

# VERKKOPALVELUEHDOT



# LAPPEENRANNAN ENERGIAVERKOT OY:N VERKKOPALVELUEHDOT

VPE 2010

Verkkopalveluehdot ovat voimassa 1.7.2010 alkaen.

Energiateollisuus ry:n suosittelemat

---

## SISÄLLYS:

- A.** Yleistä, verkkosopimuksen tekeminen, palvelun edellytykset ja aloittaminen
- B.** Mittaus, laskutus ja keskeyttäminen
- C.** Verkkopalvelun viivästys, virhe, vahinkojen korvaaminen sekä vakiokorvaus
- D.** Sopimusehtojen muuttaminen, sopimuksen siirto ja päätyminen

## **A. YLEISTÄ, VERKKOSOPIMUKSEN TEKEMINEN, PALVELUN EDELLYTYKSET JA ALOITTAMINEN**

### **1. SOVELTAMISALA JA MÄÄRITELMIÄ**

**1.1.** Näitä yleisiä sopimusehtoja, *verkkopalveluehtoja* (ehtoja, lyhenne VPE2010) sovelletaan jakeluverkkoon liitetulle sähkökäyttäjälle tapahtuvassa sähköverkkopalvelussa ja ne ovat osa tätä palvelua koskevaa, jakeluverkon haltijan ja sähkökäyttäjän välistä sähköverkkosopimusta (jatkossa *verkkosopimusta*). Sähkökäyttäjä voi olla liittynyt jakeluverkkoon suoraan tai kiinteistön tai sitä vastaavan kiinteistöryhmän sisäisen sähköverkon kautta.

**1.2.** *Sähköverkkopalvelulla (verkkopalvelulla)* tarkoitetaan jakeluverkon haltijan kaikkea sitä toimintaa, joka mahdollistaa sähkön siirtymisen vastiketta vastaan jakeluverkon haltijan sähköverkossa.

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

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

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

**1.6.** *Liittymissopimus* on verkonhaltijan ja jakeluverkkoon liitetyn sähkökäyttöpaikan (esim. kiinteistön tai rakennuksen) omistajan tai haltijan (liittyjän) välinen sopimus, joka koskee sähkökäyttöpaikan liittämistä verkkoon ja liittymän sähkökäyttömahdollisuuden ylläpitoa.

**1.7.** *Liittämiskohta* on verkonhaltijan ja liittyjän sähköasennusten välinen kohta (omistusraja), jollei liittymissopimuksessa ole muuta sovittu.

**1.8.** *Sähkömyyjä (myyjä)* on henkilö, yhteisö tai laitos, joka myy sähköä.

**1.9.** *Sähköntuotantolaitteiston myyntisopimus (myyntisopimus)* on sopimus, jolla käyttäjä ostaa ja myyjä myy sähköenergiaa. Sähkön vähittäismyynninä pidetään sähkön myyntiä jakeluverkon kautta välittömästi sähkön käyttäjille tai välillisesti käyttäjille kiinteistön tai sitä vastaavan kiinteistöryhmän sisäisen verkon kautta.

**1.10.** *Sähköntoimitussopimus* on sellainen myyjän ja käyttäjän välinen sopimus, jossa myyjä ottaa vastattavakseen myös verkkopalvelun. Myyjä sopii tarvittaessa verkkopalvelusta verkonhaltijan kanssa. Sähköntoimitussopimuksen ollessa voimassa samaa käyttöpaikkaa varten ei tule olla erillistä verkkosopimusta tai myyntisopimusta. Sähköntoimitussopimuk-

sen mukaista palvelua kutsutaan näissä ehdoissa sähköntoimitukseksi.

**1.11.** *Avoin toimittaja* on myyjä, joka myy sähkökäyttäjälle tämän kaiken sähkön tarpeen taikka joka tasapainottaa sähkökäyttäjän eri sähkön hankintojen erotuksen toimittamalla puuttuvan sähkömäärän kunkin tunnin aikana (*avoin toimitus*). Kiinteä toimittaja on myyjä, joka myy sähkökäyttäjälle kullekin tunnille täsmälleen ennalta sovitun sähkömäärän (*kiinteä toimitus*).

**1.12.** Jos myyjällä on sen verkonhaltijan vastuualueella, johon sähkökäyttöpaikka kuuluu, sähkömarkkinain tarkoittama huomattava markkinavoima ja käyttöpaikka on varustettu enintään 3x63 A pääsulakkeella tai käyttöpaikkaan ostetaan sähköä enintään 100 000 kWh vuodessa, on myyjällä sähkömarkkinain 21 § mukainen *toimitusvelvollisuus* käyttäjää kohtaan.

**1.13.** *Sähkökäyttäjä (käyttäjä)* ostaa sähköä myyjältä ja verkkopalvelun verkonhaltijalta pääasiassa omaan käyttöönsä. Käyttäjänä voi olla myös liittyjä, joka hankkii sähköä liittymissopimuksensa mukaisen liittämiskohtan kautta muiden käytettäväksi. Usea käyttäjä voi sitoutua verkkosopimukseen yhteisvastuullisesti, mikäli sopijapuolet niin sopivat.

**1.14.** Käyttäjää, joka on luonnollinen henkilö ja hankkii sähköä pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten, kutsutaan näissä ehdoissa *kuluttajaksi*.

**1.15.** Näissä ehdoissa *sopijapuolilla* tarkoitetaan verkonhaltijaa ja käyttäjää.

**1.16.** *Verkkopalvelutuotteella (eli verkkotuotteella)* tarkoitetaan näissä ehdoissa verkkopalvelussa käytettävän palvelukokonaisuuden määrittelyä. Määrittely sisältää tiedot verkkotuotteen mukaisista verkonhaltijan perimistä maksuista. Verkkotuotetta voidaan kutsua myös tariffiksi. *Tuotehinnastossa* on esitetty käyttäjän käytettävissä olevat verkkotuotteet. Tuotehinnasto sekä mahdollinen erillinen *palveluhinnasto (hinnastot)* ovat osa verkkosopimusta.

**1.17.** Näissä ehdoissa esimerkiksi vahvistusilmoituksen, laskun, hinnannuotosilmoituksen tai muun viestin lähettäminen tarkoittaa myös saman viestisisällön sisältävän sanoman sähköistä lähettämistä. Käyttäjän osoite tai laskutusosoite voi olla myös esimerkiksi sähköposti- tai muu vastaava käyttäjän ilmoittama yksilöllinen osoite. Sanomien sähköinen lähettäminen edellyttää, että sopijapuolet ovat siitä sopineet. Muun käyttäjän kuin kuluttajan kanssa voidaan erikseen sopia, että hinnan tai muiden sopimusehtojen muutosilmoitus voidaan laittaa Internetiin nähtäville ennalta määritellyyn osoitteeseen. Tämän lisäksi käyttäjän tulee saada tieto ilmoituksen olemassaolosta Internetissä ennalta sovitulla tavalla, esimerkiksi sähköpostitse tai tekstiviestillä.

**1.18.** *Taseselvityksellä* tarkoitetaan kunkin tunnin aikana toteutuneiden sähkökauppojen selvittämistä, jonka tuloksena saadaan kunkin sähkömarkkinoiden

osapuolen sähkötase ja tasepoikkeama.

**1.19. Tuntimittauslaitteistolla** tarkoitetaan etäluettavaa mittauslaitteistoa tai laitteistojen yhdistelmää, joka mittaa ja rekisteröi sähkön kulutuksen tunneittain ja jonka rekisteröimä tieto voidaan lukea viestintäverkon välityksellä.

**1.20. Etäviestimellä** tarkoitetaan puhelinta, postia, televisiota, tietoverkkoa tai muuta välinettä, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä.

**1.21.** Sähkömarkkinoita ja verkkopalvelua koskevat keskeiset säännökset ovat sähkömarkkina- ja sen nojalla annetuissa asetuksissa.

## **2. VERKKOSOPIMUKSEN TEKEMINEN JA KÄYTTÄJÄN SÄHKÖN HANKINTAA KOSKEVAT MUUT SOPIMUKSET**

**2.1.** Verkkosopimus tehdään sopijapuolten välillä joko toistaiseksi voimassa olevaksi tai määräaikaiseksi.

**2.2.** Verkkopalvelusta sovitaan verkkonhaltijan ja myyjän välillä, jos toimitusvelvollisuuden piirissä oleva käyttäjä haluaa tehdä myyjän kanssa sopimuksen, joka sisältää sähkönmyynnin lisäksi verkkopalvelun; tai jos verkkonhaltija tarjoaa yleisesti myyjille mahdollisuuden tarjota kilpailun piirissä oleville käyttäjille sähköä sopimuksilla, jotka sisältävät sähkönmyynnin lisäksi verkkopalvelun.

Tällöin myyjä ottaa sähkötoimitussopimuksessa vastatakseen sähkön toimituksen edellyttämästä verkkopalvelusta käyttäjää kohtaan.

**2.3.** Verkkosopimus voidaan tehdä, kun kyseistä sähkönkäyttöpaikkaa koskeva liittymissopimus on voimassa.

**2.4.** Verkkopalvelun aloittaminen (eli sähkön kytkeminen käyttäjälle) ja jatkaminen edellyttää verkkosopimuksen ja sähkönkäyttöpaikan liittymissopimuksen lisäksi myös yhden ja vain yhden myyjän kanssa tehdyn avointa toimitusta koskevan sähkönmyyntisopimuksen voimassaoloa sekä että käyttäjän sähkönkäyttöpaikka täyttää verkkonhaltijan asettamat tarpeelliset verkkoon liittämistä koskevat tekniset vaatimukset (tarkemmin luvussa 4).

**2.5.** Verkkosopimus voidaan tehdä kirjallisesti, suullisesti tai sähköisessä muodossa.

**2.5.1.** Verkkosopimus on tehtävä kirjallisesti, jos jompikumpi sopijapuoli sitä vaatii. Verkkosopimukseen tulee silloin liittää nämä ehdot sekä hinnastot.

**2.5.2.** Verkkosopimus voidaan tehdä sähköisessä muodossa. Sähköinen sopimus on sitova, jos se on tehty siinä muodossa, jota sähköiseltä sopimiselta yleisesti edellytetään.

**2.5.3.** Jos verkkosopimus tehdään muutoin kuin kirjallisesti, verkkonhaltijan tulee kahden viikon kuluessa verkkosopimuksen tekemisestä lähettää käyttäjälle sopimuksen vahvistusilmoitus (vahvis-

tus) tämän ilmoittamaan laskutusosoitteeseen tai muuhun erikseen soviittuun osoitteeseen. Vahvistuksessa mainitaan verkkosopimuksen voimaantulon ajankohta ja se sisältää verkkosopimuksen yksilölliset ehdot, nämä ehdot, hinnastot ja selvityksen käyttäjän huomautusajasta.

**2.5.4.** Jos verkkosopimus tehdään kuluttajan kanssa etäviestimen avulla, on verkkonhaltijan lähettämässä vahvistusilmoituksessa 2.5.3 kohdan lisäksi ilmoitettava ohjeet ja tiedot kuluttajan oikeudesta peruuttaa sopimus.

**2.5.5.** Muuton kuin kirjallisesti tehty verkkosopimus on tullut voimaan ja jatkuu vahvistuksessa mainituin ehdoin paitsi seuraavissa tapauksissa:

- Käyttäjä ilmoittaa verkkonhaltijalle kolmen viikon kuluessa vahvistuksen lähettämisestä tai siinä mainittuun vähintään kolmen viikon kuluttua lähettämisestä olevaan määräpäivään mennessä, ettei hän pidä vahvistuksessa mainittuja tai siinä selvitettyjä ehtoja tehdyn sopimuksen ehtoja vastaavina. Verkkosopimuksen tekemisen ja käyttäjän tekemän ilmoituksen välisenä aikana sovelletaan vahvistuksen mukaisia sopimusehtoja, jollei muuta näytetä sovitun.

- Kuluttaja peruuttaa sopimuksen 14 päivän kuluessa vahvistuksen vastaanottamisesta ilmoittamalla siitä verkkonhaltijalle. Vahvistus katsotaan vastaanotetuksi 7 päivän kuluessa lähettämisestä, jos se on lähetetty postitse, ja heti, jos se on lähetetty sähköpostin välityksellä. Jos kuluttaja sopimuksen peruutuessa on saanut hyväkseen suorituksen, kuluttajan on maksettava saamastaan hyödyistä kohtuullinen korvaus verkkonhaltijalle. Hinta määräytyy vahvistuksen mukaisin sopimusehdoin, jollei muuta näytetä sovitun.

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

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

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

**2.8.** Käyttäjällä on oikeus vaihtaa verkkotuotetta tuotehinnastossa esitetyin verkkotuotteen luonteeseen perustuvien kohtuullisin rajoituksin. Verkkonhaltijalla on oikeus periä käyttäjän pyytämästä vaihdosta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset. Vaihtamisrajoitus voi olla voimassa enintään 12 kuukautta. Lakkautettavaksi ilmoitettuun tuotteeseen ei voi vaihtaa.

**2.9.** Sähkön saannin ajalliset rajoitukset (ja muu sähkönkäytön ohjaus)

**2.9.1.** Käyttäjä ja verkkonhaltija voivat sopia sähkönsaannin ajallisten rajoitusten (tai muun sähkönkäytön ohjauksen) käyttöön ottamisesta, käyttämisestä tai purkamisesta – verkkonhaltijan asennuksia tai laitteita apuna käyttäen – verkkosopimuksessa tai muutoin. Sovitut rajoitukset on määriteltävä tarkkaan.

**2.9.2.** Rajoituksen käyttöön ottamisesta on sovitettava kirjallisesti. Jos käyttöpaikkaa varten on aiemmin sovittu rajoituksista ja tehdään uusi käyttöpaikkaa koskeva verkkosopimus, rajoituksista on mainittava uudessa kirjallisessa verkkosopimuksessa tai verkkosopimuksen vahvistusilmoituksessa.

**2.9.3.** Jos käyttäjä ja myyjä niin sopivat, myyjällä on oikeus rajoittaa sähkön saantia (tai muuten ohjata sähkönkäyttöä). Jos haluttu sähkönkäytön rajoitus on tarkoitettu toteuttaa verkkonhaltijan asennuksia tai laitteita apuna käyttäen, sitä ei voida tehdä ilman, että verkkonhaltija tarjoaa tarvittavan palvelun. Verkkonhaltija toteuttaa rajoitukset myyjän tilauksesta ja kustannuksella. Rajoituksia ei toteuteta, jollei myyjä ilmoita verkkonhaltijalle sopineensa kirjallisesti käyttäjän kanssa rajoitusten käytöstä.

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

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

**2.10.** Käyttäjä on velvollinen ilmoittamaan sopimukseen vaikuttavista muutoksista, jotka koskevat esimerkiksi käyttäjää, käyttöpaikkaa tai laskutusosoitetta tai muuta osoitetta, jota sopijapuolet ovat sopineet käytettävän verkkonhaltijan lähettämien vahvistusilmoitusten, hinnannuutosilmoitusten sekä muiden ilmoitusten lähettämiseen.

### **3. VAKUUS TAI ENNAKKOMAKSU**

**3.1.** Verkkonhaltijalla on verkkosopimusta tehtäessä oikeus vaatia käyttäjältä, joka ei ole kuluttaja, vakuus tai ennakkomaksu verkkosopimukseen perustuvien saatavien maksamisesta. Jos verkkosopimus tehdään samojen sopijapuolten välillä vain sähkönkäyttöpaikan vaihdoksen tai sähköntoimitussopimuksen irtisanomisen takia ilman samalla sähkönkäytössä tai muissa olosuhteissa tapahtuvia muutoksia, vakuutta voidaan vaatia vain kohdan 3.2 mukaan.

**3.2.** Verkkonhaltijalla on verkkopalvelun alkamisen jälkeen oikeus vaatia käyttäjältä, joka ei ole kuluttaja, vakuus tai ennakkomaksu verkkosopimukseen

perustuvien saatavien maksamisesta, jos käyttäjä on olennaisesti laiminlyönyt tähän tai toiseen verkkosopimukseen tai sähköntoimitussopimukseen perustuvaa maksuvelvollisuuttaan, jota ei ole perustellusti riitautettu.

**3.3.** Verkkonhaltija voi vaatia kuluttajalta kohtuullisen vakuuden tai ennakkomaksun verkkosopimusta tehtäessä sekä verkkosopimuksen ollessa voimassa. Verkkosopimuksen ollessa voimassa vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia vain, jos kuluttaja on olennaisesti laiminlyönyt sopijapuolten välisiin sopimussuhteisiin liittyviä maksuvelvoitteita. Verkkonhaltijalla tulee sekä verkkosopimusta tehtäessä että sen voimassa ollessa olla lisäksi erittäin painava syy vakuus- tai ennakkomaksuvaateelleen. Erittäin painavia syitä voivat olla esimerkiksi: kuluttajan verkkopalvelu on keskeytetty maksulaiminlyönnin takia; verkkonhaltijalla on kuluttajalta erääntyneitä verkkopalveluun, sähköntoimitukseen tai liittymissopimukseen liittyviä saatavia, joiden määrä voidaan pitää huomattavana verkkopalvelun laskutuksen määrään nähden; tai kuluttajan luottotiedoista ilmenee, että kuluttaja on ilmeisesti kyyvön suorittamaan verkkosopimukseen perustuvista maksuista.

**3.4.** Jos verkkosopimusta tehtäessä vakuutta ei ole määräpäivään mennessä maksettu, verkkosopimus raukeaa. Sopimus raukeaa, vaikka sähköntoimitus käyttöpaikkaan olisi aloitettu. Käyttäjä on velvollinen maksamaan ennen sopimuksen raukeamista käytämästään verkkopalvelusta sopimuksen mukaisen hinnan.

**3.5.** Verkkonhaltijalla on oikeus käyttää vakuutta tai ennakkomaksua verkkopalveluun tai aiempiin samaa käyttöpaikkaa koskeviin sähköntoimituksiin perustuvien erääntyneiden saatavien, kertyneiden viivästyskorkeiden ja kohtuullisten perimiskulujen suorittamiseksi. Jos verkkonhaltija käyttää vakuuden tai ennakkomaksun tai osan siitä saatavien suorittamiseksi on verkkonhaltijalla oikeus vaatia käyttäjää täydentämään vakuus tai ennakkomaksu kohdassa 3.7 mainitun määräiseksi, jos sopimussuhde edelleen jatkuu.

**3.6.** Verkkonhaltija ei maksa vakuudelle tai ennakkomaksulle korkoa.

**3.7.** Vakuus tai ennakkomaksu voi olla määrällään enintään laskutuskauden alun ja verkkopalvelun keskeyttämisen (sitien kuin se määräytyy kohtien 8.1-8.1.4 mukaan) välisen ajan verkkopalvelulaskun suuruinen. Verkkopalvelulasku lasketaan käyttäjän sähkönkäytöstä tehdyn arvio mukaan. Arvio voidaan tehdä suurimman sähkönkäytön ajanjakson mukaan.

**3.8.** Verkkonhaltija palauttaa vakuuden verkkosopimuksen päätyttyä välittömästi, kun loppulasku on maksettu ja mahdolliset muut käyttäjän velvoitteet suoritettu. Sopimuksen pysyessä voimassa vakuus palautetaan viimeistään kahden (kuluttajalle yhden) vuoden kuluttua sen antamisesta. Vakuutta ei sopimuksen voimassa ollessa palauteta, jos käyttäjä

on vakuudenpitoaikana laiminlyönyt maksujaan olennaisesti. Ennakkomaksu käytetään erääntyvien maksujen suorittamiseen tässä kohdassa vakuuden palauttamiselle määritellyn ajan kuluessa.

**3.9.** Vakuuden luovuttamisesta laaditaan kirjallinen sopimus. Ennakkomaksusta voidaan mainita myös sopimuksen vahvistusilmoituksessa.

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

**3.11.** Vakuuden tai ennakkomaksun luovuttamisen sijasta käyttäjä ja verkkonhaltija voivat sopia verkkosopimuksen mukaisten maksujen maksamisesta ennakkoon. Palaamisesta tavanomaiseen maksuaikatauluun noudatetaan soveltuvin osin mitä kohdassa 3.8 on määrätty.

**3.12.** Tässä luvussa tarkoitettu ennakkomaksusta tai kohdassa 3.11 tarkoitettu ennakosta ei ole kyse, jos käyttäjä valitsee valittavissaan olevista erilaisista (verkkotuote- tai maksutapa-) vaihtoehdoista sellaisen, johon kuuluu etupainotteinen maksujärjestely.

## 4. SÄHKÖLAITTEET

**4.1.** Tämän luvun määräyksiin vedoten verkkonhaltija ei voi kieltäytyä sähkömarkkina-alueissa edellytetyistä verkon kehittämisestä.

**4.2.** Sopijapuolten tulee huolehtia siitä, että heidän sähköasennuksensa ja sähkölaitteensa ovat säännösten ja määräysten edellyttämässä kunnossa. Sähköasennuksia ja laitteita ei saa käyttää niin, että niistä aiheutuu vahinkoa tai häiriötä jakeluverkolle tai toisille käyttäjille. Sopijapuolen asennuksina ja laitteina pidetään kohdissa 4.2. - 4.10 myös muita hänen vastuupiirissään olevia asennuksia ja laitteita, esimerkiksi käyttäjän sellaisen vuokralaisen tai edelleenostajan, jolla ei ole verkkonhaltijan kanssa verkkosopimusta, asennuksia ja laitteita. Käyttäjän tulee lisäksi ilmoittaa verkkonhaltijalle kohtien 4.4.1 ja 4.4.3 mukaisista laitteistoista ennen niiden käyttöönottoa sekä lisäksi varmistua siitä, että sähkön syöttö sähköntuotantolaitteiston käyttöpaikasta jakeluverkkoon on tehokkaasti estetty kaikissa olosuhteissa.

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

**4.4.** Jos käyttäjän sähkölaitteelle tai -laitteistolle on olemassa verkkohäiriöitä koskeva standardi, käyttäjän tulee ottaessaan laitteita käyttöön ja käyttäessään niitä tarkistaa, onko käyttäjän sähkölaite tai -laitteisto standardin mukaan kytkentäkelpoinen kyseisen verkon ominaisuudet ja laitteen käyttötapa

huomioon ottaen. Verkonhaltija antaa pyynnöstä käyttäjälle tämän tarvittesemia verkon ominaisuuksiin liittyviä tietoja.

**4.4.1.** Jos käyttäjän sähkölaitteen tai -laitteiston aiheuttamille verkkohäiriöille ei ole olemassa kyseiseen tapaukseen soveltuvia standardeja, verkkonhaltija selvittää käyttäjän pyynnöstä, voidaan-ko laite tai laitteisto liittää kyseiseen verkkoon. Jos käyttäjä ei tee tällaista selvityspyynnöstä, verkkonhaltija voi puuttua asiaan jälkikäteen kohdan 4.8 mukaisesti. Selvityspyynnön tekemistä suositellaan etenkin seuraavissa tapauksissa:

- sähkölaitteen tai -laitteiston kytkentävirta on suuri verrattuna pääsulakkeen kokoon;
- sähkölaitteen tai -laitteiston verkkoon kytkeminen tapahtuu usein;
- sähkölaitteen tai -laitteiston käyttö edellyttää verkkonhaltijan erityistoimenpiteitä; tai sähkölaite tai -laitteisto aiheuttaa merkittäviä yliaaltovirtaa.

**4.4.2.** Selvityspyynnöstä ei yleensä tarvitse tehdä laitteista, joiden ylivirtasuojan suuruus on enintään 16 A. Verkonhaltija voi ilmoittaa erikseen alueet ja laitteet, joilla selvityspyynnön raja on tätä pienempi. Yliaaltovirtojen häiritsevyyden arvioinnissa voidaan käyttää apuna alan järjestöjen julkaisuja.

**4.4.3.** Tyypillisesti ennakkoselvitystä vaativia ovat: Generaattorit ja muut jännitettä, energiaa tai oikosulkutehoa syöttävät laitteet:

- Mm. tuuli-, aurinko-, vesi- ja bioenergalaitokset
- Maalämpöpumput
- Loissähkön kompensointilaitteet
- Hitsauslaitteet
- Kompressorit
- Suurehkot elektroniikkaohjatut laitteet
- Suurehkot suuntaajien tai taajuusmuuttajien laitteet

**4.5.** Sopijapuolet ovat velvollisia korvaamaan toisilleen edellisissä (4.2 - 4.4) kohdissa tarkoitettujen säännösten, määräysten ja kirjallisten ohjeiden vastaisten asennustensa tai viallisten laitteidensa tai niiden käytön aiheuttaman 11. luvussa määritellyn vahingon samassa luvussa mainituin edellytyksin ja rajoituksin. Käyttäjän vastuu koskee myös sellaisia mainituista syistä muille käyttäjille aiheutuvia vahinkoja, jotka verkkonhaltija joutuu tai voi joutua korvaamaan muille käyttäjille. Käyttäjän korvausvelvollisuus on kuitenkin rajoitettu seuraavasti:

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

**4.5.2.** Kun sähkölaitteesta tai -laitteistosta on vika tai ominaisuus, jota käyttäjä ei ole voinut havaita, käyttäjä vastaa tällaisesta sähkölaitteesta tai -laitteistosta mahdollisesti aiheutuvista vahingoista

ja kustannuksista, jos hän jatkaa haittaa tuottavan laitteen tai laitteiston käyttämistä verkonhaltijan huomautuksesta huolimatta.

**4.6.** Sopijapuolten tulee ilmoittaa toisilleen toisen asennuksissa ja sähkölaitteissa havaitsemistaan vi-oista ja häiriöistä.

**4.7.** Mikäli käyttäjän ilmoittama vika tai häiriö kuu-luu jonkun muun kuin verkonhaltijan korjausvelvol-lisuuden piiriin, verkonhaltijan on ilmoitettava tälle viasta tai häiriöstä.

**4.8.** Jos käyttäjän sähkölaitteet haittaavat merkittä-västi toisten käyttäjien sähkökäyttöä, verkonhaltijan tulee yhdessä käyttäjän kanssa määritellä keinot hai-tan poistamiseksi tai pienentämiseksi. Verkonhaltija voi tällöin esimerkiksi rajoittaa laitteen käytön tapah-tuvaksi määräaikoina. Verkonhaltija voi kieltää lai-teen käytön vain, jos laitteen käyttö ei ole lainkaan mahdollista ilman, että siitä aiheutuu merkittävä haittaa muille käyttäjille.

**4.9.** Verkonhaltija ei vastaa käyttäjälle hänen lai-teidensa ominaisuuksista, vanhentumisesta, kulumi-sesta, rikkoutumisesta tai niiden yhteensopivuudesta jakeluverkon, käyttäjän oman verkon tai käyttäjän verkossa olevien muiden sähkölaitteiden tai -laitteis-tojen kanssa tai edellä mainittujen seikkojen aiheutta-mista vahingoista, ellei vahinkoa ole aiheuttanut 10. luvussa tarkoitettu sähkön laatua koskeva virhe. Ver-konhaltija ei myöskään vastaa käyttäjän asennuksien tai laitteiden tai niiden suojausien puutteellisuuksien aiheuttamista vahingoista.

**4.10.** Jos käyttäjä tarvitsee esimerkiksi laitteidensa herkkyyden takia tavanomaisen verkkopalvelun mu-kaista sähköä laadultaan parempaa sähköä (vertaa kohta 10.4) tai sähkönsaannin keskeytyksettömyyttä (vertaa kohta 10.5), käyttäjän tulee ottaa yhteyttä verkonhaltijaan asian selvittämiseksi.

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

### **5. SÄHKÖN MITTAUS JA MITTAUSLAITTEISTOT**

**5.1.** Vastuu sähkömarkkinoita koskevan lainsäädännön edellyttämän mittauksen järjestämisestä, mittaustietojen lukemisesta, välittamisestä ja raportoinnista on verkonhaltijalla. Käyttäjän tulee maksaa aiheuttamansa kohtuulliset mittauskustannukset. Verk-kosopimuksessa sovitaa mittauksen tarkemmasta järjestämisestä. Verkonhaltija vastaa mittaustietois-tosta ja mittauksen oikeellisuudesta, jollei muuta ole sovittu. Jos mittareita on useita, verkkosopimuksessa sovitaa, mitä mittaria tai mittareita käytetään verk-kopalvelun laskutuksen ja taseselvityksen perusteena. Jos verkkopalvelun laskutuksen perusteena olevien mittarien lisäksi käyttöpaikalla on muu mittari, joka mittaa käytön sisäistä jakaumaa, verkonhaltija ei lue tällaista mittaria tai järjestä sen mittaaman käytön ta-seselvitystä ilman eri sopimista ja eri korvausta.

**5.2.** Käyttäjän tulee korvauksetta sallia mittauksen ja mittaustietojen siirron kannalta tarpeellisten laitteisto-

jen asentamisen tiloihinsa sekä niiden säilyttämisen, huoltamisen ja luennan tiloihinsa.

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

**5.4.** Mittauslaitteet tarkistetaan niistä vastaavan sopi-japuolen vastuulla siten kuin siitä on erikseen säädet-ty tai määrätty ja muutenkin tarpeen mukaan. Toisen sopijapuolen vaatimuksesta mittauslaitteista vastaa- van sopijapuolen tulee tarkistuttaa mittauslaitteet. Jos mittauksessa todettu virheprosentti on suurempi kuin kaksi kertaa mittarin tarkkuusluokka veloitukseen näh-den määräävillä kuormituksilla, mittauslaitteista vas-taava sopijapuoli vastaa tarkistuksesta aiheutuneista kustannuksista. Muussa tapauksessa kustannuksista vastaa se, joka on tarkistusta vaatinut.

**5.5.** Mittauslaitteet voidaan tarkistuttaa vakausasetuk-sen perusteella tarkistamiseen hyväksytyillä tarkistajil-la tai sopijapuolten hyväksymällä muulla tarkistajalla. Vastuu tarkistuksen aiheuttamista kustannuksista mää-räytyy edellisessä kohdassa mainitun mukaisesti.

**5.6.** Verkonhaltija tarjoaa yleisen aikaajatuksen mukaisia mittauspalveluita valtioneuvoston asetuksen sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta mukai-sesti. Yleisen aikaajatuksen mukaisia mittauspalvelui-ta ovat tuntimittaukseen perustuva mittauspalvelu, yksiaikasiirron mittauspalvelu, yö- ja päiväenergiaan perustuva kaksiaikasiirron mittauspalvelu sekä talvi-arkipäiväenergiaan ja muuhun energiaan perustuva kausiaikasiirron mittauspalvelu. Näiden lisäksi ver-konhaltija voi tarjota rakenteeltaan muun tyyppisiin aikaajatuksiin perustuvia mittauspalveluita.

## **6. MITTARIN LUENTA JA MITTAUSTIEDON SIIRTO**

**6.1.** Käyttäjän tulee sallia mittaustietojen lukeminen ja siirto mittauslaitteistolta sekä mittaustietojen käyttö sähkötaseiden selvityksen ja mittauksen vaatimalla tavalla siten kuin asiasta on määrätty tai määräyk-sien puuttuessa alalla yleisesti noudatetun käytännön mukaisesti.

**6.2.** Käyttäjän tulee lisäksi sallia sähkön toimitusta ja sähkön laatua koskevien tietojen lukeminen ja siir-täminen mittaustietoilta ja niiden käyttö verkonhal-tijan verkon käyttötoimintaa varten.

**6.3.** Jos mittaustieteisto on tuntimittaustieteisto, mit-tarilta siirretään kulutusta koskevat tiedot voimassa olevien määräysten mukaisesti.

**6.4.** Jos mittaustieteisto on muu kuin tuntimittaustiete-isto, noudatetaan kohtia 6.4.1-6.4.5

**6.4.1.** Verkonhaltija huolehtii siitä, että mittari luetaan säännöllisesti vähintään kerran vuodessa.

**6.4.2.** Käyttäjät ja verkonhaltija voivat sopia tätä tiheämmästä mittarin luennasta ja siitä aiheutu-neiden kohtuullisten kustannusten korvaamisesta verkonhaltijalle.

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

**6.4.4.** Käyttäjä on velvollinen kerran vuodessa ilmoittamaan verkonhaltijalle kutakin verkkosopimuksen mukaista käyttöpaikkaa koskevat mittauslukemat verkonhaltijan sitä kirjallisesti pyytässä. Tämä kohta ei koske käyttäjiä, jotka eivät käytännössä pääse lukemaan mittaria.

**6.4.5.** Verkonhaltijalla on oikeus arvioida mittauslaitteiston lukema sähkönkäyttöpaikan aikaisempaan sähkönkulutukseen perustuen, jos mittauslaitteisto on sijoitettu paikkaan, johon verkonhaltijalla ei ole pääsyä, eikä käyttäjä ole toimittanut verkonhaltijan asettamassa kohtuullisessa määräajassa lukemaa verkonhaltijan sitä pyydettyä.

**6.5.** Verkonhaltijan on huolehdittava mittauslaitteiston luennasta käyttäjän ilmoittettua myyjän vaihtumisesta. Verkonhaltijalla on oikeus arvioida muun kuin tuntimittauslaitteiston lukema sähkönkäyttöpaikan aikaisempaan sähkönkulutukseen perustuen myyjän vaihtuessa käyttöpaikalla, jos käyttäjä ei ole toimittanut kohtuullisessa määräajassa lukemaa verkonhaltijan sitä pyydettyä tai jos mittauslaitteisto on sijoitettu sellaiseen paikkaan, johon käyttäjällä ei ole pääsyä. Arvion perustana voidaan käyttää myös myyjän vaihtumisen jälkeen tapahtunutta mittalaitteiston luentaa, jonka verkonhaltija on suorittanut ennen kuin käyttäjä on saanut loppulaskun aikaisemmalta myyjältä.

## 7. LASKUTUS JA MAKSUJEN SUORITUS

**7.1.** Verkonhaltija laskuttaa käyttäjää verkkopalvelun käytöstä verkkosopimuksen ja kulloinkin voimassa olevien hinnastojen mukaisesti. Hinnastojen ja muiden sopimusehtojen muutoksia on käsitelty luvussa 13.

**7.1.1.** Jos käyttöpaikalla on tuntimittauslaitteisto tai muu etäluettava mittauslaitteisto, laskutus perustuu mitattuun sähkönkäyttöön, jollei muuta ole sovittu. Jos käyttöpaikan sähkönkäytön mittaus perustuu muuhun kuin etäluettavaan mittauslaitteistoon, laskutus perustuu käyttäjän arvioituun sähkönkäyttöön, jollei muuta ole sovittu. Arviolaskutus tasataan ilmoitetun tai luetun (kohta 6.4) mittarilukeman perusteella vähintään kerran vuodessa (lukema- eli tasauslasku). Laskutus voidaan perustaa aikaisempaan sähkönkäyttöön perustuvaan arvioon, jollei verkonhaltija saa tietoonsa mittarilukemaa.

**7.1.2.** Verkonhaltija on velvollinen tarkistamaan arvioituun sähkön käyttöön perustuvaa laskutusta käyttäjän pyynnöstä, milloin arviolaskutuksen perusteina olevissa olosuhteissa on tapahtunut olennainen muutos tai milloin tarkistamiseen muuten on perusteltua aihetta. Verkonhaltija ilmoittaa arvion muutoksesta avoimen toimituksen myyjälle

alalla noudatettavan käytännön mukaan.

**7.2.** Laskun sisällössä noudatetaan sähkömarkkina-lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä ja määräyksiä.

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

**7.4.** Käyttäjä on velvollinen maksamaan verkonhaltijan lähettämän laskun viimeistään siinä mainittuna eräpäivänä. Lasku lähetetään käyttäjän ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Käyttäjä on vastuussa laskun maksamisesta siitä riippumatta, mihin hän on pyytänyt laskun lähettämään.

**7.5.** Mahdollisista myöhästymisestä maksusuorituksista verkonhaltijalla on oikeus periä korkolain mukaista viivästyskorkoa. Jos laskun eräpäivä ja maksettava määrä on ennalta määrätty, viivästyskorkoa peritään eräpäivästä lukien. Jos kuluttajan laskun eräpäivää ja/tai maksettavaa määrää ei ole ennalta määrätty, viivästyskorkoa voidaan periä aikaisintaan 30 päivän kuluttua laskun lähettämisestä. Kirjallisen huomautuksen ja katkaisuvaroituksen lähettämisestä voidaan lisäksi periä voimassaolevan hinnaston mukainen kohtuullinen maksu.

**7.6.** Laskutus- ja mittausvirheen sekä mittarin luenta- virheen johdosta verkonhaltijalla on oikeus lisäveloitukseen ja käyttäjällä oikeus hyvitykseen seuraavien kohtien mukaisesti:

**7.6.1.** Jos mittausvirhe on todettu suuremmaksi kuin kohdan 5.4 mukaan on hyväksyttävää, tämä otetaan huomioon laskutuksessa siten, että hyvitys tai lisäveloitus suoritetaan mittauslaitteiden tarkistukseen, käyttäjän eri aikoina todettuihin sähkönkäyttömääriin sekä muihin tietoihin perustuvan verkonhaltijan arvion nojalla.

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

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

**7.6.4.** Verkonhaltija vastaa myyjän sijasta käyttäjälle tulevasta hyvityksestä sekä on myyjän sijasta oikeutettu käyttäjältä veloitettavaan lisäveloitukseen, jos molemmat seuraavat edellytykset ovat voimassa: verkonhaltijan myyjälle laskutuksen perusteeksi antamat sähkönkäyttötiedot ovat mittausvirheen, mittarin luentavirheen tai verkonhaltijan antamassa ilmoituksessa olleen virheen (ei kuitenkaan arviopoikkeaman) takia tapahtuneeseen sähkönkäyttöön verrattuna virheelliset ja virheen korjaamiseksi tarpeellisia muutoksia ei enää sähkömarkkinoita koskevan lainsäädännön tai viran-

omaismääräysten mukaan voida tehdä myyjän sähkötaseeseen. Siltä osin kuin hyvitys tai veloitus tapahtuu tämän kohdan perusteella sähkönmyyntiin laskutuksen korjaamiseksi, myyntihintana käytetään jakeluverkon vastuualueella toimitusvelvollisen myyjän siitä julkista sähkötuotetta tai -tariffia, joka parhaiten soveltuu käyttäjälle. Jos kyseessä on kuitenkin verkkonhaltijan puolella oleva virhe ja käyttäjä esittää selvityksen sähkönhankintaansa kyseisenä aikana sovelletuista hinnoista, käytetään näitä hintoja.

**7.6.5.** Edellisten kohtien perusteella määräytyvälle lisäveloitukselle tai hyvitykselle ei suoriteta korkoa sen kertymisen ajalta. Lisäveloituksen maksamiselle on käyttäjälle myönnettävä kohtuullinen maksuaika. Jollei käyttäjä myönnettyä ajassa maksa lisäveloituksesta aiheutunutta laskua, voidaan siitä tämän jälkeiseltä ajalta periä korkolain mukaista viivästyskorkoa.

**7.7.** Käyttäjä on velvollinen maksamaan myös siitä mitatusta tai todetusta verkkopalvelusta, joka on aiheutunut käyttäjän vastuupiirissä olevien sähköasennusten tai sähkölaitteiden viosta.

## **8. VERKKOPALVELUN KESKEYTTÄMINEN**

**8.1.** Verkonhaltija on oikeutettu keskeyttämään verkkosopimuksen tarkoittaman verkkopalvelun (käyttäjän sähkönsaannin), jos käyttäjä olennaisesti laiminlyö verkkonhaltijan saatavien suorittamisen tai on muuten olennaisesti laiminlyönyt verkkosopimukseen perustuvat velvollisuutensa.

**8.1.1.** Verkonhaltija lähettää käyttäjälle kirjallisen huomautuksen oikaista sopimusrikkomus eli maksaa erääntynyt saatava tai korjata muu laiminlyönti huomautuksessa asetetussa määräajassa, joka on vähintään kaksi viikkoa huomautuksen lähettämisestä. Jos käyttäjälle, joka on kuluttaja, lähetetään maksullinen huomautus, voidaan huomautus lähettää aikaisintaan kahden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä. Jos käyttäjä ei huomautuksesta huolimatta oikaise sopimusrikkomusta asetetussa määräajassa, verkkonhaltija lähettää käyttäjän laskutusosoitteeseen tai muuhun erikseen sovittuun osoitteeseen kirjallisen katkaisuvaroituksen. Katkaisuvaroituksesta käy ilmi verkkopalvelun keskeyttämisajankohta. Käyttäjän on oikaistava sopimusrikkomus ajoissa ennen ilmoitettua keskeyttämisajankohtaa välttyäkseen keskeytykseltä. Katkaisuvaroitus lähetetään käyttäjälle vähintään kahta viikkoa ennen verkkopalvelun keskeyttämistä. Keskeyttäminen voi tapahtua aikaisintaan viiden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä tai siitä, kun käyttäjälle on ensimmäisen kerran ilmoitettu muusta sopimusrikkomuksesta ja sen oikaisemistarpeesta. Jos käyttäjälle, joka on kuluttaja, on lähetetty maksullinen huomautus, voi keskeyttäminen tapahtua aikaisintaan kuuden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä.

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

**8.1.3.** Kuluttajan tai asuinkiinteistön verkkopalvelu voidaan maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vain, jos tällaisen käyttäjän suorittamatta oleva maksu on vähintään 200 euroa tai vanhimman maksamatta olevan laskun eräpäivästä on kulunut vähintään kolme kuukautta.

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

**8.1.5.** Jos käyttäjän maksun laiminlyönti aiheutuu ylivoimaisesta esteestä, ei verkkopalvelua voida keskeyttää niin kauan kuin este vallitsee.

**8.2.** Verkkopalvelu voidaan jäljempänä esitettävissä tapauksissa keskeyttää käyttäjään sopimussuhteessa olevasta myyjästä johtuvasta syystä.

**8.2.1.** Jos käyttäjän avoimen toimituksen myyjä laiminlyö verkkopalveluun tai tiedonsiirtoon liittyvät veloitteensa verkkonhaltijaa kohtaan taikka laiminlyö veloitteensa tasevastuunsa täyttämiseen tai taseselvitykseen liittyen, verkkonhaltijalla on oikeus keskeyttää verkkopalvelu. Tässä kohdassa tarkoitetut myyjän veloitteet määräytyvät mm. sähkömarkkinalain ja sen nojalla annettujen säännösten tai määräysten, viranomaisen tai järjestelmävastuullisen antamien ohjeiden, alan yleisen käytännön tai erikseen sovitun mukaisesti.

**8.2.2.** Verkonhaltijalla on oikeus keskeyttää verkkopalvelu, jos avoimen toimituksen myyjän toiminta päättyy esimerkiksi konkurssiin.

**8.2.3.** Verkkopalvelua ei kohtien 8.2.1 ja 8.2.2 nojalla saa keskeyttää ennen kuin kymmenen (10) päivää on kulunut siitä kun käyttäjälle on lähetetty ilmoitus verkkopalvelun keskeyttämisestä, jossa on mainittu keskeyttämisen peruste ja suorittamisajankohta. Ilmoitus sisältää myös kehotuksen käyttäjälle turvata sähkönsaantinsa tekemällä viipymättä toisen myyjän kanssa uusi myyntisopimus.

**8.2.4.** Kuluttajan verkkopalvelua ei saa keskeyttää ennen kuin kolme viikkoa on kulunut edellisessä kohdassa tarkoitetun ilmoituksen lähettämisestä.

**8.2.5.** Toimitusvelvollisuuden piirissä olevan käyttäjän verkkopalvelua ei saa keskeyttää ennen kuin sähkömarkkinaviranomainen on määrännyt uuden toimitusvelvollisen myyjän.

**8.2.6.** Käyttäjä on velvollinen korvaamaan verkkonhaltijalle tai tämän määräämälle kohtien 8.2.1-8.2.5. mukaisesta sähkönnmyynnistä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

**8.3.** Jos käyttäjän avointa toimitusta koskeva sähkönnmyyntisopimus päättyy ilman että uusi avoimen toimituksen sähkönnmyyntisopimus tulee voimaan, on verkkonhaltijalla oikeus keskeyttää verkkopalvelu välittömästi. Verkonhaltijalla ei ole velvollisuutta tarkistaa myyjiltä saamiensa sähkönnmyyntisopimusten päättymistä koskevien ilmoitusten oikeellisuutta käyttäjältä tai muilta-kaan tahoilta.

**8.4.** Verkkopalvelu voidaan keskeyttää myös käyttäjän pyynnöstä. Käyttäjän halutessa pyytämästään keskeytyksestä huolimatta ylläpitää mahdollisuuden verkkopalvelun käyttäjän on maksettava tästä ylläpidosta voimassa oleva maksu.

**8.5.** Jos verkkopalvelu keskeytetään myyjästä tai käyttäjistä johtuvasta syystä eikä 8.4 mukaisen pyynnön johdosta, käyttäjä ei vapaudu verkkosopimuksen ehtojen mukaisista maksu- tai muista velvollisuuksistaan verkkonhaltijaa kohtaan.

**8.6.** Verkonhaltijalla on oikeus periä käyttäjältä kirjallisen huomautuksen ja katkaisuvaroituksen lähettämisestä sekä verkkopalvelun keskeyttämisestä ja jälleenykyntämisestä voimassaolevan hinnaston mukainen kohtuullinen maksu.

**8.7.** Verkkopalvelua jatketaan sen jälkeen, kun keskeyttämisen aihe on poistettu. Verkonhaltija ei ole kuitenkaan velvollinen tekemään verkkopalvelun jälleenykyntää ennen kuin käyttäjä on maksanut kirjallisesta huomautuksesta tai muista ilmoituksista sekä muista keskeytykseen ja jälleenykyntään liittyvistä toimenpiteistä aiheutuneet maksut ja kustannukset sekä erääntyneet verkkonhaltijan saatavat ja vaaditun vakuuden.

**8.8.** Avoimen toimituksen myyjä saa vaatia verkkopalvelun keskeyttämistä verkkonhaltijalta, kun myyjällä on sähkönnmyyntisopimuksen mukaan oikeus keskeyttää sähkönnmyynti. Myyjä vastaa siitä, että hänen vaatimalleen keskeyttämiselle on laissa, sähkönnmyyntisopimuksessa, muissa sopimuksissa tai määräyksissä mainittu peruste keskeyttämiselle. Jälleenykyntä tapahtuu avoimen toimituksen myyjän toimeksiannosta. Jos myyntisopimus päättyy, jälleenykyntä tapahtuu sitten, kun uusi myyjä on ilmoittanut sähkönnmyynnin aloittamisesta.

**8.9.** Käyttäjällä ei ole oikeutta verkkopalvelun keskeyttämisestä johtuviin vaatimuksiin verkkonhaltijaa kohtaan, jos keskeyttämisen syy on ollut käyttäjistä tai myyjästä johtuneet seikat.

## **C. VERKKOPALVELUN VIVÄSTYS, VIRHE, VAHINKOJEN KORVAAMINEN SEKÄ VAKIOKORVAUS**

### **9. VERKKOPALVELUN ALOITTAMINEN JA VIVÄSTYS**

**9.1.** Verkkopalvelu aloitetaan (eli sähkö kytetään käyttäjälle) erikseen sovitun ja näissä ehdossa mainittujen määräysten mukaisten edellytysten mukaan (ks. 2.3 ja 2.4). Verkkopalvelu voidaan aloittaa aikaisintaan 14 päivän kuluttua verkkosopimuksen tekemisestä, ellei muuta ole sovittu.

**9.2.** Jos verkkopalvelun aloittaminen viivästyy, verkkonhaltijan tulee viipymättä ilmoittaa käyttäjälle viivästyksen aiheuttanut näiden ehtojen mukainen hyväksyttävä syy tai aloittaa verkkopalvelu.

**9.3.** Jos verkkopalvelun aloittaminen viivästyy verkkonhaltijan vastuulla olevasta syystä johtuen, korvaa verkkonhaltija käyttäjälle viivästyksestä johtuvan vahingon 11. luvun mukaisesti ja siinä mainituin rajoituksin.

**9.4.** Verkonhaltija vähentää tietoonsa tulleen viivästyksen ajalta kertyneen verkkopalvelumaksun asian selvittämisen jälkeen lähetettävästä laskusta. Jollei edellä mainittu menettely ole enää mahdollista esimerkiksi sopimussuhteen päättymisen takia, vähennettävä rahasumma palautetaan käyttäjälle.

**9.4.1.** Jos käyttäjä haluaa varmistaa kohdassa 9.4 tarkoitetun viivästyneeltä ajalta kertyneen maksun vähentämisen laskustaan, tulee hänen ilmoittaa tätä koskeva vaatimus verkkonhaltijalle. Tarvittaessa verkkonhaltija voi pyytää täydentämään vaatimusta kirjallisesti. Jollei vaatimus ole perusteeton, verkkonhaltija vähentää pidettävän määrän asian selvittämisen jälkeen lähetettävästä ensimmäisestä laskusta.

### **10. VERKKOPALVELUN VIRHE**

**10.1.** Verkkopalvelussa on virhe, jos sähkön laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä on sovitto tai mitä voidaan katsoa sovitun.

**10.1.1.** Verkonhaltija on pyydettyessä velvollinen antamaan käyttäjälle tarpeelliset tiedot käyttäjän epäilemästä virheestä ja sen syistä.

**10.2.** Sähkön laatuvaatimuksia ja toimitustapaa (toimituksen keskeytyminen) koskevista poikkeuksista voidaan sopia kirjallisessa verkkosopimuksessa, käyttöpaikkaa koskevassa liittymissopimuksessa tai erillisellä kirjallisella sopimuksella.

**10.3.** Verkonhaltija ei tässä luvussa mainituin rajoituksin tai poikkeuksista sopimis vapaudu

sille sähkömarkkinalain mukaan kuuluvan verkon kehittämisveloitteen noudattamisesta.

**10.4.** Verkkopalvelun laatu (laatupoikkeamia) arviotaessa on seuraavat näkökohdat otettava huomioon:

**10.4.1.** Sähkön laatu määritetään liittämiskohdassa.

**10.4.2.** Jollei toisin ole sovittu, verkkopalvelussa on virhe, jos sähkö ei laadultaan vastaa Suomessa noudatettavia standardeja. Näiden ehtojen voimaan tullessa käytettävä standardi on SFS - EN 50160.

**10.4.3.** Kolmivaiheista sähköä koskevassa verkkopalvelussa yhden tai kahden vaiheen keskeytyminen voi olla kohdassa 10.5 tarkoitettu keskeytys.

**10.5.** Toimitustapaa arviotaessa on otettava huomioon, että verkkopalvelulta ei voida edellyttää keskeytettömyyttä. Sähköverkko on alttiina erilaisille keskeytyksiksi aiheutaville luonnon- ja muille ilmiöille. Jollei toisin ole sovittu, verkkopalvelussa on virhe, jos verkkopalvelu on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytymistä (sähkökatkosta) voida pitää keskeytyksen syyä ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä. Verkkopalvelun keskeytymisestä johtuvaa virheellisyttä arvioidaan kokonaisuutena.

**10.6.** Edellisen kohdan lisäksi toimitustapaa arviotaessa otetaan huomioon mm. seuraavat kohdat:

**10.6.1.** Verkonhaltijalla on oikeus välittömästi tilapäisesti keskeyttää verkkopalvelu (katkaista sähkönjakelu), jos se on välttämätöntä ihmishenkeä, terveyttä tai omaisuutta uhkaavan vaaran torjumiseksi.

**10.6.2.** Olennainen häiriö sähköntuotannossa, sähköverkkotoiminnassa tai valtakunnan rajan ylittävässä sähkön siirrossa tai muu verkkonhaltijasta riippumaton syy (kuten sota- tai muu kriisitilanne, työtaistelu tai poikkeuksellinen luonnonolosuhde) voi aiheuttaa sellaisen häiriön sähkön saatavuudessa, että sähköä saanti voi joko kokonaan keskeytyä tai vähentyä niin, että verkkonhaltija joutuu keskeyttämään verkkopalvelun käyttäjille tai säännöstelemään sähkön saantia.

**10.6.3.** Jos verkkonhaltija kahdessa edellisessä kohdassa mainituista syistä johtuen voi siirtää sähköä ja tarjota muita verkkopalveluja vain rajoitetusti, on verkkonhaltijalla oikeus jakaa (säännöstellä) käytettävissä oleva sähkö käyttäjien kesken ottamalla huomioon yhteiskunnan yleiset elintärkeät tarpeet, mahdolliset viranomaismääräykset, voimassa olevat sähköpulan hallintaa koskevat suunnitelmat tai veloitteet ja vallitsevat olosuhteet ja keskeyttää muu verkkopalvelu tarpeen vaatiessa.

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

**10.8.** Edellisessä kohdassa mainitua syystä johtuvasta keskeytymisestä, josta verkkonhaltija on ennalta tietoinen, tiedotetaan riittävästi. Jos tässä kohdassa tarkoitettua keskeytyksestä ei tiedoteta riittävästi tai keskeytyksen jälkeinen jälleenykyntä aiheuttomasti viivästy ennalta ilmoitetusta, on kyseessä kuitenkin verkkopalvelun virhe.

**10.9.** Keskeytyksen katsotaan alkaneen siitä, kun verkkonhaltija on saanut siitä tiedon tai hänen voidaan katsoa olleen siitä tietoinen.

**10.10.** Käyttäjän tulee varautua siihen, että verkkopalvelu ei ole keskeytettömyttä. Käyttäjän tulee ottaa huomioon laitteidensa käyttöolosuhteet ja varmistaa laitteidensa asianmukainen sähkön saanti, jos käyttäjä tarvitsee esimerkiksi laitteidensa herkkyyden takia tavanomaisen verkkopalvelun mukaista sähköä laadultaan parempaa sähköä tai sähköä josta saannin keskeytettömyyttä.

**10.11.** Käyttäjän on viipymättä ilmoitettava havaitsemastaan verkkopalvelun virheestä, virheen uhasta tai siitä, että hänen käsityksensä mukaan verkkopalvelussa on virhe, verkkonhaltijalle. Ilmoitusta ei tarvita, mikäli on perusteltua olettaa, että verkkonhaltija on virheestä, sen uhasta tai käyttäjän käsityksestä muutoin tietoinen.

**10.12.** Verkonhaltijan tulee viipymättä siitä, kun sille on ilmoitettu virheestä tai kun se on muotoin tullut virheestä tietoiseksi, selvittää virheen syy ja korjata virhe.

**10.13.** Jos verkkopalvelussa on virhe, verkkonhaltija on velvollinen korvaamaan käyttäjälle tästä syystä aiheutuneen vahingon 11. luvun mukaisesti.

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

**10.15.** Verkonhaltija vähentää tietoonsa tulleen virheen johdosta tehtävän hinnanalennuksen seuraavasta laskusta tai palauttaa hinnanalennuksen käyttäjälle noudattaen vastaavasti mitä kohdissa 9.4 ja 9.4.1 on määrätty.

**10.16.** Käyttäjällä on aina oikeus esittää verkkopalvelun virheeseen perustuvat vaatimuksensa verkkonhaltijalle. Vaatimus on esitettävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun käyttäjä havaitsi verkkopalvelun virheen taikka hänen olisi pitänyt se havaita, ja hänellä oli vaatimusten esittämiseksi tarvittavat tiedot verkkonhaltijasta.

**10.17.** Verkonhaltija ei vastaa virheestä, jos hän kohtuullisessa ajassa vaatimuksesta tiedon saatuaan ilmoittaa käyttäjälle virheestä vastuussa olevan myyjän, joka ottaa vastattavakseen virheestä aiheutuvan vahingonkorvauksen tai hinnanalennuksen.

## 11. VAHINKOJEN KORVAAMINEN

**11.1.** Verkonhaltija korvaa käyttäjälle näissä ehtoissa määritellystä verkkopalvelun viivästyksestä tai virheestä aiheutuneen vahingon tässä luvussa mainituin perustein ja rajoituksin.

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

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

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

**11.5.** Välillisenä vahinkona pidetään näissä ehtoissa:

**11.5.1.** ansion menetystä, joka käyttäjälle aiheutuu viivästyksen tai virheen tai niistä johtuvien toimenpiteiden vuoksi;

**11.5.2.** vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta;

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

**11.5.4.** muun käyttäjän kuin kuluttajan kärsimää omaisuusvahinkoa, joka johtuu verkkopalvelun virheestä aiheutuneesta käyttäjän laitteen tai laitteiston toiminnan häiriöstä tai pysähtymisestä tai käyttäjän toiminnan keskeyttämisestä, tai samasta syytä aiheutunutta taloudellista seurannaisvahinkoa tai tappiota; ja

**11.5.5.** muuta samankaltaista vaikeasti ennakoitavaa vahinkoa.

**11.6.** Kuluttaja on oikeutettu saamaan korvauksen myös perheelleen tai perheenjäsenelleen sattuneesta vahingos-

ta samoin perustein kuin itselleen sattuneesta vahingosta.

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

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

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

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

## 12. VAKIOKORVAUS

**12.1.** Käyttäjällä on oikeus verkkopalvelun yhtäjaksoisen keskeytymisen perusteella vakiokorvaukseen, jos verkkonhaltija tai myyjä, joka myy sähköä käyttäjille kiinteistön tai sitä vastaavan kiinteistöryhmän sisäisen sähköverkon kautta, ei osoita, että verkkopalvelun keskeytyminen johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottavan huomioon toiminnassaan ja jonka seurauksia hän ei kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut välttää tai voittaa.

**12.2.** Vakiokorvauksen perusteena on aina verkkonhaltijan tuottamasta verkkopalvelusta johtuva keskeytystapahtuma. Jos keskeytys on johtunut kanta- tai alueverkossa tapahtuneesta häiriöstä tai keskeytyksestä tai aiheutunut ulkopuolisten tahojen toiminnasta, käyttäjällä ei ole oikeutta vakiokorvaukseen. Jos keskeytys on johtunut käyttäjän sähkölaitteista, verkkonhaltija ei ole velvollinen suorittamaan vakiokorvausta kyseiselle käyttäjälle eikä muillekaan käyttäjille, jotka ovat kyseisen keskeytyksen vaikutuspiirissä.

**12.3.** Vakiokorvauksen määrä on käyttäjän vuotuisesta verkkopalvelumaksusta:

1) 10 prosenttia, kun keskeytyksen aika on ollut vähintään 12 tuntia mutta vähemmän kuin 24 tuntia;

2) 25 prosenttia, kun keskeytysaika on ollut vähintään 24 tuntia mutta vähemmän kuin 72 tuntia;

3) 50 prosenttia, kun keskeytysaika on ollut vähintään 72 tuntia mutta vähemmän kuin 120 tuntia; sekä

4) 100 prosenttia, kun keskeytysaika on ollut vähintään 120 tuntia.

Vakiokorvauksen enimmäismäärä verkkopalvelun keskeytymisen johdosta on enintään 700 euroa. Vakiokorvauksen enimmäismäärä voidaan tarkistaa valtioneuvoston asetuksella rahanarvon muutosta vastaavasti.

**12.4.** Jos käyttäjälle maksetaan verkkopalvelun keskeytymisen johdosta vakiokorvaus, hänellä ei ole oikeutta kohdassa 10.14 säädettyyn hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta.

**12.5.** Vakiokorvauksen maksamisesta ei saa sopimuksin poiketa käyttäjän vahingoksi.

**12.6.** Käyttäjällä on aina oikeus esittää verkkopalvelun keskeytymiseen perustuvat vaatimuksensa verkkonhaltijalle. Vaatimus on esitettävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun käyttäjä havaitsi verkkopalvelun keskeytymisen taikka hänen olisi pitänyt se havaita ja hänellä on vaatimusten esittämiseksi tarvittavat tiedot verkkonhaltijasta.

**12.7.** Verkonhaltija vastaa verkkopalvelun keskeytymisestä käyttäjälle. Verkonhaltija vastaa verkkopalvelun keskeytymisestä verkossaan tämän lisäksi myös käyttäjälle, joka ostaa sähkön hänen jakeluverkkoonsa liittyneen kiinteistön tai sitä vastaavan kiinteistöryhmän sisäisen sähköverkon kautta, jollei verkkonhaltija kohtuullisessa ajassa vaatimuksesta tiedon saatuaan ilmoita käyttäjälle myyjää, joka ottaa vastattavakseen verkkopalvelun keskeytymiseen perustuvan vakiokorvauksen.

**12.8.** Vakiokorvauksen oikeuttavien ehtojen täyttyminen ei tarkoita, että verkkopalvelussa olisi kohdan 10. mukainen virhe.

## **D. SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN, SOPIMUKSEN SIIRTO JA PÄÄTTYMINEN**

### **13. SOPIMUSEHTOJEN JA HINTOJEN MUUTTAMINEN**

**13.1.** Sopijapuolet voivat yhdessä sopia yksilöllisen verkkosopimuksen muuttamisesta. Jos muuta ei ole sovittu, noudatetaan mitä kohdissa 2.5.-2.5.5. on määrätty.

**13.2.** Verkonhaltijalla on: oikeus muuttaa verkkosopimuksen sopimusehtoja ja hintoja, jos syynä on verkkopalveluun liittyvien pääomakustannusten tason, kuten korkokustannusten muutos, verkon kehittämiseen liittyvien investointitarpeiden muutos tai verkostoon sidotun pääoman poisto- tai takaisinmaksuajan muutos, joka ei johdu verkkonhaltijasta; ja oikeus muuttaa verkkosopimuksen hintoja siten, että hinnoittelu muutoksen jälkeenkin vastaa sähkömarkkinalain 14 § 2 momentin mukaisen kohtuullisen

hinnoittelun vaatimuksia (tällä perusteella voidaan tehdä vain kohtuullisia muutoksia); ja oikeus muuttaa verkkosopimuksen sopimusehtoja ja hintoja, jos syynä on verkonrakennus- tai ylläpitokustannusten muutokset, verkonhaltijan muille verkkonhaltijoille suoritettavien maksujen muutokset, häviösähkön hankintakustannusten muutokset, muiden kuin verkoston rakentamiseen tai ylläpitoon mutta verkkopalveluun liittyvien työvoima- tai muiden toimintakustannusten muutokset, verkkopalvelun tarjoamiseksi tarpeellisten muiden palvelujen tuottamisen kustannusten muutokset tai verkkopalveluun kohdistuvien velvoitteiden muutokset.

Tämän kohdan perusteella käyttäjän verkkosopimusta ei voida muuttaa niin, että verkkosopimuksen sisältö siitä olennaisesti muuttuisi.

**13.3.** Verkonhaltijalla on oikeus muuttaa hintoja ja muita sopimusehtoja, jos muutos perustuu lainsäädännön muuttumiseen tai viranomaisen päätökseen, jota verkkonhaltija ei ole voinut ottaa lukuun verkkosopimusta tehtäessä.

**13.4.** Verkonhaltija voi muuttaa hintoja ja muita sopimusehtoja myös sellaisen lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen päätöksen perusteella, joka on ollut sopimusta tehtäessä tiedossa, edellyttäen, ettei muutos olennaisesti muuta verkkosopimuksen hintoja tai muuta keskeistä sisältöä.

**13.5.** Jos verkkonhaltijan vastuualue muuttuu, verkkonhaltijalla on oikeus muuttaa verkkopalvelun hintoja tai muita sopimusehtoja yhtenäisen hinnoittelun toteuttamiseksi. Yksittäisten käyttäjien maksuihin merkittäviä muutoksia aiheuttavat hintamuutokset tulee toteuttaa sähkömarkkinaviranomaisen ennen uuden hinnoittelun käyttöönottoa hyväksymän siirtymäajan kuluessa.

**13.6.** Verkonhaltijalla on lisäksi oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja, jos muutokseen on erityistä syytä, olosuhteiden olennaisen muuttumisen johdosta; vanhentuneiden sopimus- tai hinnoittelujärjestelyjen uudistamisen takia tai energian säästämiseksi tarpeellisten toimenpiteiden toteuttamiseksi.

**13.7.** Verkonhaltijalla on oikeus vaihtaa käyttäjän vanhentunut verkkopalvelutuote toiseen tuotehinnastossa olevaan käyttäjälle soveltuvaan verkkopalvelutuotteeseen kohtuullisen siirtymäajan puitteissa. Verkonhaltijan on lähetettävä käyttäjälle tuotteen lakkautussuunnitelma, josta käy ilmi miten ja millä aikataululla vanhentunut tuote lakkautetaan. Suunnitelma on lähetettävä käyttäjälle kohtuullisessa ajassa ennen muutosta.

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

**13.9.** Verkonhaltijan on lähetettävä käyttäjälle ilmoitus siitä, miten ja mistä ajankohdasta lukien hinnat tai muut sopimusehdot muuttuvat ja mikä on muutoksen peruste. Ilmoituksessa on myös mainittava, onko sopijapuolella oikeus irtisanoa verkkosopimus.

Jos perusteena on muu syy kuin lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, muutos saa tulla voimaan aikaisintaan kahden viikon, kullattajien osalta kuukauden, kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Ilmoitus lähetetään käyttäjän lasutusosoitteeseen tai muuhun erikseen sovitettuun osoitteeseen, ja se voi sisältyä esimerkiksi käyttäjälle tulevaan laskuun.

**13.10.** Jos muutoksen perusteena on lainsäädännön muuttuminen tai viranomaisen päätös, on verkkonhaltijalla oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lukien kun muutos tai päätös tuli voimaan. Muutos voidaan toteuttaa myöhemminkin verkkonhaltijan määräämänä ajankohtana, jollei kyseessä ole muutos käyttäjän eduksi. Verkkonhaltijan on ilmoitettava näillä perusteilla tehtävistä muutoksista mahdollisimman pian.

## 14. VERKKOSOPIMUKSEN SIIRTO

**14.1.** Käyttäjä ei voi siirtää verkkosopimusta kolmannelle.

**14.2.** Verkkonhaltija on oikeutettu siirtämään verkkosopimuksen toiselle verkkonhaltijalle. Verkkosopimuksen ehtoja ei voida siirron yhteydessä muuttaa, jollei 13.5 muuta johdu. Uuden verkkonhaltijan on ilmoitettava siirrosta käyttäjälle viimeistään ensimmäisen laskun yhteydessä.

## 15. VERKKOSOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

**15.1.** Liittymissopimuksen päättyessä päättyvät myös liittymissopimuksen mukaista sähkönkäyttöpaikkaa koskevat verkkosopimukset.

**15.2.** Määräaikainen verkkosopimus päättyy määrärajan umpeuduttua tai purkamisen johdosta. Kuluttajalla on kuitenkin oikeus irtisanoa myös määräaikainen verkkosopimus kuten toistaiseksi voimassa olevan verkkosopimus.

**15.3.** Toistaiseksi voimassa oleva verkkosopimus päättyy irtisanomisen tai purkamisen johdosta.

**15.4.** Käyttäjä saa aina irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan verkkosopimuksen päättymään kahden viikon irtisanomisajalla.

**15.5.** Käyttäjällä on 15 päivän ajan (kuluttajalla 30 päivän ajan) ehtojen tai hintojen muutoksesta tai verkkosopimuksen siirrosta tiedon saatuaan oikeus irtisanoa verkkosopimus päättyväksi ilman irtisanomisaikaa. Tällöin muutetut ehdot tai hinnat eivät koske käyttäjää ellei muutos johdu viranomaisen päätöksestä tai lainsäädännön muutoksesta.

**15.6.** Verkkonhaltija ei voi irtisanoa kuluttajan verkkosopimusta. Muun käyttäjän verkkosopimuksen verkkonhaltija voi irtisanoa kolmen kuukauden irtisanomisajalla, jos verkkosopimuksen pitäminen voimassa on lainsäädännön muutoksen tai olosuhteiden olennaisen muutoksen takia

hänen kannaltaan kohtuutonta.

**15.7.** Käyttäjä saa purkaa verkkosopimuksen, jos verkkopalvelun alkaminen on viivästynyt tai verkkopalvelu on ollut keskeytyneenä yli vuorokauden edellyttäen, että viivästys tai keskeytys johtuu verkkonhaltijan puolella olevasta muusta syystä kuin ylivoimaisesta esteestä.

**15.8.** Verkkonhaltijalla on oikeus purkaa verkkosopimus,

**15.8.1.** jos käyttäjä on olennaisesti rikkinut verkkosopimukseen perustuvia velvoitteitaan eikä sopimusrikkomusta ole oikaistu verkkonhaltijan kirjallisesti ilmoittamassa kohtuullisessa määräajassa;

**15.8.2.** jos käyttäjä on syyllistynyt sähkön anastamiseen tai verkkonhaltijan tai myyjän vastuulla olevien laitteiden tahalliseen vahingoittamiseen; tai

**15.8.3.** jos verkkopalvelu sähkönkäyttöpaikkaan on keskeytetty käyttäjän maksu- tai muun sopimuslainlyönönnin takia ja keskeytys on kestänyt vähintään kuukauden.

**15.9.** Kuluttajan maksuviivästyksen johdosta verkkosopimus voidaan purkaa vain kohdan 15.8.3. mukaisessa tilanteessa.

**15.10.** Verkkonhaltija lähettää käyttäjälle ja tämän avoimen toimituksen myyjälle kirjallisen ilmoituksen verkkosopimuksen purkamisesta, jossa mainitaan purkuperuste ja verkkosopimuksen päättymisaika.

## 16. VASTUUTAHOT

**16.1.** Sopijapuolet ovat vastuussa toisilleen verkkosopimuksen mukaisista velvoitteista.

**16.2.** Käyttäjä vastaa verkkosopimuksen mukaisten velvollisuuksiensa rikkomisesta aiheutuvista vahingoista kolmansille osapuolille.

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

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

**16.5.** Verkkonhaltija vastaa 10. luvussa tarkoitusta verkkopalvelun virheestä käyttäjälle. Verkkonhaltija ei vastaa virheestä, jos hän kohtuullisessa ajassa vaatimuksesta tiedon saatuaan ilmoittaa käyttäjälle virheestä vastuussa olevan myyjän, joka ottaa vastattavakseen virheestä aiheutuvan vahingonkorvauksen tai hinnanalennuksen.

**16.6.** Verkonhaltija vastaa 12. luvussa tarkoitetusta verkkopalvelun keskeytymisestä käyttäjälle. Verkonhaltija vastaa verkkopalvelun keskeytymisestä verkossaan tämän lisäksi myös käyttäjälle, joka ostaa sähkön hänen jakeluverkkoonsa liittyneen kiinteistön tai sitä vastaavan kiinteistöryhmän sisäisen sähköverkon kautta, jollei verkonhaltija kohtuullisessa ajassa vaatimuksesta tiedon saatuaan ilmoita käyttäjälle myyjää, joka ottaa vastattavakseen verkkopalvelun keskeytymiseen perustuvan vakiokorvauksen.

## **17. RIITOJEN RATKAISEMINEN**

**17.1.** Kuluttajalla on oikeus saattaa tämän verkkosopimuksen tulkinnasta aiheutuneet erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

**17.2.** Verkkosopimuksesta johtuvat erimielisyydet käsitellään käyttäjän sähkönkäyttöpaikan käräjäoikeudessa ensiasteena, jollei toisin ole sovittu. Kuluttajalla on kuitenkin aina oikeus nostaa kanne Suomessa olevan kotipaikkansa käräjäoikeudessa.



**Lappeenrannan Energia Oy**

Valtakatu 25 A  
53101 Lappeenranta

puh. 020 177 6111  
fax 020 177 6069