



Energiateollisuus ry:n suosittelemat
VERKKOPALVELUEHDOT
VPE 2014
15.12.2014

SISÄLLYS

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

A. Yleistä, verkkosopimuksen tekeminen, palvelun edellytykset ja aloittaminen

1. Soveltamisala ja määritelmiä

1.1. Näitä yleisiä sopimusehtoja, *verkkopalveluehtoja* (ehtoja, lyhenne VPE 2014) sovelletaan jakeluverkkoon liitettylle 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 kaikkia sitä toimintaa, joka mahdollistaa sähkön jakelun 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 syöttää 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 hallinnassa 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. *Sähkönmyyjä* (*myyjä*) on henkilö, yhteisö tai laitos, joka myy sähköä.

1.9. *Sähkönmyyntisopimus* (*myyntisopimus*) on sopimus, jolla käyttäjä ostaa ja myyjä myy sähköenergiaa. Sähkön vähittäismyyntinä 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. Sähköntoimitussopimuksen mukaisista palveluista 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 67 § 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, hinnannuutosilmoituksen 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 hinnat 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 puhelintia, 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 sähkö- ja maakaasumarkkinoiden valvonnasta annetussa laissa ja niiden 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 verkonhaltijan ja myyjän välillä,

- jos toimitusvelvollisuuden piirissä oleva käyttäjä haluaa tehdä myyjän kanssa sopimuksen, joka sisältää sähkönmyynnin lisäksi verkkopalvelun; tai

- jos verkonhaltija tarjoaa yleisesti myyjille mahdollisuuden tarjota kilpailun piirissä oleville käyttäjille sähköä sopimuksilla, jotka sisältävät sähkönmyynnin lisäksi verkkopalvelun.

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

2.3. Verkkosopimus voidaan tehdä, kun kyseistä sähkökäyttöpaikkaa koskeva liittymissopimus on voimassa. Mikäli kiinteistön kaupan yhteydessä tehtyä liittymissopimuksen siirtoa ei voida toteuttaa, koska liittymää rasittavat verkonhaltijalle eräntyneet saatavat, verkonhaltijalla ei ole velvollisuutta aloittaa verkkopalvelua ennen kuin liittymän omistajan eräntyneet saatavat on maksettu tai verkonhaltija on hyväksynyt, että liittymissopimuksen siirronsaaja ottaa ne vastattavakseen.

2.4. Verkkopalvelun aloittaminen (eli sähkön kytkeminen käyttäjälle) ja jatkaminen edellyttää verkkosopimuksen ja sähkökäyttöpaikan liittymissopimuksen lisäksi myös yhden ja vain yhden myyjän kanssa tehdyn avointa toimitusta koskevan sähkönmyyntisopimuksen voimaasaoloa sekä että käyttäjän sähkökäyttöpaikka täyttää verkonhaltijan 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 hinnastot sekä linkin näiden ehtojen tallennettavissa olevaan versioon. Yleiset sopimusehdot tulee asiakkaan pyynnöstä sopimusta tehtäessä lähettää veloituksetta asiakkaalle kirjallisesti. Sopimuksen mukana kuluttajalle on annettava tieto energiankuluttajan tarkistuslistasta sekä Energiaviraston internetosoite, jossa se on saatavilla.

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, verkonhaltijan tulee sähkömarkkina- ja säädettyssä ajassa lähettää käyttäjälle sopimuksen vahvistusilmoitus (*vahvistus*) tämän ilmoittamaan laskutusosoitteeseen tai muuhun erikseen sovitettuun osoitteeseen. Vahvistuksessa mainitaan verkkosopimuksen voimaantulon ajankohta ja se sisältää verkkosopimuksen yksilölliset ehdot, hinnastot ja selvityksen käyttäjän huomautusajasta ja linkin näiden ehtojen tallennettavissa olevaan versioon. Yleiset sopimusehdot tulee asiakkaan pyynnöstä lähettää veloituksetta asiakkaalle kirjallisesti sopimusvahvistuksen yhteydessä. Vahvistusilmoituksen mukana kuluttajalle on annettava tieto energiankuluttajan tarkistuslistasta sekä Energiaviraston internetosoite, jossa se on saatavilla.

2.5.4. Jos verkkosopimus tehdään kuluttajan kanssa etäviestimen avulla, tulee verkonhaltijan lähettämään vahvistusilmoitukseen 2.5.3 kohdassa mainittujen seikkojen lisäksi soveltuvin osin sisältyä myös muut kuluttajasuojalain 6 luvun 9 §:ssä tarkoitettut tiedot, mukaan lukien kokonaisuhtaan sisällytettömät toimitus- ja muut kulut, maksamista koskevat ehdot, tieto kuluttajan oikeudesta peruuttaa sopimus sekä peruuttamislomake ja -ohje, jollei verkonhaltija ole toimittanut näitä kuluttajalle pysyvällä tavalla jo aiemmin.

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

- Käyttäjä ilmoittaa verkonhaltijalle kolmen viikon kuluessa vahvistuksen lähettamisestä tai siinä mainittuun vähintään kolmen viikon kuluttua lähettämistä 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 kuluttajasuojalain mukaisen etä- ja kotimyyntiin liittyvän peruuttamisoikeuden mukaisesti. Jos kuluttajasopimuksen

peruuntuessa on saanut hyväkseen suorituksen, kuluttajan on maksettava saamastaan hyödystä kohtuullinen korvaus verkkohaltijalle. 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. Verkkohaltija 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. Verkkohaltijalla on oikeus periä käyttäjän pyytämästä vaihdosta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset. Vaihtamisrajoitus voi olla voimassa enintään 12 kuukautta. Lakautettavaksi ilmoitettuun tuotteeseen ei voi vaihtaa.

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

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

2.9.2. Rajoituksen käyttöön ottamisesta on sovittava 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 tarkoitus toteuttaa verkkohaltijan asennuksia tai laitteita apuna käyttäen, sitä ei voida tehdä ilman, että verkkohaltija tarjoaa tarvittavan palvelun. Verkkohaltija toteuttaa rajoitukset myyjän tilauksesta ja kustannuksesta. Rajoituksia ei toteuteta, jollei myyjä ilmoita verkkohaltijalle sopineensa kirjallisesti käyttäjän kanssa rajoitusten käytöstä.

2.9.4. Kun kysymyksessä on asunnon suora sähkölämmitys pääasiassa suorien sähkölämmittimin, ei voida sopia, että lämmityselementtien jännitteetön 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 jännitteetömän ajanjakson pituinen.

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

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

3. Vakuus tai ennakkomaksu

3.1. Verkkohaltijalla on verkkosopimusta tehtäessä oikeus vaatia käyttäjältä, joka ei ole kuluttaja, vakuus tai ennakkomaksu verkkosopimuksen 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. Verkkohaltijalla on verkkopalvelun alkamisen jälkeen oikeus vaatia käyttäjältä, joka ei ole kuluttaja, vakuus tai ennakkomaksu verkkosopimuksen perustuvien saatavien maksamisesta, jos käyttäjä on olennaisesti laiminlyönyt tähän tai toiseen verkkosopimuksen tai sähköntoimitussopimuksen perustuvaa maksuvelvollisuuttaan, jota ei ole perustellusti riitautettu, tai jos käyttäjän luottotiedoista ilmenee, että käyttäjä on ilmeisesti kyvytön suorittamaan verkkosopimuksen perustuvista maksuista.

3.3. Verkkohaltija 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. Verkkohaltijalla 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;
- verkkohaltijalla on kuluttajalta erääntyneitä verkkopalveluun, sähköntoimitukseen tai liittymissopimukseen liittyviä saatavia, joiden määrää voidaan pitää huomattavana verkkopalvelun laskutuksen määrään nähden; tai
- kuluttajan luottotiedoista ilmenee, että kuluttaja on ilmeisesti kyvytön suorittamaan verkkosopimuksen perustuvista maksuista.

3.4. Jos verkkosopimusta tehtäessä vakuutta tai ennakkomaksua ei ole määrätty, mennessä maksettu, verkkosopimus raukeaa välittömästi ilman erillistä ilmoitusta. Sopimus raukeaa, vaikka sähköntoimitus käyttöpaikkaan olisi aloitettu. Käyttäjä on velvollinen maksamaan ennen sopimuksen raukeamista käyttämästään verkkopalvelusta sopimuksen mukaisen hinnan.

3.5. Verkkohaltijalla on oikeus käyttää vakuutta tai ennakkomaksua verkkopalveluun tai aiempimpiin käyttöpaikkaan koskeviin sähköntoimituksiin perustuvien erääntyneiden saatavien, kertyneiden viivästyskorkeiden ja kohtuullisten perimiskulujen suorittamiseksi. Jos verkkohaltija käyttää vakuuden tai ennakkomaksun tai osan siitä saatavien suorittamiseksi on verkkohaltijalla oikeus vaatia käyttäjää täydentämään vakuus tai ennakkomaksu kohdassa 3.7 mainitun määräksi, jos sopimussuhde edelleen jatkuu.

3.6. Verkkohaltija ei maksa vakuudelle tai ennakkomaksulle korkoa.

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

3.8. Verkkohaltija 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. Vakuutta tai sen osaa ei sopimuksen pysyessä voimassa tai päätyttyä kuitenkaan palauteta, mikäli verkkohaltija voi vaatia koko vakuuden tai vakuuden osan käyttämistä käyttäjän muihin voimassa oleviin ja päätyneisiin verkkopalvelu- tai sähköntoimitussopimuksiin perustuvien erääntyneiden saatavien, kertyneiden viivästyskorkeiden ja kohtuullisten perimiskulujen kuittaamiseen. Ennakkomaksu käytetään erääntyvien maksujen suorittamiseen tässä kohdassa vakuuden palauttamiselle määritellyn ajan kuluessa.

3.9. Vakuuden luovuttamisesta tehdään kirjallinen vahvistus. Ennakkomaksusta voidaan mainita myös sopimuksen vahvistusilmoituksessa.

3.10. Verkkohaltijalla on oikeus realisoida annettu vakuus parhaaksi katsomalla tavalla erääntyneiden saatavien suorittamiseksi.

3.11. Vakuuden tai ennakkomaksun luovuttamisen sijasta käyttäjä ja verkkohaltija voivat sopia verkkosopimuksen mukaisten maksujen maksamisesta ennakoon. 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 verkkohaltija ei voi kieltäytyä sähkömarkkinalaissa edellytetystä 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. Sopijapuolten asennuksina ja laitteina pidetään kohdissa 4.2 - 4.12 myös muita hänen vastuupiirissään olevia asennuksia ja laitteita, esimerkiksi käyttäjän sellaisen vuokralaisen tai edelleenostajan, jolla ei ole verkkohaltijan kanssa verkkosopimusta, asennuksia ja laitteita.

4.3. Käyttäjän tulee ilmoittaa verkkohaltijalle kohtien 4.5.1 ja 4.5.2 mukaisista laitteistoista ennen niiden käyttöönottoa. Sähköä syöttävien laitteistojen kytkeminen kiinteistön sähköverkkoon, kun kiinteistön sähköverkko on kytketty jakeluverkkoon, on kielletty ilman erillistä sopimusta.

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

4.5. 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 kytkentäkelppoinen kyseisen verkon ominaisuudet ja laitteen käyttötapa huomioon ottaen. Verkkohaltija antaa pyynnöstä käyttäjälle tämän tarvitsemia verkon ominaisuuksiin liittyviä tietoja.

4.5.1. Jos käyttäjän sähkölaitteen tai -laitteiston aiheuttamille verkkohäiriöille ei ole olemassa kyseiseen tapaukseen soveltuvia standardeja, verkkohaltija selvittää käyttäjän pyynnöstä, voidaanko laite tai laitteisto liittää kyseiseen verkkoon. Selvityspyynnön tekemistä suositellaan etenkin seuraavissa tapauksissa:

- sähkölaitteen tai -laitteiston kytkentävirta on suuri verrattuna pääsulakkeen kokoon;

- sähkölaitteen tai -laitteiston verkkoon kytkeytyminen tapahtuu usein;
 - sähkölaitteen tai -laitteiston käyttö edellyttää verkonhaltijan erityistoimenpiteitä; tai
 - sähkölaite tai -laitteisto aiheuttaa merkittävää yliaaltovirtaa.
- 4.5.2. Tyypillisesti ennakkoselvitystä vaativia laitteita tai laitteistoja ovat:
- Generaattorit ja muut jännitettä, energiaa tai oikosulkutehoa syöttävät laitteet: Mm. tuuli-, aurinko-, vesi- ja bioenergialaitokset
 - Maalämpöpumput
 - Loissähkön kompensointilaitteet
 - Hitsauslaitteet
 - Kompressorit
 - Suurehkot elektroniikkaohjatut laitteet
 - Suurehkot suuntaajat tai taajuusmuuttajat

4.5.3. Usein käynnistyvät suuren käynnistysvirran tarvitsevat laitteet kuten pumput, kompressorit ja moottorit tulee varustaa sellaisella virran rajoituksella, ettei niiden käyttö ylitä liittymissopimuksessa määriteltyä liittymän kokoa.

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

4.6.1. 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 verkonhaltijan hänelle mahdollisesti antama informaatio.

4.6.2. Kun sähkölaitteessa tai -laitteistossa 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.

4.7. Sopijapuolten tulee ilmoittaa toisilleen toisen asennuksissa ja sähkölaitteissa havaitsemistaan vioista ja häiriöistä. Sopijaosapuolten on, ilmoituksesta tiedon saatuaan, viipymättä ryhdyttävä toimenpiteiden korjaamiseksi. Jollei ilmoitettu vika tai häiriö kuulu sopijaosapuolen korjausvelvollisuuden piiriin, sopijaosapuolen tulee ilmoittaa käsitöksensä vastuutahosta ilmoituksen antajalle.

4.8. Mikäli käyttäjän ilmoittama vika tai häiriö kuuluu jonkun muun kuin verkonhaltijan korjausvelvollisuuden piiriin, verkonhaltijan on ilmoitettava tälle viasta tai häiriöstä.

4.9. Jos käyttäjän sähkölaitteet haittaavat toisten käyttäjien sähkökäyttöä tai verkonhaltijan mittaus- tai muiden järjestelmien toimintaa, verkonhaltijan tulee yhdessä käyttäjän kanssa määritellä keinot haitan poistamiseksi. Verkonhaltija voi tällöin esimerkiksi rajoittaa laitteen käytön tapahtuvaksi määräaikoina. Verkonhaltija voi kieltää laitteen käytön vain, jos laitteen käyttö ei ole lainkaan mahdollista ilman, että siitä aiheutuu merkittävää haittaa muille käyttäjille tai verkonhaltijan mittaus- tai muille järjestelmille.

4.10. Jos jakeluverkon haltijan hallinnassa oleva sähkölaitteisto on käyttäjän tiloissa tai alueella, käyttäjän on järjestettävä jakeluverkon haltijalle sopijapuolten hyväksymällä tavalla korvauksetta viivytuksetön pääsy sähkölaitteiston luo mm. huolto-, tarkistus-, vianselvitys- tai korjaustöitä varten vuorokaudenajasta riippumatta.

4.11. Verkonhaltija ei vastaa käyttäjälle hänen laitteidensa ominaisuuksista, vanhentumisesta, kulumisesta, rikkoutumisesta tai niiden yhteensopivuudesta jakeluverkon, käyttäjän oman verkon tai käyttäjän verkossa olevien muiden sähkölaitteiden tai -laitteistojen kanssa tai edellä mainittujen seikkojen aiheuttamista vahingoista, ellei vahinkoa ole aiheuttanut 10. luvussa tarkoitettu sähkön laatua koskeva virhe. Verkonhaltija ei myöskään vastaa käyttäjän asennuksien tai laitteiden tai niiden suojausien puutteellisuksien aiheuttamista vahingoista.

4.12. Jos käyttäjä tarvitsee esimerkiksi laitteidensa herkkyyden takia tavantason verkkopalvelun mukaista 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, välittämisestä ja raportoinnista on verkonhaltijalla. Käyttäjän tulee maksaa aiheuttamansa kohtuulliset mittauskustannukset. Verkkosopimuksessa sovitaan mittauksen tarkemmasta järjestämisestä. Verkonhaltija vastaa mittauslaitteistosta ja mittauksen oikeel-

lisuudesta, jollei muuta ole sovittu. Jos mittareita on useita, verkkosopimuksessa sovitaan, mitä mittaria tai mittareita käytetään verkkopalvelun 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 mittauksen käytön taseselvitystä ilman eri sopimista ja eri korvausta.

5.2. Mittauslaitteen tulee korvauksetta sallia verkonhaltijan mittauksen ja mittaustietojen siirron kannalta tarpeellisten laitteistojen asentamisen tiloihinsa sekä niiden säilyttämisen, huoltamisen, luennan ja muut tarpeelliset toimenpiteet 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 sopijapuolen vastuulla siten kuin siitä on erikseen säädetty tai määrätty ja muutenkin tarpeen mukaan. Toisen sopijapuolen vaatimuksesta mittauslaitteista vastaavan sopijapuolen tulee tarkistuttaa mittauslaitteet. Jos mittauksessa todettu virheprosentti on suurempi kuin kaksi kertaa mittarin tarkkuusluokka veloitukseen nähden määrävillä kuormituksilla, mittauslaitteista vastaava sopijapuoli vastaa tarkistuksesta aiheutuneista kustannuksista. Muussa tapauksessa kustannuksista vastaa se, joka on tarkistusta vaatinut.

5.5. Mittauslaitteet voidaan tarkistuttaa vakausasetuksen perusteella tarkistamiseen hyväksytyillä tarkistajilla tai sopijapuolten hyväksymällä muulla tarkistajalla. Vastuu tarkistuksen aiheuttamista kustannuksista määräytyy edellisessä kohdassa mainitun mukaisesti.

5.6. Verkonhaltija tarjoaa yleisen aikajaotuksen mukaisia mittauspalveluita valtioneuvoston asetuksen sähköntoimituksen selvityksestä ja mittauksesta mukaisesti. Yleisen aikajaotuksen mukaisia mittauspalveluita ovat tuntimittaukseen perustuva mittauspalvelu, yksiaikaosiirron mittauspalvelu, yö- ja päiväenergiaan perustuva kaksiaikaosiirron mittauspalvelu sekä talviarkipäiväenergiaan ja muuhun energiaan perustuva kausiaikaosiirron mittauspalvelu. Näiden lisäksi verkonhaltija voi tarjota rakenteeltaan muun tyyppisiin aika-jaotuksiin perustuvia mittauspalveluita.

6. Mittarin luenta ja mittaustiedon siirto

6.1. Käyttäjän tulee sallia pääsy mittarille, mittaustietojen lukeminen ja siirto mittauslaitteistolta sekä mittaustietojen käyttö sähkötaseiden selvityksen ja mittauksen vaatimalla tavalla siten kuin asiasta on määrätty tai määräyksien puuttuessa alalla yleisesti noudatetun käytännön mukaisesti.

6.2. Käyttäjän tulee sallia sähkön toimitusta ja sähkön laatua koskevien tietojen lukeminen ja siirtäminen mittauslaitteistolta ja niiden käyttö verkonhaltijan verkon käyttötoimintaa varten.

6.3. Käyttäjän tulee sallia verkonhaltijan mittaustietojen siirtämiseksi tai muiden verkkotoimintaan perustuvien tiedonsiirtotarpeiden välittämiseksi tarpeellinen tiedonsiirto sähköverkoissaan. Tällainen tiedonsiirto ei saa aiheuttaa kustannuksia eikä häiriötä sähkönkäyttäjille. Käyttäjä ei myöskään saa vähemmällä toimenpiteillään häiritä tai vaarantaa tämän kohdan mukaista aiemmin aloitettua verkonhaltijan tiedonsiirtoa.

6.4. Jos mittauslaitteisto on tuntimittauslaitteisto, mittarilta siirretään kulutusta koskevat tiedot voimassa olevien määräysten mukaisesti. Verkonhaltijalla on oikeus arvioida mittaustiedot sähkönkäyttöpaikan aikaisempaan sähkönkulutukseen perustuen, jos mittaustiedot eivät ole saatavilla tuntimittauslaitteiston tilapäisen tiedonsiirto- tai laitteistohäiriön vuoksi.

6.5. Jos mittauslaitteisto on muu kuin tuntimittauslaitteisto, noudatetaan kohta 6.5.1-6.5.5

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

6.5.2. Käyttäjä ja verkonhaltija voivat sopia tätä tiheimmästä mittarin luennasta ja siitä aiheutuneiden kohtuullisten kustannusten korvaamisesta verkonhaltijalle.

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

6.5.4. Käyttäjä on velvollinen kolme kertaa vuodessa ilmoittamaan verkonhaltijalle kutakin verkkosopimuksen mukaista käyttöpaikkaa koskevat mittauskemat verkonhaltijan sitä kirjallisesti pyytäessä. Tämä kohta ei koske käyttäjiä, jotka eivät käytännössä pääse lukemaan mittaria.

6.5.5. 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 pyydyttyä.

6.6. Verkonhaltijan on huolehdittava mittauslaitteiston luennasta käyttäjän ilmoitettua 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 pyydyttyä

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 (kohta 6.4 huomioiden) sähkökäyttöön, jollei muuta ole sovittu. Jos käyttöpaikan sähkökäytön mittaus perustuu muuhun kuin etäluettavaan mittauslaitteistoon, laskutus perustuu käyttäjän arvioituu sähkökäyttöön, jollei muuta ole sovittu. Arviolaskutus tasataan ilmoitetun tai luetun (kohta 6.5) mittarilukeman perusteella vähintään neljä kertaa vuodessa (lukema- eli tasauslasku), jollei muuta ole sovittu.

7.1.2. Laskutus voidaan perustaa aikaisempaan sähkökäyttöön perustuvaan arvioon, jollei verkonhaltija saa tietoonsa mittarilukema.

7.1.3. Verkonhaltija on velvollinen tarkistamaan arvioituu 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 sähkömarkkinalakia 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 erääntymisajasta.

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 myöhästyneistä maksusuorituksista verkonhaltijalla on oikeus periä korkolain mukaista viivästyskorkoa. Jos laskun eräpäivä ja maksettava määrä on ennalta määrätty, viivästyskorkoa peritään eräpäivästä lukien. Jos kuluttajan laskun eräpäivä ja/tai maksettava määrä ei ole ennalta määrätty, viivästyskorkoa voidaan periä aikaisintaan 30 päivän kuluttua laskun lähettamisestä. Kirjallisen huomautuksen ja katkaisuvaroituksen lähettämistä voidaan lisäksi periä voimassaolevan hinnaston mukainen kohtuullinen maksu.

7.6. Laskutus- ja mittausvirheen sekä mittarin luentavirheen 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 sähkökäyttömääriin 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 käyttäjän laskutuksen korjaamisesta, jos

- laskutuksessa tapahtuneesta virheestä ja siitä asiakkaalle ilmoittamisesta on kulunut aikaa enemmän kuin kolme vuotta; tai
- asiakkaan ja myyjän välinen asiassuhde on päättynyt aikaisemmin kuin kuusi viikkoa ennen virheen havaitsemista,

ja verkonhaltijan myyjälle laskutuksen perusteeksi antamat sähkökäyttötiedot ovat mittausvirheen, mittarin luentavirheen tai verkonhaltijan myyjälle antamassa ilmoituksessa olleen muun virheen (ei kuitenkaan arviopoikkeaman) takia tapahtuneeseen sähkökäyttöön verrattuna virheelliset.

Tässä kohdassa tarkoitettujen hyvityksen myyntihintana käytetään jakeluverkon vastuualueella toimitusvelvollisen myyjän sitä julkista sähkötuotetta tai -tariffia, joka parhaiten soveltuu käyttäjälle. Jos kyseessä kuitenkin on verkonhaltijan puolella oleva virhe ja käyttäjä esittää kohtuullisessa ajassa selvityksen sähkönhankintaansa kyseisenä aikana sovelletuista hinnoista, käytetään näitä hintoja.

7.6.5. Edellisten kohtien perusteella määräytyvä lisäveloitukseen tai hyvitykselle ei suoriteta korkoa sen kertymisen ajalta. Lisäveloituksen maksamiselle on käyttäjälle myönnettävä kohtuullinen maksuaika. Jollei käyttäjä myönneetysässä 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 sähkön saannin), jos käyttäjä olennaisesti laiminlyö verkkopalvelun 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 lähettamisestä. 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, verkonhaltija lähettää käyttäjän laskutusosoitteeseen tai muuhun erikseen sovittuun osoitteeseen kirjallisen katkaisuvaroituksen. Katkaisuvaroituksesta käy ilmi verkkopalvelun keskeyttämisajankohta. Käyttäjän 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 syytään, verkkopalvelun saa keskeyttää aikaisintaan kolmen kuukauden kuluttua maksun eräpäivästä. Käyttäjän on ilmoitettava verkonhaltijalle 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 verkkopalvelua voidaan maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vain, jos tällaisen käyttäjän suorittamatta oleva maksu on vähintään 250 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 lopun 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 sopimussuhteesta olevasta myyjästä johtuvasta syystä.

8.2.1. Jos käyttäjän avoimen toimituksen myyjä ilmoittaa verkkopalvelun tai tiedonsiirtona liittyvät velvoitteensa verkonhaltijaa kohtaan taikka laiminlyö velvoitteensa tasevastuunsa täyttämiseen tai tase selvitykseen liittyen, verkonhaltijalla on oikeus keskeyttää verkkopalvelu. Tässä kohdassa tarkoitettu myyjän velvoitteet 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 lähettamisestä.

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 verkonhaltijalle tai tämän määräämälle kohtien 8.2.1-8.2.5. mukaisesta sähkömyyntisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

8.3. Jos käyttäjän avointa toimitusta koskeva sähkömyyntisopimus päättyy ilman että uusi avoimen toimituksen sähkömyyntisopimus tulee voimaan, on verkonhaltijalla oikeus keskeyttää verkkopalvelu välittömästi. Verkonhaltijalla ei ole velvollisuutta tarkistaa myyjiltä saamiensa sähkömyyntisopimusten päättymistä koskevien ilmoitusten oikeellisuutta käyttäjältä tai muiltakaan tahoilta.

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

maksu.

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

8.6. Verkkonhaltijalla 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. Verkkonhaltija 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. Verkkonhaltija ja käyttäjä voivat erikseen sopia, että verkkopalvelu aloitetaan uudelleen jo ennen kuin vaadittu vakuus erääntyy. Tällöin verkkopalvelu voidaan keskeyttää välittömästi ilman erillistä ilmoitusta, jollei vakuutta ole määräpäivään mennessä maksettu.

8.8. Avoimen toimituksen myyjä saa vaatia verkkopalvelun keskeyttämistä verkkonhaltijalta, kun myyjällä on sähkönmmyntisopimuksen mukaan oikeus keskeyttää sähkönmmyynti. Myyjä vastaa siitä, että hänen vaatimalleen keskeyttämiselä on laissa, sähkönmmyntisopimuksessa, muissa sopimuksissa tai määräyksissä mainittu peruste keskeyttämiselä. Jälleenykyntä tapahtuu avoimen toimituksen myyjän toimeksiannosta. Jos myyntisopimus päättyy, jälleenykyntä tapahtuu sitten, kun uusi myyjä on ilmoittanut sähkönmmyntin aloittamisesta.

8.9. Käyttäjällä ei ole oikeutta verkkopalvelun keskeyttämisestä johtuviin vaatimuksiin verkkonhaltijaa kohtaan jos keskeyttämisen syytä ovat olleet käyttäjästä tai myyjästä johtuneet seikat.

C. Verkkopalvelun viivästys, virhe, vahingonkorvaus sekä vakio- korvaus

9. Verkkopalvelun aloittaminen ja viivästys

9.1. Verkkopalvelu aloitetaan (eli sähkö kytketään käyttäjälle) erikseen sovitun ja näissä ehoissa 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 syytä johtuen, korvaa verkkonhaltija käyttäjälle viivästyksestä johtuvan vahingon 11. luvun mukaisesti ja siinä mainituin rajoituksin.

9.4. Verkkonhaltija 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 tarkoitettujen 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 pidätettävän 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 sovittu tai mitä voidaan katsoa sovitun. Verkkonhaltijan palvelussa on virhe myös silloin, kun kuluttajan laskutus on virheellinen tai viivästynyt, eikä virhettä tai viivästyä voida pitää vähäisenä.

10.1.1. Verkkonhaltija on pyydettyänsä velvollinen antamaan käyttäjälle tarpeelliset tiedot käyttäjän epäilemistä virheestä ja sen syistä.

10.1.2. Laskutuksen virheenä tai viivästyksenä ei pidetä sitä, jos verkkonhaltija perustaa laskutuksensa kohdan 7.1.2 mukaisesti arvioon.

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

10.3. Verkkonhaltija ei tässä luvussa mainituin rajoituksin tai poikkeuksista sopimisen vapaudu sille sähkömarkkinaalain mukaan kuuluvan verkon kehittämisvelvollisuuden noudattamisesta.

10.4. Verkkopalvelun laatua (laatu-poikkeamia) arvioitaessa 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 arvioitaessa on otettava huomioon, että verkkopalvelulta ei voida edellyttää keskeytyksittömyyttä. Sähköverkko on alttiina erilaisille keskeytyksille aiheuttaville luonnon- ja muille ilmiöille. Jollei toisin ole sovittu, verkkopalvelussa on virhe, jos verkkopalvelu on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytymistä (sähkökatkosta) voida pitää keskeytyksen syytä ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä. Verkkopalvelun keskeytyksestä johtuvaa virheellisyyttä arvioidaan kokonaisuutena.

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

10.6.1. Verkkonhaltijalla 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 ylittävissä sähkön siirrosta tai muu verkkonhaltijasta riippumaton syy (kuten sota- tai muu kriisitilanne, työtaistelu tai poikkeuksellinen luonnonolosuhte) voi aiheuttaa sellaisen häiriön sähköön saavuudessa, että sähkön 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 jakaa sähköä ja tarjota muita verkkopalveluja vain rajoitetusti, on verkkonhaltijalla oikeus jakaa (säännöstellä) käytettävissä oleva sähkö käyttäjien kesken ottamalla huomioon yhteiskunnan yleiset elintarkeet tarpeet, mahdolliset viranomaismääräykset, voimassa olevat sähköpulan hallintaa koskevat suunnitelmat tai velvoitteet 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 syytä 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 mainitusta syytä johtuvasta keskeytyksestä, josta verkkonhaltija on ennalta tietoinen, tiedotetaan riittävästi. Jos tässä kohdassa tarkoitettua keskeytyksestä ei tiedoteta riittävästi tai keskeytyksen jälkeinen jälleenykyntä aiheuttomasti viivästyy ennalta ilmoitetusta, on kysessä 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 keskeytyksestä. Käyttäjän tulee ottaa huomioon laitteidensa käyttöolosuhteet ja varmistaa laitteidensa asianmukainen sähkö saanti, jos käyttäjä tarvitsee esimerkiksi laitteidensa herkkyyden takia tavanomaisen verkkopalvelun mukaista sähköä laadultaan parempaa sähköä tai sähkö saannin keskeytyksittömyyttä.

10.11. Verkkonhaltija ei välttämättä saa järjestelmänsä automaattisesti tietoa yksittäisen käyttöpaikan tai alueen sähkönjakelun keskeytyksistä, vaan käyttäjän tulee ilmoittaa näistä verkkonhaltijalle.

10.11.1. Mikäli verkkonhaltija saa aina tiedon yksittäisen käyttöpaikan tai alueen sähkönjakelun keskeytyksistä automaattisesti, tulee verkkonhaltijan kertoa tästä asiakkaalle.

10.11.2. Verkkonhaltijan tulee pyynnöstä antaa käyttäjälle tarkempaa tietoa siitä, miten verkkonhaltija saa tiedon sähkönjakelun keskeytyksestä omista järjestelmänsä.

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

10.13. Verkkonhaltijan tulee viipymättä siitä, kun sille on ilmoitettu virheestä tai kun se on muutoin tullut virheestä tietoiseksi, selvittää virheen syy ja korjata virhe.

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

10.15. Verkkopalvelun virheen johdosta käyttäjällä on oikeus virhettä vastaanvaan hinnanalennukseen.

10.15.1. Jos virhe perustuu verkkopalvelun keskeytykseen, hinnanalennuksen määrä on vähintään neljä prosenttia (4 %) käyttäjän kyseisen sähkönkäyttöpaikan 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 keskeytyksen johdosta vakiokorvaus luvun 12 mukaan, hänellä ei ole oikeutta tässä kohdassa tarkoitettuun hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta.

10.16. Verkkonhaltija vähentää tietoonsa tulleen virheen johdosta tehtävän hin-

nanalennuksen seuraavasta laskusta tai palauttaa hinnanalennuksen käyttäjälle noudattaen vastaavasti mitä kohdissa 9.4 ja 9.4.1 on määrittänyt.

10.17. 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.

10.18. 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. Vahingonkorvaus

11.1. Verkonhaltija korvaa käyttäjälle näissä ehdoissa määritellystä verkkopalvelun viivästyksestä tai virheestä aiheutuneen vahingon tässä luvussa mainitun perustein ja rajoituksin.

11.2. Viivästyksestä aiheutunutta vahinkoa ei korvata, jos verkkonhaltija osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa 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 korvausvelvollisuudesta 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 syöllistynyt tahallisuuteen tai törkeään huolimattomuuteen, vahingonkorvauksen enimmäismäärän rajoitusta ei sovelleta.

11.5. Välillisinä vahinkona pidetään näissä ehdoissa:

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. sähkönkäyttöpaikan 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 keskeytyksestä, tai samasta syystä 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 vahingosta 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 sopimussuhteessa 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 selaista vahinkoa, joka tulee korvattavaksi käyttäjälle tai muulle taholle muulla perusteella, kuten liittymän kytkemisen viivästyksen johdosta.

12. Vakiokorvaus

12.1. Käyttäjällä on ilman eri vaatimusta 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 vaikutusmahdollisuksiensa 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 verkonhaltijan 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;
- 4) 100 prosenttia, kun keskeytysaika on ollut vähintään 120 tuntia mutta vähemmän kuin 192 tuntia;
- 5) 150 prosenttia, kun keskeytysaika on ollut vähintään 192 tuntia mutta vähemmän kuin 288 tuntia; sekä
- 6) 200 prosenttia, kun keskeytysaika on ollut vähintään 288 tuntia.

12.4. Käyttäjälle verkkopalvelun keskeytymisen johdosta kalenterivuoden aikana maksettavien vakiokorvausten määrä on enintään 200 prosenttia vuotuisesta siirtopalvelumaksusta tai 2000 euroa. Yksittäisen verkkopalvelun keskeytyksen osalta maksettavan vakiokorvauksen enimmäismäärä on kuitenkin enintään

- 1) 1 000 euroa, jos vakiokorvauksen perustana oleva keskeytys on alkanut ennen 1.1.2016;
- 2) 1 500 euroa, jos vakiokorvauksen perustana oleva keskeytys on alkanut ennen 1.1.2018; ja
- 3) 2 000 euroa, jos vakiokorvauksen perustana oleva keskeytys on alkanut 1.1.2018 tai sen jälkeen.

Vakiokorvauksen enimmäismäärä voidaan tarkistaa valtioneuvoston asetuksella rahanarvon muutosta vastaavasti.

12.5. Verkonhaltija määrittää vakiokorvauksen suuruuden käyttöpaikan vuosikulutusarvion perusteella.

12.6. Jos käyttäjälle maksetaan verkkopalvelun keskeytymisen johdosta vakiokorvaus, hänellä ei ole oikeutta kohdassa 10.15 säädettyyn hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta.

12.7. Vakiokorvauksen maksamisesta ei saa sopimuksin poiketa käyttäjän vahingoksi.

12.8. Käyttäjällä on oikeus vakiokorvaukseen ilman eri vaatimusta, mikäli verkkonhaltija on ollut tietoinen vakiokorvaukseen oikeuttavasta sähkötoimituksen keskeytyksestä. Käyttäjällä on kuitenkin aina myös 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.

12.9. Verkonhaltija vastaa verkkopalvelun keskeytyksestä käyttäjälle. Verkonhaltija vastaa verkkopalvelun keskeytyksestä verkossaan tämän lisäksi myös käyttäjälle, joka ostaa sähköä 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.

12.10. Vakiokorvaukseen oikeuttavien ehtojen täyttyminen ei tarkoita, että verkkopalvelussa olisi kohdan 10 mukainen virhe.

D. Sopimusehtojen muuttaminen, sopimuksen siirto ja päättymisen

13. Sopimusehtojen ja hintojen muuttaminen

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

13.2. Verkonhaltijalla on:

- oikeus muuttaa verkkosopimuksen sopimusehtoja ja hintoja, jos syynä on verkkopalvelun liittyvien pääomakustannusten tason, kuten korkokustannusten muutos, verkon kehittämiseen liittyvien investointitarpeiden muutos tai verkoston sidotun pääoman poisto- tai takaisinmaksuajan muutos, joka ei johdu verkkonhaltijasta; ja
- oikeus muuttaa verkkosopimuksen hintoja siten, että hinnoittelu muutoksen jälkeenkin vastaa sähkömarkkinalain 24 § 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, verkkonhaltijan muille verkkonhaltijoille suoritettavien maksujen muutokset, häviösähköön hankinta-

kustannusten 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 muita keskeistä sisältöä.

13.5. Jos verkkonhaltijan vastuualue muuttuu, verkkonhaltijalla on oikeus muuttaa verkkopalvelujen 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. Jos perusteena on muu syy kuin lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, muutos saa tulla voimaan aikaisintaan kahden viikon, kuluttajien osalta kuukauden, kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Ilmoitus lähetetään käyttäjän laskutusosoitteeseen 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 määräämän ajankohtana, jollei kyseessä ole muutos käyttäjän eduksi. Verkonhaltijan on ilmoitettava näillä perusteilla tehtävistä muutoksista mahdollisimman pian.

14. Verkkosopimuksen siirto

14.1. Käyttäjä ei voi siirtää verkkosopimusta kolmannelle.

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

15. Verkkosopimuksen päättymisen

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

15.2. Määräaikainen verkkosopimus päättyy määräajan 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. Verkonhaltija 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 edel-

lyttäen, että viivästys tai keskeytys johtuu verkonhaltijan puolella olevasta muusta syytä kuin ylivoimaisesta esteestä.

15.8. Verkonhaltijalla on oikeus purkaa verkkosopimus,

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

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

15.8.3. jos sähköjakelu tai -toimitus sähkönkäyttöpaikkaan on keskeytetty käyttäjän maksu- tai muun sopimuslainlyönnin takia ja keskeytys on kestänyt vähintään kuukauden, tai mikäli keskeytystä ei ole voitu toteuttaa käyttäjistä johtuvasta syystä, keskeytyksen edellytysten täyttymisestä on kulunut vähintään kuukausi.

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

15.10. Verkonhaltija 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 voitoista.

16.2. Käyttäjä vastaa verkkosopimuksen mukaisten velvollisuuksiensa rikkomisesta aiheutuvista vahingoista kolmannelle 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. Verkonhaltija vastaa 10. luvussa tarkoitettusta verkkopalvelun virheestä käyttäjälle. 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.

16.6. Verkonhaltija vastaa 12. luvussa tarkoitettusta 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.

17. Riitojen ratkaiseminen

17.1. Kuluttajalla on oikeus saattaa tämän verkkosopimuksen tulkinnaista 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.