kahden vuoden ajalta.

**3.9** Lämmönmyyjä laskuttaa asiakasta lämmönkäytöstä ja muusta palvelujen tai hyödykkeiden toimituksesta toimitussopimuksen mukaisesti.

**3.10** Laskuista on käytävä riittävän selkeästi ilmi laskutuksen perusteena käytetyt kulutus- ja hintatiedot.

**3.11** Laskutus voi perustua asiakkaan arvioituun vuosikulutukseen, kuitenkin siten, että todellisen kulutuksen mukainen tasotililasku tehdään vähintään kerran vuodessa.

**3.12** Lämmönmyyjä on velvollinen asiakkaan pyynnöstä tarkistamaan arvioituun kulutukseen perustuvaa laskutusta, kun arviolaskutuksen perusteina olevissa olosuhteissa on tapahtunut olennainen muutos tai tarkistamiseen muuten on perusteltua syytä.

**3.13** Laskun lähettämisen ja eräpäivän välillä on oltava vähintään kaksi viikkoa. Jos asiakas on kuluttaja, laskun lähettämisen ja eräpäivän välillä on oltava vähintään kolme viikkoa.

**3.14** Asiakas on velvollinen maksamaan lämmöntoimitusta koskevat maksut viimeistään eräpäivänä. Lasku lähetetään asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakas on vastuussa laskun maksamisesta siitä riippumatta, mihin hän on pyytänyt laskun lähettämään.

**3.15** Myöhästyneistä maksusuorituksista myyjällä on oikeus periä sopimuksen mukaista viivästyskorkoa. Jos asiakas on kuluttaja, viivästyskorkoa on oikeus periä korkolain mukaisesti. Maksuomistuksen lähettämiseksi voidaan lisäksi periä palvelumaksuhinnaston mukainen kohtuullinen muistutusmaksu.

**3.16** Asiakas voi vaatia laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheeseen perustuvia saataviaan kahden vuoden ajalta. Asiakas voi kuitenkin vaatia saataviaan virheen koko vaikutusajalta, ei kuitenkaan kymmentä vuotta pidemmältä ajalta, jos virheen syntymisaikajankohta ja vaikutus laskutukseen voidaan jälkikäteen todeta.

Lämmönmyyjä voi vaatia laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheeseen perustuvia saatavia kahden vuoden ajalta.

Hyvitys tai lisäveloitus suoritetaan mittauslaitteiden tarkistukseen, asiakkaan aikaisempiin ja myöhempiin kulutusmääriin sekä muihin tietoihin perustuvan arvion nojalla.

Hyvitykselle tai lisäveloitukselle ei makseta korkoa. Lisäveloituksen maksamiseksi on myönnettävä kohtuullinen, vähintään yhden kuukauden pituinen maksuaika, jonka ylittävältä ajalta voidaan periä korkolain mukaista viivästyskorkoa.

#### 4. VAKUUDET

**4.1** Lämmönmyyjällä on oikeus vaatia asiakkaalta kohtuullinen vakuus tai ennakkomaksu toimitussopimukseen perustuvien saataviensa maksamisesta toimitussopimusta tehtäessä ja liittymissopimuksen voimassa ollessa. Toimitussopimuksen voimassa ollessa vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia vain, jos asiakas on olennaisesti laiminlyönyt maksuvelvollisuutensa.

**4.1.1** Kuluttajalta vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia kuitenkin vain etukäteen selvitetystä erittäin painavista syistä. Erittäin painavia syitä voivat olla esimerkiksi:

- kuluttajan lämmöntoimitus on keskeytetty maksun laiminlyönnin vuoksi
- lämmönmyyjällä on kuluttajalta toimitussopimukseen liittyviä saatavia, joiden määrää voidaan pitää huomattavana toimitussopimuksen laskutuksen määrään nähden tai
- kuluttajan luottotiedoista ilmenee, että kuluttaja on ilmeisesti kyvytön suorittamaan toimitussopimukseen perustuvista maksuista

Toimitussopimuksen voimassa ollessa vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia vain, jos kuluttaja on olennaisesti laiminlyönyt maksuvelvollisuutensa.

**4.2** Lämmönmyyjä ei maksa vakuudelle tai ennakkomaksulle korkoa.

**4.3** Vakuus tai ennakkomaksu voi olla määrältään enintään laskutuskauden alun ja lämmöntoimituksen keskeyttämisen välisen ajan lämpölaskun suuruinen, jollei muun asiakkaan kuin kuluttajan kanssa ole toisin sovittu. Lämpölaskun suuruus lasketaan asiakkaan lämmönkäytöstä tehdyn arvion mukaan.

**4.4** Toimitussopimuksen pysyessä voimassa

vakuus palautetaan viimeistään kahden (kuluttajalle yhden) vuoden kuluttua sen antamisesta. Vakuutta ei toimitussopimuksen voimassa ollessa palauteta, jos asiakas on vakuudenpitoaikana laiminlyönyt maksujaan olennaisesti. Jos asiakas ei ole kuluttaja, lämmönmyyjä ja asiakas voivat sopia vakuuden palauttamisesta toisin. Ennakkomaksu käytetään erääntyvien lämpölaskujen suorittamiseen tässä kohdassa vakuuden palauttamiselle määritellyn ajan kuluessa.

**4.5** Vakuuden tai ennakkomaksun luovuttamisesta laaditaan kirjallinen sopimus.

**4.6** Vakuuden tai ennakkomaksun luovuttamisen sijasta asiakas ja lämmönmyyjä voivat sopia toimitussopimuksen mukaisten maksujen maksamisesta ennakoon. Palaamisesta tavanomaiseen maksuaikatauluun noudatetaan soveltuvin osin, mitä kohdassa 4.4 on määrätty.

**4.7** Tässä luvussa tarkoitettu ennakkomaksusta tai kohdassa 4.6 tarkoitettu ennakosta ei ole kyse, jos asiakas valitsee valittavissaan olevista erilaisista maksutapavaihtoehdoista sellaisen, johon kuuluu etupainotteinen maksujärjestely.

#### 5. SOPIMUKSEN SIIRTO

**5.1** Lämmönmyyjä on oikeutettu siirtämään toimitussopimuksen toiselle lämmönmyyjälle. Sopimuksen ehtoja ei voida siirron yhteydessä muuttaa. Uusi lämmönmyyjä on velvollinen ilmoittamaan siirrosta asiakkaalle viimeistään ensimmäisen laskun yhteydessä.

**5.2** Asiakas ei voi siirtää lämmön toimitussopimusta kolmannelle osapuolelle.

#### 6. LÄMMÖNTOIMITUKSEN KESKEYTYKSET ASIAKKAASTA JOHTUVISTA SYISTÄ

**6.1** Lämmönmyyjällä on asiakkaan laiminlyönnin perusteella oikeus keskeyttää lämmöntoimitus seuraavissa tapauksissa:

**a)** jos asiakas ei muistutuksesta huolimatta maksa erääntyneitä laskuja kohtuullisessa ajassa ja laskun määrä on vähintään 340 euroa, tai vanhimman maksamatta olevan laskun eräpäivästä on kulunut vähintään 3 kuukautta.

**b)** jos asiakas ei lämmönmyyjän kehotuksesta huolimatta korjaa laitteissaan tai tiloissaan olevaa vikaa tai puutetta, joka aiheuttaa tai saattaa aiheuttaa lämmönmyyjälle tai sitä edustavalle henkilöstölle vahingonvaaran tai kohtuutonta haittaa,

**c)** jos asiakas ei salli esteetöntä sisäänpääsyä tai tarkastusoikeutta osapuolten kaukolämpölaitteiden tai lämmityslaitteiden asentamiseksi, huoltamiseksi, korjaamiseksi tai valvomiseksi,

**d)** jos asiakas muuten olennaisesti laiminlyö lämpösopimukseen perustuvat velvollisuutensa.

**6.1.1** Ennen lämmöntoimituksen keskeyttämistä lämmönmyyjä lähettää asiakkaalle hänen laskutusosoitteeseensa kehotuksen maksaa erääntynyt saatava (maksukehoitus) tai korjata muu laiminlyönti määräajassa, joka on vähintään kaksi viikkoa kehotuksen lähettamisestä. Jos asiakas ei kehotuksesta huolimatta maksa erääntyneitä saatavia tai korjaa muuta sopimusrikkomusta asetetussa määräajassa, lämmönmyyjä lähettää asiakkaan laskutusosoitteeseen vähintään kaksi viikkoa ennen lämmöntoimituksen keskeyttämisaikajakohtaa kirjallisen katkaisuvaroituksen. Katkaisuvaroituksesta käy ilmi keskeyttämisaikajakohta. Asiakkaan on oikaistava sopimusrikkomus ajoissa ennen ilmoitettua keskeyttämisaikajakohtaa välttääkseen keskeytyksen.

Keskeyttäminen voi tapahtua aikaisintaan viiden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä tai siitä, kun asiakkaalle on ensimmäisen kerran ilmoitettu sopimusrikkomuksesta.

**6.1.2** Lämmöntoimitusta ei voida maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää kuluttajalta lokakuun alun ja huhtikuun lopun välisenä aikana, ennen kuin on kulunut neljä kuukautta laiminlyödyn maksun eräpäivästä.

**6.1.3** Jos asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan asiakkaan vakavasta sairaudesta, työttömyydestä tai siihen verrattavasta, hänestä riippumattomasta syystä, lämmöntoimitusta ei keskeytetä, ennen kuin on kulunut kolme kuukautta laskun ensimmäisestä eräpäivästä. Esteestä on ilmoitettava lämmönmyyjälle, mikäli mahdollista, ennen eräpäivää.

**6.1.4** Jos asiakkaan maksun laiminlyönti aiheutuu ylivoimaisesta esteestä, ei lämmöntoimitusta voida keskeyttää niin kauan kuin este vallitsee.

**6.1.5** Jos lämmöntoimitus keskeytetään asiakkaan puolella olevasta syystä, asiakas ei vapaudu maksu- eikä muista velvolluuksistaan myyjää kohtaan.

**6.1.6** Lämmön toimituksen keskeyttäminen ei rajoita myyjän oikeutta mahdolliseen vahingonkorvaukseen.

**6.2** Lämmönmyyjällä on oikeus periä maksu-kehotuksen ja katkaisuvaroituksen lähettämistä sekä lämmöntoimituksen keskeyttämisestä ja uudelleen aloittamisesta palvelumaksuhinnaston mukaiset maksut.

**6.3** Lämmöntoimitusta jatketaan sen jälkeen, kun keskeyttämisen aihe on poistettu. Lämmönmyyjä ei kuitenkaan ole velvollinen jatkamaan lämmöntoimitusta ennen kuin asiakas on maksanut maksu-kehotuksesta ja katkaisuvaroituksesta sekä muista keskeytykseen ja jälleen kytkentään liittyvistä toimenpiteistä aiheutuneet maksut ja kustannukset sekä erääntyneet lämmönmyyjän saatavat.

**6.4** Lämmöntoimitus voidaan keskeyttää myös asiakkaan pyynnöstä. Asiakas on tällöin kuitenkin velvollinen suorittamaan lämmönkäyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston mukaisen maksun.

## **7. LÄMMÖNTOIMITUKSEN VIRHE, SIITÄ ILMOITTAMINEN JA HINNANALENNUS**

**7.1** Jollei toisin ole sovittu, lämmöntoimituksessa on virhe, jos lämpö ei laadultaan lämmönluovutuspaikassa ole näiden ehtojen 2 luvun mukainen (laatuvirhe).

**7.2** Jollei toisin ole sovittu, lämmöntoimituksessa on virhe, jos lämmöntoimitus on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytymistä (lämpökatkos) voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä (toimitustapavirhe).

**7.3** Lämmönmyyjä on pyydettyessä velvollinen antamaan asiakkaalle tarpeelliset tiedot asiakkaan epäilemästä virheestä ja sen syistä.

**7.4** Lämmöntoimituksen keskeytymisen pituus lasketaan siitä ajankohdasta, kun lämmönmyyjä on saanut siitä tiedon tai voidaan katsoa olleen siitä tietoinen.

**7.5** Lämmöntoimituksessa ei voida katsoa olevan virhettä, kun keskeytymisen tai laatuvirheen syynä on ollut seuraavissa 7.5.1 – 7.5.5 kohdissa mainittu seikka:

**7.5.1** Lämmönmyyjällä on välittömästi oikeus lämmöntoimituksen tilapäiseen keskeyttämiseen tai rajoittamiseen joko ylivoimaisen esteen tai ihmishenkeä, terveyttä tai omaisuutta uhkaavan vaaran vuoksi.

**7.5.2** Lämmönmyyjästä riippumaton syy, kuten esim. sota tai muu kriisitilanne, olennainen häiriö sähkön tuotannossa tai sähköverkko- toiminnassa, työtaistelu tai poikkeuksellinen luonnonolosuhde, voi ai-

heuttaa sellaisen häiriön lämmönmyyjän toiminnassa, että lämmönmyyjä joutuu keskeyttämään lämmöntoimituksen tai rajoittamaan sitä.

**7.5.3** Jos lämmönmyyjä kahdessa edellisessä kohdassa mainitusta syystä voi toimittaa lämpöä vain rajoitetusti, on lämmönmyyjällä oikeus jakaa käytettävissä oleva lämpö asiakkaiden kesken ottaen huomioon yhteiskunnan yleiset elintärkeät tarpeet, mahdolliset viranomaismääräykset ja vallitsevat olosuhteet ja keskeyttää muu lämmöntoimitus tarpeen vaatiessa.

**7.5.4** Lämmönmyyjällä on oikeus tilapäisesti keskeyttää lämmöntoimitus tai rajoittaa sitä lämmön toimittamista varten tarpeellisten laitteiden huolto- ja korjaustöiden, muutoksen, tarkistuksen, vian selvittämisen tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lämmönmyyjä huolehtii siitä, että keskeytys tai rajoitus on mahdollisimman lyhytaikainen ja että se suoritetaan sellaisena aikana ja siten, että haitta asiakkaalle on mahdollisimman vähäinen.

**7.5.5** Lämmönmyyjä tiedottaa riittävän tehokkaasti edellisessä kohdassa mainituista etukäteen tiedossa olevista lämmöntoimituksen keskeytyksistä ja rajoituksista. Mikäli lämmönmyyjä laiminlyö tämän velvollisuutensa, taikka lämmöntoimituksen jatkaminen aiheuttomasti viivästyy ennalta ilmoitetusta, on kyseessä kuitenkin lämmöntoimituksen virhe.

**7.6** Asiakkaan on viipymättä ilmoitettava havaitsemastaan viasta tai virheestä tai virheen uhasta lämmönmyyjälle. Ilmoitusta ei tarvita, mikäli on perusteltua olettaa, että lämmönmyyjä on tilanteesta muutoin tietoinen.

**7.7** Jos lämmöntoimituksessa on virhe, lämmönmyyjä on velvollinen korvaamaan asiakkaalle tästä syystä aiheutuneen vahingon 8 luvun mukaisesti.

**7.8** Lämmöntoimituksen virheen johdosta asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen. Jos virhe perustuu lämmöntoimituksen keskeyttämiseen, hinnanalennuksen määrä on vähintään 4 % asiakkaan lämmönkäyttöpäikän arvioidusta vuosittaisesta lämpölaskusta. Jos asiakas on muu kuin kuluttaja, hinnanalennus on enintään 340 euroa asiakasta kohden vuodessa.

**7.9** Lämmönmyyjä vähentää tietoonsa tulleen virheen johdosta tehtävän hinnanalennuksen seuraavasta laskusta tai palauttaa hinnanalennuksen asiakkaalle.

## **8. VAHINKOJEN KORVAAMINEN**

**8.1** Lämmönmyyjä korvaa asiakkaalle näissä ehdossa määritellystä virheestä aiheutuneen vahingon tässä luvussa mainituin perustein ja rajoituksin.

**8.2** Virheestä aiheutunutta vahinkoa ei korvata, jos lämmönmyyjä osoittaa, että virhe johtuu hänen vaikutusmahdollisuutensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon toimitussopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa.

**8.3** Asiakkaalla ei ole oikeutta saada korvausta virheestä aiheutuneesta välillisestä vahingosta, ellei näissä ehdossa toisin määrätä. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus saada korvaus myös välillisestä vahingosta, jos virhe aiheutuu lämmönmyyjän puolella olevasta huolimattomuudesta. Jos asiakas ei ole kuluttaja eikä muuta ole sopijapuolten välillä sovittu, on lämmönmyyjän vahingonkorvauksen enimmäismäärä välillisten vahinkojen osalta kuitenkin määrä, joka vastaa asiakkaan 1 vuoden lämpölaskujen yhteismäärää, kuitenkin enintään 8 500 euroa. Jos jake-luverkon haltija on syyllistynyt tahallisuuteen tai törkeään huolimattomuuteen, vahingonkorvauksen enimmäismäärän rajoitusta ei sovelleta.

**8.4** Välillisinä vahinkona pidetään näissä ehdossa:

**8.4.1** ansion menetystä, joka asiakkaalle aiheutuu viivästyksen tai virheen tai niistä johtuvien toimenpiteiden vuoksi;

**8.4.2** vahinkoa, joka aiheutuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta;

**8.4.3** lämmönkäyttöpäikän käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä muuta siihen rinnastettavaa olennaista haittaa;

**8.4.4** muun asiakkaan kuin kuluttajan kärsimää omaisuusvahinkoa, joka johtuu lämmöntoimituksen virheestä aiheutuneesta asiakkaan laitteen tai laitteiston toiminnan häiriöstä tai pysähtymisestä tai asiakkaan toiminnan keskeyttymisestä, tai samasta syystä aiheutunutta taloudellista seuranaisvahinkoa tai tappiota; ja

**8.4.5** muuta samankaltaista vaikeasti ennakoitavaa vahinkoa.

**8.5** Kuluttaja on oikeutettu saamaan korvauksen myös perheelleen tai perheenjäsenelleen sattuneesta vahingosta samoin perustein kuin itselleen sattuneesta vahingosta.

**8.6** Asiakkaalle korvataan edellä kohdassa 8.4.4 lausutusta huolimatta vahinko, joka on ai-

heutunut asiakkaan pääasiassa yksityiseen kulu-tukseensa käyttämälle omaisuudelle.

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

**8.8** Jos asiakas laiminlyö velvollisuutensa ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta. Mikäli asiakkaan laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä, voidaan korvausta kuitenkin alentaa.

## **9. TOIMITUSSOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN**

**9.1** Määräaikainen toimitussopimus päättyy määräajan umpeuduttua tai purkamisen johdosta.

**9.2** Asiakas voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan toimitussopimuksen päättymään 6 kuukauden irtisanomisajalla. Kuluttaja saa kuitenkin aina irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan toimitussopimuksen päättymään 1 kuukauden irtisanomisajalla.

**9.3** Lämmönmyyjä saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan toimitussopimuksen päättymään 6 kuukauden irtisanomisajalla. Kuluttajan toimitussopimuksen lämmönmyyjä saa irtisanoa vain, mikäli sopimuksen jatkaminen lainsäädännön muutoksen tai olosuhteiden olennaisen muuttumisen vuoksi on käynyt lämmönmyyjälle kestävämmäksi.

Ennen irtisanomisen suorittamista lämmönmyyjä on velvollinen neuvottelemaan kuluttajan kanssa korvaavasta lämmitysjärjestelmästä.

**9.4** Lämmönmyyjä voi purkaa toimitussopimuksen päättymään välittömästi, jos

**a)** asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomainen on todennut hänet kyvyttömäksi vastaamaan sopimukseen liittyvistä velvoitteistaan,

**b)** asiakas on syyllistynyt lämmön tai lämmönmyyjän omaisuuden anastamiseen, lämmönmyyjän laitteiden tahalliseen vahingoittamiseen tai lämmönmyyjän asettamien sinettien murtamiseen.

c) lämmöntoimitus on keskeytetty näiden ehtojen mukaisesti eikä asiakas ole hänelle annetussa, vähintään kahden viikon määräajassa keskeyttämisestä lukien poistanut keskeyttämisen syytä.

d) asiakas on muuten olennaisesti rikkonut toimitussopimukseen perustuvia velvollisuuksiaan eikä sopimusrikkomusta ole oikaistu lämmönmyyjän kirjallisesti ilmoittamassa kohtuullisessa määräajassa.

## 10. SOPIMUSEHTOJEN JA HINTOJEN MUUTTAMINEN

**10.1** Sopijapuolet voivat yhdessä sopia yksilöllisen toimitussopimuksen muuttamisesta.

**10.2** Ellei yksilöllisessä toimitussopimuksessa ole toisin sovittu lämmönmyyjällä on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja kustannusten tai kustannusrakenteen muutosta vastaavasti siten, että hinnoittelun muutoksen jälkeenkin vastaa kilpailulainsäädännön edellyttämää kohtuullisen hinnoittelun vaatimusta.

Tämän kohdan perusteella toimitussopimusta ei voida muuttaa niin, että sopimuksen sisältö muuttuu olennaisesti.

**10.3** Lämmönmyyjällä on oikeus muuttaa hintoja ja muita sopimusehtoja, jos muutos perustuu lainsäädännön muuttumiseen tai viranomaisen päätökseen.

**10.4** Lämmönmyyjällä on lisäksi oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja, jos siihen on erityistä syytä,

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

**10.5** Lämmönmyyjällä on oikeus sellaisiin vähäisiin sopimusehtojen muutoksiin, jotka eivät vaikuta sopimussuhteen keskeiseen sisältöön.

**10.6** Lämmönmyyjän on lähetettävä asiakkaalle ilmoitus siitä, miten ja mistä ajankohdasta lukien hinnat tai muut sopimusehdot muuttuvat ja mikä on muutoksen peruste. Jos perusteena on muu syy kuin lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, muutos saa tulla voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Ilmoitus lähetetään asiakkaan laskutusosoitteeseen ja se voi sisältäytyä esimerkiksi asiakkaalle tulevaan laskuun.

**10.7** Jos muutoksen perusteena on lainsäädän-

nön muuttuminen tai viranomaisen päätös, on lämmönmyyjällä oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lukien, kun muutos tai päätös tuli voimaan. Jos kyseessä on muutos asiakkaan vahingoksi, muutos voidaan toteuttaa myöhemminkin lämmönmyyjän määräämänä ajankohtana. Lämmönmyyjän on ilmoitettava näillä perusteilla tehtävistä muutoksista mahdollisimman pian.

**10.8** Asiakkaalla on 30 päivän ajan kaukolämmön liittymis- ja toimitusehtojen muutoksesta tiedon saatuaan oikeus irtisanoa toimitussopimus päättymään 1 kuukauden irtisanomisajalla. Tällöin muutetut ehdot tai hinnat eivät koske asiakasta, ellei muutos johdu viranomaisen päätöksestä tai lainsäädännön muutoksesta.

## 11. RIITOJEN RATKAISEMINEN

**11.1** Erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensi sijassa sopijapuolten välisin neuvotteluin. Mikäli yhteisymmärrykseen ei päästä, erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa. Kanne nostetaan asiakkaan lämmönkäyttöpaikan käräjäoikeudessa, ellei yksittäistapauksessa ole toisin sovittu.

**11.2** Kuluttajalla on oikeus saattaa tämän sopimuksen tulkinnasta aiheutuneet erimielisyydet kuluttajavalituslautakunnan käsiteltäväksi.

**11.3** Kuluttajalla on aina oikeus nostaa kanne Suomessa olevan kotipaikkansa käräjäoikeudessa.

## KAUKOLÄMMÖN TOIMITUSEHDOISSA KÄYTETTYJEN KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMIÄ

**Asiakkaalla** tarkoitetaan lämmön ostajaa, joita ovat esimerkiksi asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöt, yritykset, julkiset yhteisöt ja luonnolliset henkilöt.

**Asiakkaan kaukolämpölaitteet** ovat laitteita, joissa kaukolämpövesi virtaa tai jotka säätävät asiakkaan laitoksen kautta kiertävää kaukolämpöveden virtausta.

**Asiakkaan lämmityslaitteet** ovat laitteita, jotka jakavat lämpöenergian lämmönsiirtimistä käyttökohteisiin. Kaukolämmityksen kannalta oleellisia ovat laitteet ja kytkennät, joilla on suoranaisten vaikutus kaukolämpöveden jäähtymiseen.

**Jakeluverkon haltijalla** tarkoitetaan yhteisöä tai laitosta, jolla on hallinnassaan kaukolämpöverkko ja joka harjoittaa kaukolämpöverkko-toimintaa.

**Kaukolämpövedellä** tarkoitetaan kaukolämpöverkon ja matalalämpötilajärjestelmän kiertovesiä.

**Kaukolämpöverkko** on suljettu putkiverkko, jossa lämpöä siirretään veden välityksellä yleiseen kulutukseen.

**Kuluttaja-asiakkaalla** tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka hankkii lämpöä pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten eli hankkii lämpöä pääasiassa yksityiseen taluteensa.

**Liittymisjohdolla** tarkoitetaan yhtä asiakasta varten rakennettua kaukolämpöjohtoa, jonka välityksellä asiakas on liitetty kaukolämpöverkoon.

**Lisäliittymismaksu** on uutta tilausvesivirtaa/tilaustehoa vastaavan liittymismaksun ja vanhaa tilausvesivirtaa/tilaustehoa, josta liittymismaksu on suoritettu, vastaavan liittymismaksun erotus.

**Lämmönjakohuone** on rakennuksessa oleva erillinen tila, jossa asiakkaan lämmönjakokeskus ja lämmönmyyjän mittauskeskus sijaitsevat. Mittauskeskus voi olla myös muussa tilassa.

**Lämmönkäyttöpaikka** on mittauskeskuksella varustettu kohde, jossa lämpöä käytetään.

**Lämmönluovutuspaikka** on lämmönmyyjän mittauskeskuksen ja asiakkaan kaukolämpölaitteiden liitoskohta.

**Lämpömaksuhinnasto** on laskutuksen perusteena käytetty hinnoittelujärjestelmä (tariffi).

**Lämmönmyyjällä** tarkoitetaan lämmön toimittajaa, joita yleensä ovat energia-, sähkö- ja lämpöyhtiöt tai vastaavat laitokset.

**Lämpöenergiamittari** mittaa asiakkaalle toimitettavan lämpöenergian määrän eli kulutuksen ja asiakkaan laitteiden kautta virtaavan kaukolämpöveden määrän. Lämpöenergian mittayksikkö on MWh (megawattitunti) ja kaukolämpöveden mittayksikkö m<sup>3</sup>.

**Matalalämpötilajärjestelmä** on kaukolämpöverkon lämpötilatasoa alempana lämpötilatasoon mitoitettu lämmönsiirtojärjestelmä.

**Mittauskeskus** on lämmönmyyjän lämmönmittauslaitteisto, joka mittauslaitteiden lisäksi sisältää liittymisjohdon sulkuventtiilit ja lianerottimet sekä mahdolliset laitteet virtauksen ja paine-eron rajoittamiseksi. Asiakkaan laitteisto liitetään lämmönmyyjän mittauskeskukseen.

**Palvelumaksuhinnastossa** on mainittu muut lämpösopimukseen perustuvat maksulliset palvelut kuten muistutusmaksu, perintäkulut, mittarinlukumaksut ym.

**Tilausteholla** tarkoitetaan asiakkaan käyttöön varattua suurinta lämpötehoa. Tilaustehon mittayksikkö on kW (kilowatti)

**Tilausvesivirralla** tarkoitetaan asiakkaan käyttöön varattua kaukolämpöveden suurinta virtausta. Tilausvesivirran mittayksikkö on m<sup>3</sup>/h.

**Lappeenrannan Energia Oy**

Valtakatu 25 A puh. 020 177 6111  
53101 Lappeenranta fax 020 177 6069