



Kymenlaakson Sähkö

SÄHKÖNTOIMITUSEHDOT STE 05

Voimassa 1.8.2005 alkaen

SÄHKÖNTOIMITUSEHDOT

STE 05

Sisälllys:

- A. Yleistä, sähköntoimitussopimuksen tekeminen ja palvelun edellytykset
- B. Mittaus, laskutus ja sähkötoimituksen keskeyttäminen
- C. Sähköntoimituksen viivästys, virhe, vahinkojen korvaaminen sekä vakiokorvaus
- D. Sopimusehtojen muuttaminen, sopimuksen siirto ja päättymisen

A. Yleistä, sähköntoimitussopimuksen tekeminen ja palvelun edellytykset

1. Soveltamisala ja määritelmiä

1.1. Näitä yleisiä sopimusehtoja, *sähköntoimitusehtoja* (ehtoja, lyhenne STE 05) sovelletaan jakeluverkkoon liitetulle sähkönkäyttäjälle tapahtuvassa *sähköntoimituksessa*.

1.2. Sähköntoimituksella tarkoitetaan palvelukokonaisuutta, joka sisältää sekä sähkön (sähköenergian) vähittäismyynnin sähkönkäyttäjälle että sähkön siirron edellyttämän sähköverkkopalvelun. Nämä ehdot ovat osa tätä palvelukokonaisuutta koskevaa *sähköntoimitussopimusta*. Sähkönkäyttäjä voi olla liittynyt jakeluverkkoon suoraan tai kiinteistön tai sitä vastaavan kiinteistöryhmän sisäisen sähköverkon kautta. Sähkön vähittäismyyntinä pidetään sähkön myyntiä jakeluverkon kautta välittömästi sähkön käyttäjille.

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

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

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

sähköverkkotoimintaa.

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

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

1.8. Sähkömyyjä (*myyjä*) on henkilö, yhteisö tai laitos, joka myy sähköä. Myyjä hankkii näiden ehtojen mukaisessa sähköntoimituksessa verkkopalvelun siltä jakeluverkon haltijalta, jonka maantieteellisellä vastuualueella käyttäjän sähkönkäyttöpaikka sijaitsee. Myyjä vastaa näiden ehtojen mukaisesti verkkopalvelusta käyttäjää kohtaan, myös jakeluverkon haltijalle lainsäädännön mukaan kuuluvista velvoitteista.

1.9. Sähkönkäyttäjä (*käyttäjä*) ostaa sähköntoimituksen myyjältä. Käyttäjä käyttää sähkön pääasiassa itse. Käyttäjänä voi olla myös liittyjä, joka hankkii sähköä liittymissopimuksensa mukaisen liittämiskohdan kautta muiden käytettäväksi. Usea käyttäjä voi sitoutua sähköntoimitussopimukseen yhteisvastuullisesti.

1.10. Näissä ehdoissa *sopijapuolilla* tarkoitetaan myyjää ja käyttäjää.

1.11. Sähköntoimitussopimuksen ollessa voimassa samaa käyttöpaikkaa koskien ei tule olla erillistä sähköverkkosopimusta tai myyntisopimusta.

1.12. Nämä sopimusehdot soveltuvat vain sellaiseen sähköntoimitukseen, jolla myyjä myy käyttäjälle tämän kaiken sähkön tarpeen.

1.13. Jos myyjällä on sen jakeluverkon haltijan vastuualueella, johon sähkönkäyttöpaikka kuuluu, huomattava markkinavoima ja käyttöpaikka on varustettu enintään 3x63 A pääsulakkeella tai käyttöpaikkaan ostetaan sähköä enintään 100 000 kWh vuodessa, on myyjällä sähkömarkkinalain 21 § mukainen *toimitusvelvollisuus* käyttäjää kohtaan.

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

1.15. *Sähköntoimitustuotteella* tarkoi-

tetaan näissä ehdoissa sähköntoimituksessa käytettävän palvelukokonaisuuden määrittelyä. Määrittely sisältää myös tiedot myyjän perimistä maksuista. Sähköntoimitustuotetta voidaan kutsua myös tariffiksi. *Tuotehinnastossa* on esitetty myyjän tarjoamia sähköntoimitustuotteita. Tuotehinnasto sekä mahdollinen erillinen *palveluhinnasto (hinnastot)* ovat osa sähköntoimitussopimusta.

1.16. Näissä ehdoissa esimerkiksi vahvistusilmoituksen, laskun, hinnanmuutosilmoituksen tai muun viestin lähettäminen tarkoittaa myös viestisisällön sisältävän sanoman sähköistä lähettämistä. Käyttäjän osoite tai laskutusosoite voi olla myös esimerkiksi sähköposti- tai muu vastaava yksilöllinen osoite. Sanomien sähköinen lähettäminen edellyttää, että sopijapuolet ovat siitä sopineet.

1.17. Sähkömarkkinoita koskevat keskeiset säännökset ovat sähkömarkkinalaissa ja sen nojalla annetuissa asetuksissa. Sähkömarkkinalaissa kutsutaan näiden ehtojen mukaista sähköntoimitussopimusta sähköntoimitussopimukseksi, ”joka sisältää sähköntoimituksen lisäksi sähkön siirron edellyttämän verkkopalvelun”.

2. Sähköntoimitussopimuksen tekeminen

2.1. Sähköntoimitussopimus tehdään sopijapuolten välillä joko toistaiseksi voimassa olevaksi tai määräajaiseksi.

2.2. Sähköntoimitussopimus voidaan tehdä, kun kyseistä sähkönkäyttöpaikkaa koskeva liittymissopimus on voimassa.

2.3. Sähköntoimituksen aloittaminen (eli sähkön kytkeminen käyttäjälle) ja jatkaminen edellyttää sähköntoimitussopimuksen ja sähkönkäyttöpaikan liittymissopimuksen voimassaolon lisäksi sitä, että käyttäjän sähkönkäyttöpaikka täyttää jakeluverkon haltijan asettamat sähkömarkkinalain mukaan hyväksyttävät verkkoon liittämistä koskevat tekniset vaatimukset (tarkemmin luvussa 4).

2.4. Sähköntoimitussopimus voidaan tehdä kirjallisesti, suullisesti tai sähköisessä muodossa.

2.4.1. Sähköntoimitussopimus on tehtävä kirjallisesti, jos jompikumpi sopijapuoli sitä vaatii. Sähköntoimitussopimukseen tulee liittää nämä ehdot ja mahdolliset hinnastot. Sähköntoi-

mitussopimuksessa on mainittava jakeluverkon haltija, jolle vika- ja muut verkkopalvelua koskevat ilmoitukset on tehtävä, sekä sähkön mittaukselle aiheutuvat erityiset vaatimukset, jos sähköntoimitussopimus sähkömarkkinain mukaan sellaisia edellyttää.

2.4.2. Sähköntoimitussopimus voidaan tehdä myyjän tuotevalikoiman mukaisesti sähköisessä muodossa. Sähköinen sopimus on sitova, jos se on tehty siinä muodossa, jota sähköiseltä sopimiselta yleisesti edellytetään.

2.4.3. Jos sähköntoimitussopimus tehdään suullisesti, myyjän tulee kahden viikon kuluessa sähköntoimitussopimuksen tekemisestä lähettää käyttäjälle sopimuksen vahvistusilmoitus (vahvistus) tämän ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Vahvistuksessa mainitaan sähköntoimitussopimuksen voimaantulon ajankohta ja se sisältää sähköntoimitussopimuksen yksilölliset ehdot, nämä ehdot, hinnastot ja selvityksen käyttäjän huomautusajasta. Lisäksi vahvistuksessa on mainittava jakeluverkon haltija, jolle vika- ja muut verkkopalvelua koskevat ilmoitukset on tehtävä, sekä sähkön mittaukselle aiheutuvat erityiset vaatimukset, jos sähköntoimitussopimus sähkömarkkinoita koskevan lainsäädännön mukaan sellaisia edellyttää.

2.4.4. Sähköntoimitussopimus on tullut voimaan ja jatkuu vahvistuksessa mainituin ehdoin, jollei käyttäjä ilmoita myyjälle kolmen viikon kuluessa vahvistuksen lähettämistä tai siinä mainittuun vähintään kolmen viikon kuluttua lähettämistä olevaan määräpäivään mennessä, ettei hän pidä vahvistuksessa mainittuja tai siinä selvitettyjä ehtoja tehdyn sähköntoimitussopimuksen ehtoja vastaavina. Sähköntoimitussopimuksen tekemisen ja käyttäjän tekemän ilmoituksen välisenä aikana sovelletaan vahvistuksen mukaisia sopimusehtoja, jollei muuta näytetä sovitun.

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

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

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

2.7. Toimitusvelvollisuuden piirissä olevalla käyttäjällä on oikeus vaihtaa sähköntoimitustuotetta hinnastossa esitetyin sähköntoimitustuotteen luonteeseen perustuvien kohtuullisten rajoitusten. Myyjällä on oikeus periä käyttäjän pyytämästä vaihdosta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset. Vaihdamisrajoitus voi olla voimassa enintään 12 kuukautta.

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

2.8.1. Käyttäjä ja myyjä voivat sopia sähkönsaannin ohjauksista. Sopimuksessa on tarkkaan määriteltävä sallitut rajoitukset.

2.8.2. Ohjauksen käyttöön ottamisesta on sovittava kirjallisesti. Jos käyttöpaikkaa varten on aiemmin sovittu ohjauksista ja käyttöpaikkaa koskien tehdään uusi sähköntoimitussopimus, ohjauksista on mainittava uudessa kirjallisessa sähköntoimitussopimuksessa tai sopimuksen vahvistusilmoituksessa.

2.8.3. Kun kysymyksessä on asunnon suora sähkölämmitys pääasiassa suorin 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 jännitteettömän ajanjakson pituinen.

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

3. Vakuus tai ennakkomaksu

3.1. Myyjällä on sähköntoimitussopimusta tehtäessä oikeus vaatia käyttäjältä, joka ei ole kuluttaja, vakuus tai ennakkomaksu sähköntoimitussopimukseen perustuvien saatavien maksamisesta. Jos sähköntoimitussopimus tehdään 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. Myyjällä on sähköntoimituksen alkamisen jälkeen oikeus vaatia käyttäjältä, joka ei ole kuluttaja, vakuus tai ennakkomaksu sähköntoimitussopimukseen perustuvien saataviensa maksamisesta, jos käyttäjä on olennaisesti laiminlyönyt sähköntoimitussopimukseen, myyntisopimukseen tai verkkosopimukseen perustuvaa maksuvelvollisuuttaan, jota ei ole perustellusti riitautettu.

3.3. Myyjä voi vaatia kuluttajalta kohtuullisen vakuuden tai ennakkomaksun sähköntoimitussopimusta tehtäessä sekä sähköntoimitussopimuksen ollessa voimassa. Sähköntoimitussopimuksen ollessa voimassa vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia vain, jos kuluttaja on olennaisesti laiminlyönyt sopijapuolten välisiin sopimussuhteisiin liittyviä maksuvelvoitteita. Myyjällä tulee sekä sähköntoimitussopimusta tehtäessä että sen voimassa ollessa olla lisäksi erittäin painava syy vakuus- tai ennakkomaksuvaateelleen. Erittäin painavia syitä voivat olla esimerkiksi:

- kuluttajan sähköntoimitus on keskeytetty maksulaiminlyönnin takia;
- myyjällä on kuluttajalta erääntyneitä sähköntoimitukseen, sähkönmyyntiin tai verkkopalveluun liittyviä saatavia, joiden määrää voidaan pitää huomattavana sähköntoimituksen laskutuksen määrään nähden; tai
- kuluttajan luottotiedoista ilmenee, että kuluttaja on ilmeisesti kyvytön suorittamaan sähköntoimitussopimukseen perustuvista maksuista.

3.4. Myyjällä on oikeus käyttää vakuutta tai ennakkomaksua sähköntoimitukseen tai sähkönmyyntiin perustuvien erääntyneiden saataviensa, kertyneiden viivästyskorkojen ja kohtuullisten perimiskulujen suorittamiseksi. Jos myyjä käyttää vakuuden tai ennakkomaksun tai osan siitä saataviensa suorittamiseksi on myyjällä oikeus vaatia käyttäjää täydentämään vakuus tai ennakkomaksu kohdassa 3.6. mainitun määräiseksi, jos sopimussuhde edelleen jatkuu.

3.5. Myyjä ei maksa vakuudelle tai ennakkomaksulle korkoa.

3.6. Vakuus tai ennakkomaksu voi olla määrältään enintään laskutuskauden alun ja sähköntoimituksen keskeyttämisen (siten kuin se määräytyy kohtien 8.1.-8.5. mukaan) välisen ajan sähköntoimituslaskun suuruinen, jollei muun käyttäjän kuin kuluttajan tai

toimitusvelvollisuuden piirissä olevan käyttäjän kanssa ole toisin sovittu. Sähkötoimituslasku lasketaan käyttäjän sähkökäytöstä tehdyn arvion mukaan. Arvio voidaan tehdä suurimman sähkökäytön ajanjakson mukaan.

3.7. Myyjä palauttaa vakuuden sähkötoimitussopimuksen päätyttyä välittömästi, kun loppulasku on maksettu ja mahdolliset muut käyttäjän veloitteet 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. Jos käyttäjä ei ole kuluttaja eikä toimitusvelvollisuuden piirissä, käyttäjä ja myyjä voivat sopia vakuuden palauttamisesta muutakin. Ennakkomaksu käytetään erääntyvien maksujen suorittamiseen tässä kohdassa vakuuden palauttamiselle määritellyn ajan kuluessa.

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

3.9. Myyjällä on oikeus realisoida annettu vakuus parhaaksi katsomallaan tavalla erääntyneiden saataviensa suorittamiseksi.

3.10. Vakuuden tai ennakkomaksun luovuttamisen sijasta käyttäjä ja myyjä voivat sopia sähkötoimitussopimuksen mukaisten maksujen maksamisesta ennakkoon. Palaamisesta tavanomaiseen maksuaikatauluun noudatetaan soveltuvin osin mitä kohdassa 3.7. on määrätty.

3.11. Tässä luvussa tarkoitettusta ennakkomaksusta tai kohdassa 3.10. tarkoitettusta ennakosta ei ole kyse, jos käyttäjä valitsee valittavissaan olevista erilaisista (sähkötoimitustuote- tai maksutapa-) vaihtoehdoista sellaisen, johon kuuluu etupainotteinen maksujärjestely.

4. Sähkölaitteet

4.1. Tämän luvun määräyksiin vedoten jakeluverkon haltija ei voi kieltäytyä sähkömarkkina-alaissa 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 käyt-

tää niin, että siitä 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. Myyjän vastuupiirissä olevina pidetään jakeluverkon haltijan tai tämän alihankkijan laitteita. Käyttäjän vastuupiirissä olevina pidetään sellaisen vuokralaisen tai edelleenostajan, jolla ei ole sähkötoimitussopimusta tai jakeluverkon haltijan kanssa verkkosopimusta, asennuksia ja laitteita. Käyttäjän tulee lisäksi ilmoittaa myyjälle kohdan 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 sähköturvallisuuksiin koskevan lainsäädännön ja sen perusteella annettujen säännösten ja määräysten sekä alan standardien mukaisesti. Standardien puuttuessa myyjä (käytännössä jakeluverkon haltija) 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 käytötapa huomioon ottaen. Myyjä antaa pyynnöstä käyttäjälle tämän tarvitsemia verkon ominaisuuksiin liittyviä tietoja.

4.4.1. Jos käyttäjän sähkölaitteen tai -laitteiston aiheuttamille verkkohäiriöille ei ole olemassa kyseiseen tapaukseen soveltuvia standardeja, myyjä selvittää käyttäjän pyynnöstä, voidaanko laite tai laitteisto liittää kyseiseen verkkoon. Jos käyttäjä ei tee tällaista selvityspyynnystä, myyjä 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 kytketyminen tapahtuu usein;
- sähkölaitteen tai -laitteiston käyttö edellyttää jakeluverkon haltijan tai myyjän erityistoimenpiteitä; tai
- sähkölaite tai -laitteisto aiheuttaa merkittävää yliaaltovirtaa.

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

4.4.3. Tyyppillisesti ennakkoselvitystä vaativia ovat:

- moottorit, joiden käynnistysvirta on suuri verrattuna pääsulakkeiden kokoon;
- generaattorit ja muut jännitettä, energiaa tai oikosulkutehoa syöttävät laitteet;
- loissähkön kompensointilaitteet;
- hitsauslaitteet;
- kompressorit;
- suurehkot elektroniikkaohjatut laitteet; ja
- suurehkot suuntaajien tai taajuusmuuttajien laitteet.

4.5. Sopijapuolet ovat velvollisia korvaamaan toisilleen edellisissä (4.2, 4.3. ja 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 myyjä tai jakeluverkon haltija 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 myyjän tai jakeluverkon haltijan hänelle mahdollisesti antama informaatio.

4.5.2. Kun sähkölaitteessa tai -laitteistossa on vika tai ominaisuus, jota käyttäjä ei ole voinut havaita, käyttäjä vastaa tällaisesta sähkölaitteesta tai

-laitteistosta mahdollisesti aiheutuvi-
sta vahingoista ja kustannuksista, jos
hän jatkaa haittaa tuottavan laitteen
tai laitteiston käyttämistä myyjän tai
jakeluverkon haltijan huomautuksesta
huolimatta.

4.6. Sopijapuolten tulee ilmoittaa toi-
silleen toisen asennuksissa ja sähkö-
laitteissa havaitsemistaan vioista ja
häiriöistä.

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

4.8. Jos käyttäjän sähkölaitteet hait-
taavat merkittävästi toisten käyttäjien
sähkökäyttöä, myyjän tulee yhdessä
käyttäjän kanssa määritellä keinot hai-
tan poistamiseksi tai pienentämiseksi.
Myyjä voi tällöin esimerkiksi rajoittaa
laitteen käytön tapahtuvaksi määräai-
koina. Myyjä voi kieltää laitteen käytön
vain, jos laitteen käyttö ei ole lainkaan
mahdollista ilman, että siitä aiheutuu
merkittävää haittaa muille käyttäjille.

4.9. Myyjä ei vastaa käyttäjälle hänen
laitteidensa ominaisuuksista, vanhen-
tumisesta, kulumisesta, rikkoutumi-
sesta tai niiden yhteensopivuudesta
jakeluverkon, asiakkaan oman verkon
tai asiakkaan verkossa olevien muiden
sähkölaitteiden tai -laitteistojen kanssa
tai edellä mainittujen seikkojen aiheut-
tamista vahingoista, ellei kyseessä ole
10. luvussa tarkoitettu sähköntoimi-
tuksen virhe. Myyjä ei myöskään vastaa
käyttäjän asennuksien tai laitteiden tai
niiden suojauksien puutteellisuuksien
aiheuttamista vahingoista.

4.10. Jos käyttäjä tarvitsee esimerkiksi
laitteidensa herkkyyden takia tavan-
omaisen sähköntoimituksen mukaista
sähköä laadultaan parempaa sähköä
(vertaa kohta 10.5.) tai sähkönsaannin
keskeytyksettömyyttä (vertaa kohta
10.6.), käyttäjän tulee ottaa yhteyttä
myyjään asian selvittämiseksi.

B. Mittaus, laskutus ja sähkön- toimituksen keskeyttäminen

5. Sähkön mittaus

5.1. Sähköntoimitussopimuksessa so-
vitaan mittauksen järjestämisestä.
Jollei muuta ole sovittu sähköntoimi-
tussopimuksessa, käyttöpaikan liitty-
missopimuksessa tai muutoin, vastaa

myyjä mittauslaitteistosta. Käytännössä
mittauksen toteuttaa useimmin jakelu-
verkon haltija. Käyttäjän tulee maksaa
aiheuttamansa kohtuulliset mittaus-
kustannukset. Jos mittareita on useita,
sähköntoimitussopimuksessa sovitaan,
mitä mittaria käytetään sähköntoimi-
tuksen laskutuksen ja taseselvityksen
perusteena. Jos laskutuksen perusteena
olevan mittarin lisäksi käyttöpaikalla on
muu mittari, joka mittaa laskutuksen ja
taseselvityksen perusteena olevan mitta-
rin mittaaman käytön sisäistä jakaamaa,
jakeluverkon haltija ei lue tällaista mit-
taria tai järjestä sen mittaaman käytön
taseselvitystä ilman eri sopimista ja eri
korvausta.

5.2. Mittauslaitteiden tulee olla raken-
teeltaan ja tarkkuudeltaan standardien
ja yleisen käytännön mukaiset sekä
täyttää sähkömarkkinoita koskevan
lainsäädännön mukaiset vaatimukset.

5.3. Mittauslaitteiden vioista vastaa se
sopijapuoli, joka omistaa mittauslaitteet
tai on tilannut mittauspalvelun muulta
kuin verkkosopimuksen osapuolelta.
Vastuu koskee myös vikojen selvittämi-
stä, korjaamista ym. ja vioista mahdolli-
sesti johtuneiden tai johtuvien laskutus-
virheiden oikaisemiseksi tarpeellisten
tietojen antamista sähkömarkkinoita
koskevien säännöksiä tai alan käytän-
nön edellyttämille osapuolille.

5.4. Mittauslaitteet tarkistetaan niistä
vastaavan sopijapuolen vastuulla siten
kuin siitä on erikseen säädetty tai mää-
rätty 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
määräavilla kuormituksilla, mittauslait-
teista vastaava sopijapuoli vastaa tarkis-
tuksesta aiheutuneista kustannuksista.
Muussa tapauksessa kustannuksista
vastaa se, joka on tarkistusta vaatinut.

5.5. Mittauslaitteet voidaan tarkistuttaa
vakauseräasetuksen perusteella tarkistami-
seen hyväksytyillä tarkistajilla tai sopi-
japuolten hyväksymällä muulla tarkista-
jalla. Vastuu tarkistuksen aiheuttamista
kustannuksista määräytyy edellisessä
kohdassa mainitun mukaisesti.

6. Mittarin luenta ja muu mittaustiedon siirto

6.1. Jollei mittauslaitteisto ole kaukolu-

ettava, noudatetaan kohtia 6.1.1.-6.1.5.
6.1.1. Myyjän tulee huolehtia siitä, että
sähkömittari luetaan säännöllisesti.
Käytännössä mittarit lukee useimmin
jakeluverkon haltija. Jos sähkönkäyt-
töpaikka on tyyppikuormituskäyrä-
menettelyn piirissä, on mittauslaitteisto
luettava vähintään kerran vuodessa. Jos
käyttöpaikka ei ole tyyppikuormitus-
käyrämenettelyn piirissä, on mittaus-
laitteisto luettava vähintään joka toinen
vuosi. Käyttöpaikkojen, jotka eivät ole
ympärivuotisessa käytössä eivätkä tyy-
pikuormituskäyrämenettelyn piirissä,
mittari voidaan lukea edellä mainittua
harvemmin, kuitenkin vähintään joka
neljäs vuosi. Mittarilukema tulee kui-
tenkin hankkia tai arvioida joka vuosi
(katso 7.1.1.).

6.1.2. Käyttäjän tulee sallia jakeluver-
kon haltijan tai myyjän valtuuttamien
henkilöiden pääsy sähkömittarille ja
mittarin lukeminen. Mittari tulee lukea
sellaisena aikana, ettei luennasta aiheu-
du käyttäjälle merkittävää haittaa.

6.1.3. Käyttäjä on velvollinen kerran
vuodessa ilmoittamaan jakeluverkon
haltijalle kutakin verkkosopimuksen
mukaista käyttöpaikkaa koskevat mit-
tauslukemat jakeluverkon haltijan sitä
kirjallisesti pyytäessä. Tämä kohta ei
koske käyttäjiä, jotka eivät käytännössä
pääse lukemaan mittaria. Käyttäjä ja
myyjä voivat sopia tätä tiheimmässä
mittarin luennasta ja siitä aiheutu-
neiden kohtuullisten kustannusten
korvaamisesta.

6.1.4. Myyjällä ja jakeluverkon haltijal-
la on oikeus arvioida mittauslaitteiston
lukema sähkönkäyttöpaikan aikaisem-
paan sähkönkulutukseen perustuen, jos
mittauslaitteisto on sijoitettu paikkaan,
johon jakeluverkon haltijalla ei ole
pääsyä, eikä käyttäjä ole toimittanut
jakeluverkon haltijan asettamassa koh-
tuullisessa määräajassa lukemaa jakelu-
verkon haltijan sitä pyydettyä.

6.1.5 Myyjän on huolehdittava mitta-
uslaitteiston luennasta käyttäjän ilmoi-
tettua sähkönmyyjän vaihtumisesta.
Käytännössä luennan suorittaa jakelu-
verkon haltija, jolla on oikeus arvioida
muun kuin tunneittain tapahtuvaan
energiamittaukseen ja rekisteröintiin
tarkoitettua mittauslaitteiston lukema
sähkönkäyttöpaikan aikaisempaan
sähkönkulutukseen perustuen sähkön-
myyjän vaihtuessa käyttöpaikalla, jos
käyttäjä ei ole toimittanut kohtuullises-

sa määräajassa lukemaa jakeluverkon haltijan sitä pyydettyä tai jos mittauslaitteisto on sijoitettu sellaiseen paikkaan, johon asiakkaalla ei ole pääsyä. Arvion perustana voidaan käyttää myös sähkönmyyjän vaihtumisen jälkeen tapahtunutta mittalaitteiston luentaa, jonka jakeluverkon haltija on suorittanut ennen kuin käyttäjä on saanut loppulaskun.

6.2. Jos mittauslaitteisto on kaukoluettava, sopijapuolet sallivat sähkökauppaa koskevien säännösten ja määräysten mukaan tehtävät sekä jakeluverkon haltijan ja myyjän välillä tehtäviksi sovitut tiedonsiirrot ja osaltaan auttavat niiden tekemistä. Sopijapuolet sallivat mittauksen ja tiedonsiirron kannalta tarpeellisten laitteistojen asentamisen tiloihinsa sekä niiden säilyttämisen, huoltamisen ja mahdollisen luennan tiloissaan. Lisäksi sopijapuolet sallivat mittautustietojen käytön ja tietojen siirron sähkötaseiden selvityksen ja hallinnan vaatimalla tavalla siten kuin asiasta on määrätty tai määräyksien puuttuessa alalla yleisesti noudatetun käytännön mukaisesti. Jakeluverkon haltija välittää mittautustiedot edelleen voimassa olevien määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Käyttäjällä on oikeus hankkia ja omistaa jakeluverkon haltijan tekniset vaatimukset täyttävä sähkömarkkina-asetuksen 6 § 1 mom. mukainen mittauslaitteisto (tuntimitauslaitteisto). Tällöin käyttäjä vastaa myös tiedonsiirtoyhteyden järjestämisestä, ellei toisin ole sovittu.

7. Laskutus ja maksujen suoritus

7.1. Myyjä laskuttaa käyttäjää sähköntoimituksen käytöstä sähköntoimitussopimuksen mukaisesti. Hinnastojen ja muiden sopimusehtojen muutoksia on käsitelty luvussa 13.

7.1.1. Jollei sähköntoimitussopimuksessa ole muuta määrätty, laskutus perustuu käyttäjän arvioituun sähkönkäyttöön. Arviolaskutus tasataan ilmoitetun tai luetun (kohta 6.1.) mittarilukeman perusteella vähintään kerran vuodessa (lukema- eli tasauslasku). Laskutus voidaan perustaa aikaisempaan sähkönkäyttöön perustuvaan arvioon, jollei myyjä tai jakeluverkon haltija saa tietoonsa mittarilukemaa.

7.1.2. Myyjä on velvollinen tarkistamaan arvioituun sähkön käyttöön perustuvaa laskutusta käyttäjän pyynnös-

tä, milloin arviolaskutuksen perusteina olevissa olosuhteissa on tapahtunut olennainen muutos tai milloin tarkistamiseen muuten on perusteltua aihetta.

7.2. Myyjä ei peri erillistä maksua sähkönmyyjän vaihtamiseen liittyvistä rekisteröinti-, taseselvitys- ja muista vastaavista suoritteistaan.

7.3. Myyjä ei saa periä erillistä maksua sähkönmyyjän vaihtamisen yhteydessä tapahtuvasta mittalaitteen lukemisesta, jos käyttäjän edellisestä sähkönmyyjän vaihtamisesta on kulunut vähintään yksi vuosi.

7.4. Laskun sisällössä noudatetaan sähkömarkkinalakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä ja määräyksiä.

7.5. Laskun lähettämisen ja eräpäivän välillä on oltava vähintään kaksi viikkoa. Jos käyttäjä on kuluttaja, laskun lähettämisen ja eräpäivän välillä on oltava vähintään kolme viikkoa. Sopijapuolet voivat sopia myös lyhyemmästä erääntymisajasta.

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

7.7. Mahdollisista myöhästyneistä maksusuorituksista myyjällä on oikeus periä korkolain mukaista viivästyskorkoa. Jos laskun eräpäivä ja maksettava määrä on ennalta määrätty, viivästyskorkoa peritään eräpäivästä lukien. Jos laskun eräpäivää ja/tai maksettavaa määrää ei ole ennalta määrätty, viivästyskorkoa voidaan periä aikaisintaan 30 päivän kuluttua laskun lähettamisestä. Kirjallisen huomautuksen lähettamisestä voidaan lisäksi periä voimassaolevan hinnaston mukainen kohtuullinen muistutusmaksu.

7.8. Laskutus- ja mittausvirheen sekä mittarin luentavirheen johdosta myyjällä on oikeus lisäveloitukseen ja käyttäjällä oikeus hyvitykseen seuraavien kohtien mukaisesti:

7.8.1. 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 arvion nojalla.

7.8.2. Sopijapuolet voivat vaatia kohdassa 7.8. mainittuihin virheisiin perustuvia saataviaan kahden viimeksi kuluneen vuoden ajalta. Kahden vuoden määräaika lasketaan virheen ilmoittamisesta toiselle sopijapuolelle.

7.8.3. Jos mittarin luenta on tapahtunut kohdan 6.1.1. perusteella vain joka neljäs vuosi, sopijapuolet voivat vaatia kohdassa 7.8. mainittuja saataviaan neljän viimeksi kuluneen vuoden ajalta

7.8.4. Käyttäjä voi kuitenkin vaatia kohdassa 7.8. mainittuja saataviaan virheen koko vaikutusajalta – ei kuitenkaan kymmentä vuotta pidemmältä ajalta – jos virheen syntymisajankohta ja vaikutus laskutukseen voidaan jälkikäteen todeta.

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

7.9. Käyttäjä on velvollinen maksamaan myös siitä mitatusta tai todetusta sähköntoimituksesta, joka on aiheutunut käyttäjän vastuupiirissä olevien sähköasennusten tai sähkölaitteiden vioista.

8. Sähköntoimituksen keskeyttäminen

8.1. Myyjä on oikeutettu keskeyttämään sähköntoimituksen, jos käyttäjä on olennaisesti laiminlyönyt myyjän saatavien suorittamisen tai on muuten olennaisesti laiminlyönyt sähköntoimitussopimukseen perustuvat velvollisuutensa.

8.2. Myyjä lähettää käyttäjälle kirjallisen huomautuksen oikaista sopimusrikkomus eli maksaa eräännytynyt saatava tai korjata muu laiminlyönti huomautuksessa asetetussa määräajassa, joka on vähintään kaksi viikkoa huomautuksen lähettamisestä. Jos käyttäjä ei huomautuksesta huolimatta oikaise sopimusrikkomusta asetetussa määräajassa, myyjä lähettää käyttäjän laskutusosoitteeseen kirjallisen *katkaisuvaroituksen*. Katkaisuvaroituksesta käy ilmi sähköntoimituksen keskeyttämisajankohta. Käyttäjän on oikaistava sopimusrikkomus ajoissa ennen ilmoitettua keskeyttämisajankohtaa välttyäkseen keskeytykseltä.

Katkaisuvaroitusta lähetetään käyttäjän laskutusosoitteeseen vähintään kahta viikkoa ennen sähköntoimituksen keskeyttämistä. Keskeyttäminen voi tapahtua aikaisintaan viiden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä tai siitä kun käyttäjälle on ensimmäisen kerran ilmoitettu muusta sopimusrikkomuksesta ja sen oikaisemistarpeesta.

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

8.4. Kuluttajan tai asuinkiinteistön sähköntoimitus voidaan maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vain, jos tällaisen käyttäjän suorittamatta oleva maksu on vähintään 170 euroa tai vanhimman maksamatta olevan laskun eräpäivästä on kulunut vähintään kolme kuukautta.

8.5. Sähköntoimitusta ei saa maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vakituksena 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.

8.6. Jos käyttäjän maksun laiminlyönti aiheutuu ylivoimaisesta esteestä, ei sähköntoimitusta voida keskeyttää niin kauan kuin este vallitsee.

8.7. Sähköntoimitus voidaan keskeyttää myös käyttäjän pyynnöstä. Käyttäjän halutessa pyytämästään keskeytyksestä huolimatta ylläpitää mahdollisuuden sähköntoimitukseen tai verkkopalveluun käyttäjän on maksettava tästä ylläpidosta voimassa oleva maksu.

8.8. Jos sähköntoimitus keskeytetään käyttäjän puolella olevasta syystä eikä 8.7. mukaisen pyynnön johdosta, käyttäjä ei vapaudu maksu- tai muista velvollisuuksistaan myyjää kohtaan.

8.9. Myyjällä on oikeus periä käyttäjältä kirjallisen huomaautuksen ja katkaisuvaroituksen lähettämistä sekä sähköntoimituksen keskeyttämisestä ja jälleenkäynnästä voimassaolevan hinnaston

mukainen kohtuullinen maksu.

8.10. Sähköntoimitusta jatketaan sen jälkeen, kun keskeyttämisen aihe on poistettu. Myyjä ei ole kuitenkaan velvollinen jatkamaan sähköntoimitusta (kytkemään sähköä jälleen) ennen kuin käyttäjä on maksanut kirjallisesta huomaautuksesta tai muista ilmoituksista sekä muista keskeytykseen ja jälleenkäyntään liittyvistä toimenpiteistä aiheutuneet maksut ja kustannukset sekä erääntyneet myyjän saatavat.

8.11. Sähköntoimitus voidaan keskeyttää tai sitä voidaan muuten ohjata kohtien 2.8.1.-2.8.4. mukaan.

C. Sähköntoimituksen viivästys, virhe, vahinkojen korvaaminen sekä vakiokorvaus

9. Sähköntoimituksen aloittaminen ja viivästys

9.1. Tässä luvussa mainitut myyjän veloitteet toteuttaa useissa tapauksissa jakeluverkon haltija. Käyttäjä voi tässä luvussa tarkoitetuissa asioissa olla yhteydessä myös suoraan jakeluverkon haltijaan.

9.2. Sähköntoimitus aloitetaan (eli sähkö kytketään käyttäjälle) erikseen sovittun ja näissä ehdoissa mainittujen määräysten mukaisten edellytysten mukaan.

9.3. Myyjä ei ole velvollinen aloittamaan sähköntoimitusta, jos jakeluverkon haltijalla ei ole liittymissopimukseen sovellettavien ehtojen mukaan velvollisuutta toimittaa liittymää kyseiseen sähkönkäyttöpaikkaan.

9.4. Jos sähköntoimituksen aloittaminen viivästyy, myyjän tulee viipymättä ilmoittaa käyttäjälle viivästyksen aiheuttanut näiden ehtojen mukainen hyväksyttävä syy tai aloittaa sähköntoimitus.

9.5. Jos sähköntoimituksen aloittaminen viivästyy myyjän vastuulla olevasta syystä johtuen, korvaa myyjä käyttäjälle viivästyksestä johtuvan vahingon 11. luvun mukaisesti ja siinä mainituin rajoituksin.

9.6. Jos sähköntoimituksen aloittaminen viivästyy sovitusta ajankohdasta myyjän puolella olevasta syystä, käyttäjä ei ole velvollinen suorittamaan myyjälle sähköntoimitusta koskevia maksuja viivästysajalta.

9.7. Myyjä vähentää tietoonsa tulleen viivästyksen ajalta kertyneet sähköntoimitusta koskevat maksut asian selvittämisen jälkeen lähetettävästä laskusta. Jollei vähentäminen enää ole mahdollista laskulla esimerkiksi sopimussuhteen päättymisen takia, palautetaan summa muuten.

9.7.1. Jos käyttäjä haluaa varmistaa kohdassa 9.7. tarkoitetun viivästyneeltä ajalta kertyneen maksun vähentämisen laskustaan, tulee hänen ilmoittaa tätä koskeva vaatimus myyjälle. Tarvittaessa myyjä voi pyytää täydentämään vaatimusta kirjallisesti. Jollei vaatimus ole perusteeton, myyjä vähentää pidätettävän määrän asian selvittämisen jälkeen lähetettävästä ensimmäisestä laskusta.

10. Sähköntoimituksen virhe

10.1. Tässä luvussa mainitut myyjän veloitteet toteuttaa useissa tapauksissa jakeluverkon haltija. Käyttäjä voi tässä luvussa tarkoitetuissa asioissa olla yhteydessä myös suoraan jakeluverkon haltijaan. Vika- ym. ilmoitukset tulee tehdä myyjän ilmoittamalla tavalla.

10.2. Sähköntoimituksessa on virhe, jos sähkön laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä on sovittu tai mitä voidaan katsoa sovitun.

10.2.1. Myyjä on pyydettyäessä velvollinen antamaan käyttäjälle tarpeelliset tiedot käyttäjän epäilemästä virheestä ja sen syistä.

10.3. Sähkön laatuvaatimuksia ja toimintustapaa (toimituksen keskeytyminen) koskevista poikkeuksista voidaan sopia kirjallisessa sähköntoimitussopimuksessa, käyttöpaikkaa koskevassa liittymissopimuksessa tai erillisellä kirjallisella sopimuksella.

10.4. Jakeluverkon haltija ei tässä luvussa mainituin rajoituksin tai poikkeuksista sopimisvapaudu sille sähkömarkkinalain mukaan kuuluvan verkon kehittämisveloitteen noudattamisesta.

10.5. Sähköntoimituksen laatua (laatu-poikkeamia) arvioitaessa on seuraavat näkökohdat otettava huomioon:

10.5.1. Sähkön laatu määritetään liittämiskohdassa.

10.5.2. Jollei toisin ole sovittu, sähköntoimituksessa on virhe, jos sähkö ei laadultaan vastaa Suomessa noudatettavia standardeja (näiden ehtojen voimaan tullessa käytettävä standardi on SFS / EN 50160).

10.5.3. Kolmivaiheista sähköä koskevassa sähköntoimituksessa yhden tai kahden vaiheen keskeytyminen voi olla kohdassa 10.6. tarkoitettu keskeytys.

10.6. Jollei toisin ole sovittu, sähköntoimituksessa on virhe, jos sähköntoimitus on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytymistä (sähkökatkosta) voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä. Sähköntoimituksen keskeytymisestä johtuvaa virheellisuutta arvioidaan kokonaisuutena, jolloin mm. seuraavat kohdat otetaan huomioon:

10.6.1. Myyjällä ja jakeluverkon haltijalla on oikeus välittömästi tilapäisesti keskeyttää sähköntoimitus (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 myyjästä ja jakeluverkon haltijasta riippumaton syy (kuten sota- tai muu kriisitilanne, työtaistelu tai poikkeuksellinen luonnonolosuhde) voi aiheuttaa sellaisen häiriön sähkön saatavuudessa, että sähkön saanti voi joko kokonaan keskeytyä tai vähentyä niin, että myyjä tai jakeluverkon haltija joutuu keskeyttämään sähköntoimituksen käyttäjille tai säännöstelemään sähkön saantia.

10.6.3. Jos myyjä tai jakeluverkon haltija kahdessa edellisessä kohdassa mainituista syistä johtuen voi toimittaa sähköä tai tarjota verkkopalveluja vain rajoitetusti, on myyjällä ja jakeluverkon haltijalla oikeus jakaa (säännöstellä) käytettävissä oleva sähkö käyttäjien kesken ottamalla huomioon yhteiskunnan yleiset elintärkeät tarpeet, mahdolliset viranomais määräykset, voimassa olevat sähköpulan hallintaa koskevat suunnitelmat tai velvoitteet ja vallitsevat olosuhteet ja keskeyttää muu sähköntoimitus tai verkkopalvelu tarpeen vaatiessa.

10.6.4. Keskeytyksen katsotaan alkaneen siitä, kun myyjä tai jakeluverkon haltija on saanut siitä tiedon tai hänen voidaan katsoa olleen siitä tietoinen.

10.6.5. Sähköntoimitus 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.

10.6.6. Edellisessä kohdassa mainitusta syystä johtuvasta keskeytymisestä, josta myyjä tai jakeluverkon haltija on ennalta tietoinen, tiedotetaan riittävästi. Jos tässä kohdassa tarkoitettua keskeytyksestä ei tiedoteta riittävästi tai keskeytyksen jälkeinen jälleenkytkentä aiheuttomasti viivästyy ennalta ilmoitetusta, on kyseessä kuitenkin sähköntoimituksen virhe.

10.7. Käyttäjän on viipymättä ilmoitettava havaitsemastaan viasta, sähköntoimituksen virheestä, virheen uhasta tai siitä, että hänen käsityksensä mukaan sähköntoimituksessa on virhe, myyjän ilmoittamalla tavalla. Ilmoitusta ei tarvita, mikäli on perusteltua olettaa, että vian korjaamisesta huolehtiva (yleensä jakeluverkon haltija) on virheestä, sen uhasta tai käyttäjän käsityksestä muutoin tietoinen.

10.8. Myyjä vastaa siitä, että jakeluverkon haltija tai muu korjaamisesta huolehtiva viipymättä siitä, kun sille on ilmoitettu virheestä tai kun se on muutoin tullut virheestä tietoiseksi, selvittää virheen syyn ja korjaa virheen.

10.9. Jos sähköntoimituksessa on virhe, myyjä on velvollinen korvaamaan käyttäjälle tästä syystä aiheutuneen vahingon 11. luvun mukaisesti.

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

10.11. Myyjä vähentää tietoonsa tulleen virheen johdosta tehtävän hinnanalennuksen seuraavasta laskusta tai

palauttaa hinnanalennuksen käyttäjälle noudattaen vastaavasti mitä kohdissa 9.7. ja 9.7.1. on määrätty.

10.12. Käyttäjällä on aina oikeus esittää sähköntoimituksen virheeseen perustuvat vaatimuksensa myyjälle. Vaatimus on esitettävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun käyttäjä havaitsi sähköntoimituksen virheen taikka hänen olisi pitänyt se havaita ja hänellä oli vaatimusten esittämiseksi tarvittavat tiedot myyjästä.

11. Vahinkojen korvaaminen

11.1. Myyjä korvaa käyttäjälle näissä ehdoissa määritellystä sähköntoimituksen viivästyksestä tai virheestä aiheutuneen vahingon tässä luvussa mainituin perustein ja rajoituksin.

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

11.3. Jos viivästys johtuu kolmannelta taholta, jota myyjä on käyttänyt sähköntoimitussopimuksen täyttämässä, myyjä 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 myyjän puolella olevasta huolimattomuudesta. Jos käyttäjä ei ole kuluttaja eikä muuta ole sopijapuolten välillä sovittu, on myyjän vahingonkorvauksen enimmäismäärä aiheutuneiden välillisten vahinkojen osalta kuitenkin määrä, joka vastaa käyttäjän yhden vuoden verkkopalvelumaksujen (katso kohta 10.10.) yhteismäärää, kuitenkin enintään 8.500 euroa. Jos myyjä on syyllistynyt tahallisuuteen tai törkeään huolimattomuuteen, vahingonkorvauksen enimmäismäärän rajoitusta ei sovelleta.

11.5. Välillisenä 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 käyttötyöhyödyn 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 sähköntoimituksen virheestä aiheutuneesta käyttäjän laitteen tai laitteiston toiminnan häiriöstä tai pysähtymisestä tai käyttäjän toiminnan keskeytymisestä, tai samasta syystä aiheutunutta taloudellista seurannaisvahinkoa tai tappiota; ja

11.5.5. muuta saman kaltaista vaikeasti ennakoitavaa vahinkoa.

11.6. Kuluttaja on oikeutettu saamaan korvauksen myös perheelleen tai perheenjäsenelleen sattuneesta vahingosta samoin perusteiden 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 myyjään, vaan hankkii sähköntoimituksen 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 myyjällä 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 kärsiä vastaavan osan vahingosta. Mikäli käyttäjän laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä voidaan korvausta kuitenkin alentaa.

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

12. Vakiokorvaus

12.1. Käyttäjällä on oikeus sähköntoimituksen yhtäjaksoisen keskeytymisen perusteella vakiokorvaukseen, jollei myyjä osoita, että sähköntoimituksen keskeytyminen johtuu hänen ja jakeluverkon haltijan 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 myyjän tarjoamasta sähköntoimituksesta 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, myyjä 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 sähköntoimituksen keskeytymisen johdosta on kuitenkin enintään 350 euroa käyttäjää kohti ennen 1.9.2005 tapahtuneen keskeytymisen johdosta ja 700 euroa tämän jälkeen tapahtuneen keskeytymisen johdosta. Vakiokorvauksen enimmäismäärä voidaan tarkistaa valtioneuvoston asetuksella rahanarvon muutosta vastaavasti.

12.4. Jos käyttäjälle maksetaan sähköntoimituksen keskeytymisen johdosta vakiokorvaus, hänellä ei ole oikeutta kohdassa 10.9. säädettyyn hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta.

12.5. Vakiokorvauksen maksamisesta ei saa sopimuksin poiketa käyttäjän

vahingoksi.

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

12.7. Vakiokorvaukseen oikeuttavien ehtojen täytyminen ei tarkoita, että sähköntoimituksessa olisi kohdan 10. mukainen virhe.

D. Sopimusehtojen muuttaminen, sopimuksen siirto ja päättyminen

13. Sopimusehtojen ja hintojen muuttaminen

13.1. Sopijapuolet voivat yhdessä sopia yksilöllisen sähköntoimitussopimuksen muuttamisesta. Jos muuta ei ole sovittu, noudatetaan tällöin mitä kohdissa 2.4.-2.4.4. on määrätty.

13.2. Käyttäjä ja myyjä voivat sopia siitä, että hinta sidotaan erikseen määriteltävään sopijapuolten vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevaan viitearvoon. Sähköntoimitussopimuksessa määritellään tällöin tapa, jolla viitearvon vaikutus otetaan huomioon. Tässä kohdassa tarkoitettu viitearvon vaikutuksen huomioon ottaminen ei ole jäljempänä tarkoitettu hinta- tai muu sopimusehtomuutos.

13.3. Myyjällä on oikeus muuttaa sähköntoimitussopimuksen sopimusehtoja ja hintoja jos muutoksen synä on:

- sähkön tuotantokustannusten muutos;
- myyjän muiden sähkönhankintakustannusten muutos;
- siirtokapasiteetin rajoituksista aiheutuneet kustannusten muutokset;
- sähkönmyyntiin liittyvien työvoima- tai muiden toimintakustannusten muutokset;
- sähkönmyynnin toteuttamiseksi tarpeellisten muiden palvelujen tuottamisen kustannusten muutokset; tai
- tämän sähköntoimitussopimuksen mukaisen sähköntoimituksen osana olevaan verkkopalveluun sovellettavan jakeluverkon haltijan verkkotuotteen hinnanmuutos.

Tämän kohdan perusteella sähkötoimitussopimuksen ehtoja ei voida muuttaa niin, että sähkötoimitussopimuksen sisältö olennaisesti muuttuu. Toimitusvelvollisuuden ulkopuolella tehtyä määräaikaista sähkötoimitussopimusta ei kuitenkaan saa muuttaa tämän kohdan perusteella.

13.4. Myyjällä on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja, jos muutos perustuu lainsäädännön muuttumiseen tai viranomaisen päätökseen, jota myyjä ei ole voinut ottaa lukuun sähkötoimitussopimusta tehtäessä.

13.5. Myyjä voi muuttaa hintoja ja muita sopimusehtoja myös sellaisen lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen päätöksen perusteella, joka on ollut sähkötoimitussopimusta tehtäessä tiedossa, edellyttäen, ettei korotus tai ehtojen muutos olennaisesti muuta sähkötoimitussopimuksen keskeistä sisältöä.

13.6. Myyjällä on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja, jos siihen on erityistä syytä,

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

Tätä kohtaa ei sovelleta kuluttajan kanssa toimitusvelvollisuuden ulkopuolella tehtyyn sähkötoimitussopimukseen.

13.7. Myyjällä on oikeus sellaisiin vähäisiin sopimusehtojen muutoksiin, jotka eivät vaikuta sopimussuhteen keskeiseen sisältöön.

13.8. Myyjän 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 sähkötoimitussopimus. 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 ja se voi sisältyä esimerkiksi asiakkaalle tulevaan laskuun.

13.9. Jos muutoksen perusteena on lainsäädännön muuttuminen tai viranomaisen päätös, on myyjällä oikeus

toteuttaa muutos siitä päivästä lukien kun muutos tai päätös tuli voimaan. Jos kyseessä on muutos käyttäjän vahingoksi, muutos voidaan toteuttaa myöhemmin myyjän määräämänä ajankohtana. Myyjän on ilmoitettava näillä perusteilla tehtävistä muutoksista mahdollisimman pian.

14. Sähkötoimitussopimuksen siirto

14.1. Käyttäjä ei voi siirtää sähkötoimitussopimusta kolmannelle.

14.2. Myyjä on oikeutettu siirtämään sähkötoimitussopimuksen toiselle myyjälle. Sähkötoimitussopimuksen ehtoja ei voida siirron yhteydessä muuttaa, jollei kohdan 13.3. viimeisestä alakohdasta muuta johdu. Uuden myyjän on ilmoitettava siirrosta käyttäjälle viimeistään ensimmäisen laskun yhteydessä.

15. Sähkötoimitussopimuksen päättymisen

15.1. Liittymissopimuksen päättyessä päättyvät myös liittymissopimuksen mukaista sähkökäyttöpaikkaa koskevat sähkötoimitussopimukset.

15.2. Määräaikainen sähkötoimitussopimus päättyy määräajan umpeuduttua tai purkamisen johdosta, jollei kohdista 15.2.1.-15.2.5. muuta johdu:

15.2.1. Käyttäjällä on aina oikeus irtisanoa toimitusvelvollisuuden piirissä oleva määräaikainen sähkötoimitussopimus päättymään kahden viikon irtisanomisajalla.

15.2.2. Kuluttaja saa irtisanoa toimitusvelvollisuuden ulkopuolella olevan yli kahdeksi vuodeksi tehdyn määräaikaisen sähkötoimitussopimuksen kahden viikon irtisanomisajalla, kun se on ollut voimassa kaksi vuotta.

15.2.3. Toimitusvelvollisuuden ulkopuolella voidaan tehdä myös sellainen määräaikainen sähkötoimitussopimus, jonka voimassaolo jatkuu uuden sopimuskauden, jollei sopijapuoli ilmoita haluavansa irtautua siitä. Myyjän tulee lähettää kuluttajalle ilmoitus uuden sopimuskauden alkamisesta vähintään kuukautta ennen sitä ajankohtaa, jolloin kuluttaja viimeistään voi irtautua sopimuksesta uuden sopimuskauden osalta. Edellisessä kohdassa tarkoitettu kuluttajan oikeus irtisanoa määräaikainen sähkötoimitussopimus alkaa, kun kaksi vuotta on kulunut ensimmäisen

saman sopimuksen mukaisen sopimuskauden alusta.

15.2.4. Kumpikin sopijapuoli saa kuitenkin aina irtisanoa kahden viikon irtisanomisajoin toimitusvelvollisuuden ulkopuolella tehdyn määräaikaisen sähkötoimitussopimuksen käyttöpäivän vaihtuessa toiseksi esimerkiksi käyttäjän muuton takia, jollei muuta ole sovittu.

15.2.5. Kuluttaja saa irtisanoa määräaikaisen sähkötoimitussopimuksen, jos kuluttajan sähkökäytön tarve on olennaisesti muuttunut kuluttajan vakavasta sairastumisesta, lähiomaisen kuolemasta tai näihin rinnastettavista painavista syistä ja jos sähkötoimitussopimuksen jatkuminen tällöin on kuluttajan osalta kohtuutonta.

15.3. Jos määräaikainen sähkötoimitussopimus muuten kuin kohdissa 15.2.1.-15.2.5. mainituissa tilanteissa päättyy käyttäjästä johtuvasta syystä ennen määräaikaan, on myyjällä oikeus periä käyttäjältä kohtuullinen sopimussakko, jos siitä ja sen määrästä on yksilöllisessä sähkötoimitussopimuksessa erikseen sovittu.

15.4. Toistaiseksi voimassa oleva sähkötoimitussopimus päättyy irtisanomisen tai purkamisen takia.

15.4.1. Kumpikin sopijapuoli voi irtisanoa toimitusvelvollisuuden ulkopuolella olevan sähkötoimitussopimuksen kahden viikon irtisanomisajoin, jollei muuta ole sovittu. Myyjän irtisanomisaikaa ei voida sopia kahta viikkoa lyhyemmäksi.

15.4.2. Käyttäjä voi aina irtisanoa toimitusvelvollisuuden piirissä olevan sähkötoimitussopimuksen kahden viikon irtisanomisajalla.

15.4.3. Myyjä ei voi irtisanoa kuluttajan toimitusvelvollisuuden piirissä olevaa sähkötoimitussopimusta. Muun käyttäjän sähkötoimitussopimuksen myyjä voi irtisanoa kolmen kuukauden irtisanomisajalla, jos sähkötoimitussopimuksen pitäminen voimassa on lainsäädännön muutoksen tai olosuhteiden olennaisen muutoksen takia myyjän kannalta kohtuutonta.

15.5. Käyttäjällä on 15 päivän ajan (kuluttajalla 30 päivän ajan) ehtojen tai hintojen muutoksesta tai sähkötoimitussopimuksen siirrosta tiedon saatuaan oikeus irtisanoa sähkötoimitussopimus päättyväksi kahden viikon irtisanomisajoin. Tällöin muutetut eh-

dot tai hinnat eivät koske käyttäjää, ellei muutos johdu viranomaisen päätöksestä tai lainsäädännön muutoksesta.

15.6. Käyttäjällä on oikeus purkaa sähköntoimitussopimus, jos sähköntoimituksen aloittaminen on viivästynyt yli vuorokaudella tai sähköntoimitus on ollut keskeytyneenä yli vuorokauden, jollei viivästyksen tai keskeytymisen syynä ole ylivoimainen este.

15.7. Myyjällä on oikeus purkaa sähköntoimitussopimus,

15.7.1. jos käyttäjä on olennaisesti rikkonut sähköntoimitussopimukseen perustuvia velvoitteitaan eikä sopimusrikkomusta ole oikaistu myyjän kirjallisesti ilmoittamassa kohtuullisessa määräajassa;

15.7.2. jos käyttäjä on syyllistynyt sähkön anastamiseen tai jakeluverkon haltijan tai myyjän vastuulla olevien laitteiden tahalliseen vahingoittamiseen; tai

15.7.3. jos sähköntoimitus sähkönkäyttöpaikkaan on keskeytetty käyttäjän tekemän maksu- tai muun sopimuslaiminlyönnin takia ja keskeytys on kestänyt vähintään kuukauden.

15.8. Kuluttajan maksuviivästyksen johdosta sähköntoimitussopimus voidaan purkaa vain kohdan 15.7.3. mukaisessa tilanteessa.

15.9. Myyjä lähettää käyttäjälle ja jakeluverkon haltijalle kirjallisen ilmoituksen sähköntoimitussopimuksen purkamisesta, jossa mainitaan purkuperuste ja sähköntoimitussopimuksen päättymisaika.

16. Vastuutahot

16.1. Sopijapuolet ovat vastuussa toisilleen sähköntoimitussopimuksen mukaisista velvoitteista.

16.2. Käyttäjä vastaa sähköntoimitussopimuksen 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 sähköntoimituksen virheeseen ja 12. luvun mukaiseen sähköntoimituksen keskeytymiseen perustuvat vaatimuksensa myyjälle. Vaatimus on esitettävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun käyttäjä havaitsi sähköntoimituksen virheen tai keskeytymisen

taikka hänen olisi pitänyt se havaita ja hänellä oli vaatimusten esittämiseksi tarvittavat tiedot myyjästä.

16.5. Myyjä vastaa 10. luvussa tarkoitettusta sähköntoimituksen virheestä kuluttajalle.

16.6. Myyjä vastaa 12. luvussa tarkoitettusta sähköntoimituksen keskeytymisestä käyttäjälle.

17. Riitojen ratkaiseminen

17.1. Kuluttajalla on oikeus saattaa tämän sähköntoimitussopimuksen tulkinnasta aiheutuneet erimielisyydet kuluttajavalituslautakunnan käsiteltäväksi.

17.2. Sähköntoimitussopimuksesta johtuvat erimielisyydet käsitellään käyttäjän sähkönkäyttöpaikan käräjäoikeudessa ensiasteena, jollei toisin ole sovittu. Kuluttajalla on kuitenkin aina oikeus nostaa kanne Suomessa olevan kotipaikkansa käräjäoikeudessa. Muuta kuin kuluttajaa vastaan myyjä voi nostaa kanteen myös kotipaikkansa käräjäoikeudessa.



Kymenlaakson Sähkö

ASIAKASPALVELU

(05) 7780 500

Puhelinpalvelu ma-pe 8-18

RUOTSINKIELINEN

ASIAKASPALVELU

(05) 7780 444

HÄIRIÖILMOITUKSET 24h

(05) 7780 222

asiakaspalvelu@kymenlaaksonsahko.fi

www.kymenlaaksonsahko.fi

Keskustoimipaikka

•ELIMÄKI

Vaihde (05) 778 01

Yhdystie 7, 47200 ELIMÄKI

Palvelupisteet

•HAMINA

Uudenkyläntie 21, 49470 KIVELÄ

•KOTKA

Kotkantie 2, 48100 KOTKA

•LOVIISA

Chiewitzinkatu 14, 07900 LOVIISA

•ORIMATTILA

Arolantie 3, 16300 ORIMATTILA

KYMPPIVOIMA