

Energiateollisuus ry:n suosittelemat

VERKKOPALVELUEHDOT

VPE 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 päättymisen

A. Yleistä, verkkosopimuksen tekeminen, palvelun edellytykset ja aloittaminen

1. **Soveltamisala ja määritelmää**
- 1.1. Näitä yleisiä sopimusehtoja, *verkkopalveluehtoja* (ehtoja, lyhenne VPE 2014) sovelletaan jakeluverkkoon liitetyille sähkökäyttäjälle tapahtuvassa *sähköverkkopalvelussa* ja ne ovat osa tätä palvelua koskevaa, jakeluverkon haltijan ja sähkökäyttäjän välistä *sähköverkkosopimusta* (jatkossa *verkkosopimusta*). Sähkökäyttäjä voi olla liittynyt jakeluverkkoon suoraan tai kiinteistön tai sitä vastaavan kiinteistöryhmän sisäisen sähköverkon kautta.
- 1.2. *Sähköverkkopalvelulla* (*verkkopalvelulla*) tarkoitetaan jakeluverkon haltijan kaikkea sitä toimintaa, joka mahdollistaa sähkön jakelun vastiketta vastaan jakeluverkon haltijan sähköverkossa.
- 1.3. Näitä ehtoja voidaan soveltuvin osin soveltaa myös sellaisiin sähköntuotantolaitteistoihin 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 sovitava erikseen.
- 1.4. *Jakeluverkko* on sähköverkko, jonka nimellisjännite on pienempi kuin 110 kilovolttia.
- 1.5. *Jakeluverkon haltija* (*verkonhaltija*) on yhteisö tai laitos, jolla on hallinnassaan jakeluverkkoa ja joka harjoittaa luvanvaraista sähköverkkotoimintaa.
- 1.6. *Liittymissopimus* on verkonhaltijan ja jakeluverkkoon liitetyn sähkökäyttöpaikan (esim. kiinteistön tai rakennuksen) omistajan tai haltijan (*liittyjän*) välinen sopimus, joka koskee sähkökäyttöpaikan liittämistä verkkoon ja liittymän sähkökäyttämömahdollisuuden ylläpitoa.
- 1.7. *Liittämiskohta* on verkonhaltijan ja liittyjän sähköasennusten välinen kohta (omistusraja), jolle liittymissopimuksessa ole muuta sovittu.
- 1.8. *Sähkömyyjä* (*myyjä*) on henkilö, yhteisö tai laitos, joka myy sähköä.
- 1.9. *Sähkömyyntisopimus* (*myyntisopimus*) on sopimus, jolla käyttäjä ostaa ja myyjä myy sähköenergiaa. Sähkön vähittäismyynninä pidetään sähkön myyntiä jakeluverkon kautta välittömästi sähkön käyttäjille tai välillisesti käyttäjille kiinteistön tai sitä vastaavan kiinteistöryhmän sisäisen verkon kautta.
- 1.10. *Sähkötoimitussopimus* on sellainen myyjän ja käyttäjän välinen sopimus, jossa myyjä ottaa vastattavakseen myös verkkopalvelun. Myyjä sopii tarvittaessa verkkopalvelusta verkonhaltijan kanssa. Sähkötoimitussopimuksen ollessa voimassa samaa käyttöpaikkaa varten ei tule olla erillistä verkkosopimusta tai myyntisopimusta. Sähkötoimitussopimuksen mukaista palvelua kutsutaan näissä ehdoissa sähkötoimitukseksi.
- 1.11. *Avoim toimittaja* on myyjä, joka myy sähkökäyttäjälle tämän kaiken sähkön tarpeen taikka joka tasapainottaa sähkökäyttäjän eri sähkön hankintojen erotuksen toimittamalla puuttuvan sähkömäärän kunkin tunnin aikana (*avoim toimitus*). Kiinteä toimittaja on myyjä, joka myy sähkökäyttäjälle kullekin tunnille täsmälleen ennalta sovitun sähkömäärän (*kiinteä toimitus*).
- 1.12. Jos myyjällä on sen verkonhaltijan vastualueella, johon sähkökäyttöpaikka kuuluu, sähkömarkkinain tarkoitama huomattava markkinavoima ja käyttöpaikka on varustettu enintään 3x63 A pääsulakkeella tai käyttöpaikkaan ovestaan sähköä enintään 100 000 kWh vuodessa, on myyjällä sähkömarkkinain 67 § mukainen *toimitusvelvollisuus* käyttäjää kohtaan.
- 1.13. *Sähkökäyttäjät* (*käyttäjät*) ostaa sähköä myyjältä ja verkkopalvelun verkonhaltijalta pääasiassa omaan käyttöönsä. Käyttäjänä voi olla myös liittyjä, joka hankkii sähköä liittymissopimuksensa mukaisen liittämiskohdan 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 määrittely. 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, hinnanmuutosilmoituksen tai muun viestin lähettäminen tarkoittaa myös saman viestisisällön sisältävän sanoman sähköistä lähettämistä. Käyttäjän osoite tai laskutusosoite voi olla myös esimerkiksi sähköposti- tai muu vastaava käyttäjän ilmoittama yksilöllinen osoite. Sanomien sähköinen lähettäminen edellyttää, että sopijapuolet ovat siitä sopineet. Muun käyttäjän kuin kuluttajan kanssa voidaan erikseen sopia, että hinnan tai muiden sopimusehtojen muutosilmoitus voidaan laittaa Internetiin nähtäville ennalta määritellyn osoitteeseen. Tämän lisäksi käyttäjän tulee saada tieto ilmoituksen ollessaolosta Internetissä ennalta sovitulla tavalla, esimerkiksi sähköpostitse tai tekstiviestillä.
- 1.18. *Tase selvityksellä* tarkoitetaan kunkin tunnin aikana toteutuneiden sähkökauppojen selvittämistä, jonka tuloksena saadaan kunkin sähkömarkkinoiden osapuolen sähkötase ja tasepoikeama.
- 1.19. *Tuntimittauslaitteistolla* tarkoitetaan etälueutavaa mittauslaitteistoa tai laitteiston yhdistelmää, joka mittaa ja rekisteröi sähkön kulutuksen tunneittain ja jonka rekisteröimä tieto voidaan lukea viestintäverkon välityksellä.
- 1.20. *Etäviestimellä* tarkoitetaan puhelinta, postia, televisiota, tietoverkkoa tai muuta välinettä, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä.

- 1.21. Sähkömarkkinoita ja verkkopalvelua koskevat keskeiset säännökset ovat sähkömarkkinalaisia, 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 sähkömyynnin lisäksi verkkopalvelun; tai
 - jos verkonhaltija tarjoaa yleisesti myyjille mahdollisuuden tarjota kilpailun piirissä oleville käyttäjille sähköä sopimuksilla, jotka sisältävät sähkömyynnin lisäksi verkkopalvelun.

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

- 2.3. Verkkosopimus voidaan tehdä, kun kyseistä sähkökäyttöpaikkaa koskeva liittymissopimus on voimassa. Mikäli kiinteistön kaupan yhteydessä tehty 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 sähkömyyntisopimuksen voimaoloa 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 lähettää sähköpostitse asiakkaalle kirjallisesti. Sopimuksen mukana kuluttajalle on annettava tieto energiankuluttajan tarkistuslistasta sekä Energiaviraston internetiosoite, 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 sähkömarkkinalaisia 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 veloituksesta asiakkaalle kirjallisesti sopimusvahvistuksen yhteydessä. Vahvistusilmoituksen mukana kuluttajalle on annettava tieto energiankuluttajan tarkistuslistasta sekä Energiaviraston internetiosoite, jossa se on saatavilla.
 - 2.5.4. Jos verkkosopimus tehdään kuluttajan kanssa etäviestimen avulla, tulee verkonhaltijan lähettämään vahvistusilmoituksen 2.5.3 kohdassa mainittujen seikkojen lisäksi soveltuvin osin sisällyttää myös muut kuluttajasuojalain 6 luvun 9 §:ssä tarkoitetut tiedot, mukaan lukien kokonaisuutena sisällytettömät toimitus- ja muut kulut, maksamista koskevat ehdot, tiedot kuluttajan oikeudesta peruuttaa sopimus sekä peruuttamislomake ja -ohje, jollei verkonhaltija ole toimitannut näitä kuluttajalle pysyvällä tavalla jo aiemmin.
 - 2.5.5. Muutoin kuin kirjallisesti tehty verkkosopimus on tullut voimaan ja jatkuu vahvistuksessa mainitun ehdoon paitsi seuraavissa tapauksissa:
 - Käyttäjä ilmoittaa verkonhaltijalle kolmen viikon kuluessa vahvistuksen lähettämisestä tai siinä mainittuun vähintään kolmen viikon kuluessa lähettämisestä olevaan määräpäivään mennessä, ettei hän pidä vahvistuksessa mainittuja tai siinä selvitettyjä ehtoja tehdyn sopimuksen ehtoja vastaavina. Verkkosopimuksen tekemisen ja käyttäjän tekemän ilmoituksen välisenä aikana sovelletaan vahvistuksen mukaisia sopimusehtoja, jollei muuta näydetä sovitun.
 - Kuluttaja peruuttaa sopimuksen kuluttajansuojalain mukaisen etä- ja kotimyyntiin liittyvän peruuttamisoikeuden mukaisesti. Jos kuluttaja sopimuksen peruuttuessa on saanut hyväksyä suorituksen, kuluttajan on maksettava saamastaan hyödyistä kohtuullinen korvaus verkonhaltijalle. Hinta määräytyy vahvistuksen mukaisin sopimusehdoin, jollei muuta näydetä 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. Verkonhaltija 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 esitetyn verkkotuotteen luonteeseen perustuen kohtuullisiin rajoituksiin. Verkonhaltijalla 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 sähkökäytön ohjaus)
- 2.9.1. Käyttäjät ja verkonhaltija voivat sopia sähkönsaannin ajallisten rajoitusten (tai muun sähkökäytön ohjauksen) käyttöön ottamisesta, käyttämisestä tai purkamisesta – verkonhaltijan 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 sovitut rajoitukset 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 verkkonhaltijan asennuksia tai laitteita apuna käyttäen, sitä ei voida tehdä ilman, että verkkonhaltija tarjoaa tarvittavan palvelun. Verkkonhaltija toteuttaa rajoitukset myyjän tilauksesta ja kustannuksella. Rajoituksia ei toteuteta, jollei myyjä ilmoita verkkonhaltijalle sopineensa kirjallisesti käyttäjän kanssa rajoitusten käytöstä.
- 2.9.4. Kun kysymyksessä on asunnon suora sähkölämmitys pääasiassa suoriin sähkölämmittimiin, 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 jännitteetöntä ajanjakson pituinen.
- 2.9.5. Käyttäjä ei voi esittää vaatimuksia verkkonhaltijaa kohtaan näiden ehtojen ja yksilöllisesti sovitun mukaisesti toteutettujen rajoitusten (tai ohjausten) takia.
- 2.10. Käyttäjä on velvollinen ilmoittamaan sopimukseen vaikuttavista muutoksista, jotka koskevat esimerkiksi käyttäjää, käyttöpaikkaa tai laskutusosoitetta tai muita osoitetta, jota sopijapuolet ovat sopineet käytettävän verkkonhaltijan lähettämien vahvistusilmoitusten, hinnanmuutosilmoitusten sekä muiden ilmoitusten lähettämiseen.
- 3. Vakuus tai ennakkomaksu**
- 3.1. Verkkonhaltijalla on verkkosopimusta tehtäessä oikeus vaatia käyttäjältä, joka ei ole kuluttaja, vakuus tai ennakkomaksu verkkosopimukseen perustuvien saatavien maksamisesta. Jos verkkosopimus tehdään samojen sopijapuolten välillä vain sähkönkäyttöpaikan vaihdoksen tai sähköntoimitussopimuksen irtisanomisen takia ilman samalla sähkönkäytössä tai muissa olosuhteissa tapahtuvia muutoksia, vakuutta voidaan vaatia vain kohdan 3.2 mukaan.
- 3.2. Verkkonhaltijalla on verkkopalvelun alkamisen jälkeen oikeus vaatia käyttäjältä, joka ei ole kuluttaja, vakuus tai ennakkomaksu verkkosopimukseen perustuvien saatavien maksamisesta, jos käyttäjä on olennaisesti laiminlyönyt tähän tai toiseen verkkosopimukseen tai sähköntoimitussopimukseen perustuvaa maksuvelvollisuuttaan, jota ei ole perustellusti riitautettu, tai jos käyttäjän luottotiedoista ilmenee, että käyttäjä on ilmeisesti kyvytön suorittamaan verkkosopimukseen perustuvista maksuista.
- 3.3. Verkkonhaltija voi vaatia kuluttajalta kohtuullisen vakuuden tai ennakkomaksun verkkosopimusta tehtäessä sekä verkkosopimuksen ollessa voimassa. Verkkosopimuksen ollessa voimassa vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia vain, jos kuluttaja on olennaisesti laiminlyönyt sopijapuolten välisiin sopimussuhteisiin liittyviä maksuvelvoitteita. Verkkonhaltijalla tulee sekä verkkosopimusta tehtäessä että sen voimassa ollessa olla lisäksi erittäin painava syy vakuus- tai ennakkomaksuvaateeseen. Erittäin painavia syitä voivat olla esimerkiksi:
- kuluttajan verkkopalvelu on keskeytetty maksulaininlyönnin takia;
 - verkkonhaltijalla 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 verkkosopimukseen perustuvista maksuista.
- 3.4. Jos verkkosopimusta tehtäessä vakuutta tai ennakkomaksua ei ole määrättyä ennen 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. Verkkonhaltijalla on oikeus käyttää vakuutta tai ennakkomaksua verkkopalveluun tai aiempiin samaa käyttöpaikkaa koskeviin sähköntoimituksiin perustuvien erääntyneiden saatavien, kertyneiden viivästyskorkeiden ja kohtuullisten perimiskulujen suorittamiseksi. Jos verkkonhaltija käyttää vakuuden tai ennakkomaksun tai osan siitä saatavien suorittamiseksi on verkkonhaltijalla oikeus vaatia käyttäjää täydentämään vakuus tai ennakkomaksu kohdassa 3.7 mainitun määräiseksi, jos sopimusuhde edelleen jatkuu.
- 3.6. Verkkonhaltija ei maksa vakuudelle tai ennakkomaksulle korkoa.
- 3.7. Vakuus tai ennakkomaksu voi olla määrältään enintään laskutuskauden alun ja verkkopalvelun keskeyttämisen (sitä kun se määräytyy kohtien 8.1–8.1.4 mukaan) välisen ajan verkkopalvelulaskun suuruinen. Verkkopalvelulasku lasketaan käyttäjän sähkönkäytöstä tehdyn arvion mukaan. Arvio voidaan tehdä suurimman sähkönkäytön ajanjakson mukaan.
- 3.8. Verkkonhaltija palauttaa vakuuden verkkosopimuksen päätyttyä välittömästi, kun loppulasku on maksettu ja mahdolliset muut käyttäjän velvoitteet suoritettu. Sopimuksen pysyessä voimassa vakuus palautetaan viimeistään kahden (kuluttajalle yhden) vuoden kuluttua sen antamisesta. Vakuutta ei sopimuksen voimassa ollessa palauteta, jos käyttäjä on vakuudenpitoaikana laiminlyönyt maksujaan olennaisesti. Vakuutta tai sen osaa ei sopimuksen pysyessä voimassa tai päätyttyä kuitenkaan palauteta, mikäli verkkonhaltija voi vaatia koko vakuuden osan käyttämistä käyttäjän muihin voimassa oleviin ja päätyneisiin verkkopalvelu- tai sähköntoimitussopimuksiin perustuvien erääntyneiden saatavien, kertyneiden viivästyskorkeiden ja kohtuullisten perimiskulujen kuittamiseen. Ennakkomaksu käytetään erääntyvien maksujen suorittamiseen tässä kohdassa vakuuden palauttamiselle määrätellyn ajan kuluessa.
- 3.9. Vakuuden luovuttamisesta tehdään kirjallinen vahvistus. Ennakkomaksusta voidaan mainita myös sopimuksen vahvistusilmoituksessa.
- 3.10. Verkkonhaltijalla on oikeus realisoida annettu vakuus parhaaksi katsomallaan tavalla erääntyneiden saatavien suorittamiseksi.
- 3.11. Vakuuden tai ennakkomaksun luovuttamisen sijasta käyttäjä ja verkkonhaltija voivat sopia verkkosopimuksen mukaisen maksujen maksamisesta ennakoon. Palaamisesta tavanomaiseen maksuaikatauluun noudatetaan soveltuvin osin mitä kohdassa 3.8 on määrätty.
- 3.12. Tässä luvussa tarkoitetusta ennakkomaksusta tai kohdassa 3.11 tarkoitetusta ennakosta ei ole kyse, jos käyttäjä valitsee valittavissaan olevista erilaisista (verkkotuote- tai maksetapa-) vaihtoehdoista sellaisen, johon kuuluu etupainotteinen maksujärjestely.
- 4. Sähkölaitteet**
- 4.1. Tämän luvun määräyksiin vedoten verkkonhaltija ei voi kieltäytyä sähkömarkkinalaisia 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 asennuksia ja laitteita pidetään kohdissa 4.2–4.12 myös muita hänen vastuupiirissään olevia asennuksia ja laitteita, esimerkiksi käyttäjän sellaisen vuorokalaisen tai edelleenostajan, jolla ei ole verkkonhaltijan kanssa verkkosopimusta, asennuksia ja laitteita.
- 4.3. Käyttäjän tulee ilmoittaa verkkonhaltijalle kohtien 4.5.1 ja 4.5.2 mukaisista laitteistoista ennen niiden käyttöönottoa. Sähköä syöttävien laitteistojen kytkeminen kiinteistön sähköverkkoon, kun kiinteistön sähköverkko on kytkettyä jakeluverkkoon, on kielletty ilman erillistä sopimusta.
- 4.4. Sähköasennukset tulee tehdä, tarkastaa ja liittää verkkoon sähköturvallisuutta koskevan lainsäädännön ja sen perusteella annettujen säännösten ja määräysten sekä alan standardien mukaisesti. Standardien puuttuessa verkkonhaltija voi antaa kansainväliseen käytäntöön ja hyvään sähkölaitteistojen rakennus- ja käyttötapaan perustuvia suosituksia tai ohjeita seuraavissa 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 käyttötapaa huomioiden ottaen. Verkkonhaltija 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, verkkonhaltija selvittää käyttäjän pyynnöstä, voidaanko laite tai laitteisto liittää kyseiseen verkkoon. Selvitäspynnön tekemistä verkkonhaltijan eteen seuraavissa tapauksissa:
- sähkölaitteen tai -laitteiston kytkentävirta on suuri verrattuna pääsulakkeen kokoon;
 - sähkölaitteen tai -laitteiston verkkoon kytkettyminen tapahtuu usein;
 - sähkölaitteen tai -laitteiston käyttö edellyttää verkkonhaltijan erityistoimenpiteitä; tai
 - sähkölaite tai -laitteisto aiheuttaa merkittävää yliaaltovirtaa.
- 4.5.2. Tyypillisesti ennakkoselvitystä vaativia laitteita tai laitteistoja ovat:
- Generaattorit ja muut jännitettä, energiaa tai oikosulakutehoa syöttävät laitteet:
 - Mm. tuuli-, aurinko-, vesi- ja bioenergialaitokset
 - Maalämpöpumput
 - Loissähkökompensointilaitteet
 - Hitsauslaitteet
 - Kompressorit
 - Suurehkon elektroniikkaohjatut laitteet
 - Suurehkon 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 vastainen asennustensa tai viallisten laitteidensa tai niiden käytön aiheuttaman 11. luvussa määritellyn vahingon samassa luvussa mainituin edellytyksin ja rajoituksin. Käyttäjän vastuu koskee myös sellaisia mainituista sivistä muille käyttäjille aiheutuvia vahinkoja, jotka verkkonhaltija 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 verkkonhaltijan hänelle mahdollisesti antama informaatio.
- 4.6.2. Kun sähkölaitteesta 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 verkkonhaltijan huomautuksesta huolimatta.
- 4.7. Sopijapuolten tulee ilmoittaa toisilleen toisen asennuksissa ja sähkölaitteissa havaitsemistaan vioista ja häiriöistä. Sopijapuolten on, ilmoituksesta tiedon saatuaan, viipymättä ryhdyttävä toimiin tilanteen korjaamiseksi. Jollei ilmoitettu vika tai häiriö kuulu sopijapuolten korjausvelvollisuuden piiriin, sopijapuolten tulee ilmoittaa käsityksensä vastustahosta ilmoituksen antajalle.
- 4.8. Mikäli käyttäjän ilmoittama vika tai häiriö kuuluu jonkun muun kuin verkkonhaltijan korjausvelvollisuuden piiriin, verkkonhaltijan on ilmoitettava tälle viasta tai häiriöstä.
- 4.9. Jos käyttäjän sähkölaitteet haittaavat toisten käyttäjien sähkönkäyttöä tai verkkonhaltijan mittaus- tai muiden järjestelmien toimintaa, verkkonhaltijan tulee yhdessä käyttäjän kanssa määritellä keinot haitan poistamiseksi. Verkkonhaltija voi tällöin esimerkiksi rajoittaa laitteen käytön tapahtuvaksi määräaikaan. Verkkonhaltija voi kieltää laitteen käytön vain, jos laitteen käyttö ei ole lainkaan mahdollista ilman, että siitä aiheutuu merkittävää haittaa muille käyttäjille tai verkkonhaltijan 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 korvausetta viivytyksetön pääsy sähkölaitteiston 10 mm huolto-, tarkistus-, vianselvitys- tai korjaustöitä varten vuorokaudenajasta riippumatta.
- 4.11. Verkkonhaltija ei vastaa käyttäjälle hänen laitteidensa ominaisuuksista, vanhenemisesta, kulumisesta, rikkoutumisesta tai niiden yhteensopivuudesta jakeluverkon, käyttäjän oman verkon tai käyttäjän verkossa olevien muiden sähkölaitteiden tai -laitteistojen kanssa tai edellä mainittujen sarkojen aiheuttamista vahingoista, ellei vahinkoa ole aiheutunut 10. luvussa tarkoitettuun sähkön laatuun koskeva virhe. Verkkonhaltija ei myöskään vastaa käyttäjän asennuksien tai laitteiden tai niiden suojausien puutteellisuuden aiheuttamista vahingoista.
- 4.12. Jos käyttäjä tarvitsee esimerkiksi laitteidensa herkkyyden takia tavanomaisen verkkopalvelun mukaista sähköä laadultaan parempaa sähköä (vertaa kohta 10.4) tai sähkönsaannin keskeytyksettömyyttä (vertaa kohta 10.5), käyttäjän tulee ottaa yhteyttä verkkonhaltijaan asian selvittämiseksi.

B. Mittaus, laskutus ja keskeyttäminen

5. Sähkön mittaus ja mittauslaitteistot

- 5.1. Vastuu sähkömarkkinoita koskevan lainsäädännön edellyttämän mittauksen järjestämisestä, mittaus tietojen lukemisesta, välittämisestä ja raportoinnista on verkkonhaltijalla. Käyttäjän tulee maksaa aiheuttamansa kohtuulliset mittauskustannukset. Verkkosopimuksessa sovitaan mittauksen tarkemmasta järjestämisestä. Verkkonhaltija vastaa mittauslaitteistosta ja mittauksen oikeellisuudesta, 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, verkkonhaltija ei lue tällaista mittaria tai järjestä sen mittauksen käytön taseselvitystä ilman eri sopimista ja eri korvausta.
- 5.2. Käyttäjän tulee korvauksetta sallia verkkonhaltijan mittauksen ja mittaus tietojen 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 tarkkuusluokkaa 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. Verkkonhaltija tarjoaa yleisen aikaajotuksen mukaisia mittauspalveluita valtioneuvoston asetuksen sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta mukaisesti. Yleisen aikaajotuksen mukaisia mittauspalveluita ovat tuntimittaukseen perustuva mittauspalvelu, yksiaikasiirron mittauspalvelu, yö- ja päiväenergiaan perustuva kaksiaikasiirron mittauspalvelu sekä talviarki päiväenergiaan ja muuhun energiaan perustuva kausiaikasiirron mittauspalvelu. Näiden lisäksi verkkonhaltija voi tarjota rakenteeltaan muun tyyppisiin aikaajotuksiin perustuva mittauspalveluita.

6. Mittarin luenta ja mittaus tiedon siirto

- 6.1. Käyttäjän tulee sallia pääsy mittarille, mittaus tietojen lukeminen ja siirto mittauslaitteistolta sekä mittaus tietojen 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 verkkonhaltijan verkkotoimintaa varten.
- 6.3. Käyttäjän tulee sallia verkkonhaltijan mittaus tietojen siirtämiseksi tai muiden verkkotoimintaan perustuvien tiedonsiirtotarpeiden välittämiseksi tarpeellinen tiedonsiirto sähköverkkossaan. Tällainen tiedonsiirto ei saa aiheuttaa kustannuksia eikä häiriötä sähkökäyttäjille. Käyttäjä ei myöskään saa myöhemmillä toimenpiteillään häiritä tai vaarantaa tämän kohdan mukaista aiemmin aloitettua verkkonhaltijan tiedonsiirtoa.
- 6.4. Jos mittauslaitteisto on tuntimittauslaitteisto, mittarilta siirretään kulutusta koskevat tiedot voimassa olevien määräysten mukaisesti. Verkkonhaltijalla on oikeus arvioida mittaus tiedot sähkönkäyttöpaikan aikaisempaan sähkönkulutukseen perustuen, jos mittaus tiedot eivät ole saatavilla tuntimittauslaitteiston tilapäisen tiedonsiirto- tai laitteistohäiriön vuoksi.
- 6.5. Jos mittauslaitteisto on muu kuin tuntimittauslaitteisto, noudatetaan kohtia 6.5.1–6.5.5.
- 6.5.1. Verkkonhaltija huolehtii siitä, että mittari luetaan säännöllisesti vähintään kerran vuodessa.
- 6.5.2. Käyttäjää ja verkkonhaltijaa voivat sopia tätä tiheimmästä mittarin luennasta ja siitä aiheutuneiden kohtuullisten kustannusten korvaamisesta verkkonhaltijalle.
- 6.5.3. Käyttäjän tulee sallia verkkonhaltijan tai myyjän valtuuttamien henkilöiden pääsy mittauslaitteistolle ja mittarin lukemiseen. Mittari tulee lukea sellaisena aikana, ettei luennasta aiheudu käyttäjälle merkittävää häiriötä.
- 6.5.4. Käyttäjän on velvollinen kolme kertaa vuodessa ilmoittamaan verkkonhaltijalle kutakin verkkosopimuksen mukaista käyttöpaikkaa koskevat mittauslukemat verkkonhaltijan sitä kirjallisesti pyytäessä. Tämä kohta ei koske käyttäjiä, jotka eivät käytännössä pääse lukemaan mittaria.
- 6.5.5. Verkkonhaltijalla on oikeus arvioida mittauslaitteiston lukema sähkönkäyttöpaikan aikaisempaan sähkönkulutukseen perustuen, jos mittauslaitteisto on sijoitettu paikkaan, johon verkkonhaltijalla ei ole pääsyä, eikä käyttäjä ole toimittanut verkkonhaltijan asettamassa kohtuullisessa määräajassa lukemaa verkkonhaltijan sitä pyydettyä.
- 6.6. Verkkonhaltijan on huolehdittava mittauslaitteiston luennasta käyttäjän ilmoitettua myyjän vaihtumisesta. Verkkonhaltijalla on oikeus arvioida muun kuin tuntimittauslaitteiston lukema sähkönkäyttöpaikan aikaisempaan sähkönkulutukseen perustuen myyjän vaihtuessa käyttöpaikalla, jos käyttäjä ei ole toimittanut kohtuullisessa määräajassa lukemaa verkkonhaltijan sitä pyydettyä tai jos mittauslaitteisto on sijoitettu sellaiseen paikkaan, johon käyttäjällä ei ole pääsyä. Arvion perustana voidaan käyttää myös myyjän vaihtumisen jälkeen tapahtunutta mittauslaitteiston luennasta, jonka verkkonhaltija on suorittanut ennen kuin käyttäjä on saanut loppulaskun aikaisempalta myyjältä.

7. Laskutus ja maksujen suoritus

- 7.1. Verkkonhaltija 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) sähkönkäyttöön, jollei muuta ole sovittu. Jos käyttöpaikan sähkönkäytön mittaus perustuu muuhun kuin etäluettavaan mittauslaitteistoon, laskutus perustuu käyttäjän arvioitun sähkönkäyttöön, 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 sähkönkäyttöön perustuvaan arvioon, jollei verkkonhaltija saa tietoonsa mittarilukemaa.
- 7.1.3. Verkkonhaltija on velvollinen tarkistamaan arvioitun sähkön käyttöön perustuva laskutusta käyttäjän pyynnöstä, millöin arviolaskutuksen perusteina olevien olosuhteissa on tapahtunut olennainen muutos tai milloin tarkistamiseen muuten on perusteltua aihetta. Verkkonhaltija 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 eräntymisajasta.
- 7.4. Käyttäjän on velvollinen maksamaan verkkonhaltijan lähettämän laskun viimeistään siinä mainittuna eräpäivänä. Lasku lähetetään käyttäjän ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Käyttäjän on vastuussa laskun maksamisesta siitä riippumatta, mihin hän on pyytänyt laskun lähettämään.
- 7.5. Mahdollisista myöhästyneistä maksuoroituksista verkkonhaltijalla on oikeus periä korkolain mukaista viivästyskorkoa. Jos laskun eräpäivä ja maksettava määrä on ennalta määrätty, viivästyskorkoa peritään eräpäivästä lukien. Jos kuluttajan laskun eräpäivää ja/tai maksettavaa määrää ei ole ennalta määrätty, viivästyskorkoa voidaan periä aikaisintaan 30 päivän kuluttua laskun lähettämistä. Kirjallisen huomautuksen ja katkaisuvaroituksen lähettämistä voidaan lisäksi periä voimassaolevan hinnaston mukainen kohtuullinen maksu.
- 7.6. Laskutus- ja mittausvirheen sekä mittarin luennan virheen verkkonhaltijalla on oikeus lisäveloitukseen ja käyttäjällä oikeus hyvitykseen seuraavien kohtien mukaisesti:
- 7.6.1. Jos mittausvirhe on todettu suuremmaksi kuin kohdan 5.4 mukaan on hyväksyttävää, tämä otetaan huomioon laskutuksessa siten, että hyvitys tai lisäveloitus suoritetaan mittauslaitteiden tarkistukseen, käyttäjän eri aikoina todettuihin sähkönkäyttömääriin sekä muihin tietoihin perustuvan verkkonhaltijan 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. Kuluttajalla voi kuitenkin vaatia kohdassa 7.6 mainittuja saataviaan virheen koko vaikutusajalta – ei kuitenkaan kymmentä vuotta pidemmältä ajalta – jos virheen syntymisajankohdasta ja vaikutus laskutukseen voidaan jälkikäteen todeta.
- 7.6.4. Verkkonhaltija 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 asiakassuhde on päättynyt aikaisemmin kuin kuusi viikkoa ennen virheen havaitsemista,
- ja verkkonhaltijan myyjälle laskutuksen perusteeksi antamat sähkönkäyttö tiedot ovat mittausvirheen, mittarin luennan virheen tai verkkonhaltijan myyjälle antamassa ilmoituksessa olleen muun virheen (ei kuitenkaan arviopoikkeaman) takia tapahtuneeseen sähkönkäyttöön verrattuna virheelliset.
- Tässä kohdassa tarkoitettuihin hyvityksen myyntihintana käytetään jakeluverkon vastuualueella toimitusvelvollisen myyjän sitä julkista sähkötuotetta tai -tariffia, joka parhaiten soveltuu käyttäjälle. Jos kyseessä kuitenkin on verkkonhaltijan puolella oleva virhe ja käyttäjä esittää kohtuullisessa ajassa selvityksen sähköhankintaansa kyseisenä aikana sovelletuista hinnoista, käytetään näitä hintoja.
- 7.6.5. Edellisten kohtien perusteella määräytyvälle lisäveloitukselle tai hyvitykselle ei suoriteta korkoa sen kertymisen ajalta. Lisäveloituksen maksamiselle on käyttäjälle myönnettävä kohtuullinen maksuaika. Jollei käyttäjä myönnetystä ajasta maksa lisäveloituksesta aiheutunutta laskua, voidaan siitä tämän jälkeiseltä ajalta periä korkolain mukaista viivästyskorkoa.
- 7.7. Käyttäjän on velvollinen maksamaan myös siitä mitattua tai todetusta verkkopalvelusta, joka on aiheutunut käyttäjän vastuupiirissä olevien sähköasennusten tai sähkölaitteiden vioista.

8. Verkkopalvelun keskeyttäminen

- 8.1. Verkkonhaltija on oikeutettu keskeyttämään verkkosopimuksen tarkoittaman verkkopalvelun (käyttäjän sähkön saannin), jos käyttäjä olennaisesti laiminlyö verkkonhaltijan saatavien suorittamisen tai on muuten olennaisesti laiminlyönyt verkkosopimukseen perustuvat velvollisuutensa.
- 8.1.1. Verkkonhaltija lähettää käyttäjälle kirjallisen huomautuksen oikaista sopimusrikkomus eli maksaa eräntynyt saatava tai korjata muu laiminlyönti huomautuksessa asetetussa määräajassa, joka on vähintään kaksi viikkoa huomautuksen lähettämistä. Jos käyttäjälle, joka on kuluttaja, lähetetään maksullinen huomautus, voidaan huomautus lähettää aikaisintaan kahden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä. Jos käyttäjä ei huomautuksesta huolimatta oikaise sopimusrikkomusta asetetussa määräajassa, verkkonhaltija lähettää käyttäjän laskutusosoitteeseen tai muuhun erikseen sovitettuun osoitteeseen kirjallisen katkaisuvaroituksen. Katkaisuvaroituksesta käy ilmi verkkopalvelun keskeyttämisaikankohdasta. Käyttäjän on oikaistava sopimusrikkomus ajoissa ennen ilmoitettua keskeyttämisaikankohdasta välttyäkseen keskeytykseltä. Katkaisuvaroitus lähetetään käyttäjälle vähintään kahta viikkoa ennen verkkopalvelun keskeyttämistä. Keskeyttäminen voi tapahtua aikaisintaan viiden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä tai siitä, kun käyttäjällä on ensimmäisen kerran ilmoitettu muu sopimusrikkomuksesta ja sen oikaistamisesta. 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 maksuajauksista, 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 verkkonhaltijalle laskun maksamisen esteenä olevasta seikasta heti, kun se on käyttäjän tiedossa ja, jos se on mahdollista, ennen laskun eräpäivää.
- 8.1.3. Kuluttajan tai asuin kiinteistön verkkopalvelu 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 vakautena asuntona käytettävästä rakennuksesta tai sen osasta, jonka lämmitys on riip-

- puvainen 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 ylivuimaisesta esteestä, ei verkkopalvelua voida keskeyttää niin kauan kuin este vallitsee.
- 8.2. Verkkopalvelu voidaan jäljempänä esitettävissä tapauksissa keskeyttää käyttäjään sopimussuhteensa olevasta myyjästä johtuvasta syystä.
- 8.2.1. Jos käyttäjän avoimen toimituksen myyjä laiminlyö verkkopalveluun tai tiedonsiirtoon liittyvät velvoitteensa verkkonhaltijaa kohtaan taikka laiminlyö velvoitteensa tasevastuunsa täyttämiseen tai tase selvitykseen liittyen, verkkonhaltijalla on oikeus keskeyttää verkkopalvelu. Tässä kohdassa tarkoitetut myyjän velvoitteet määräytyvät mm. sähkömarkkinalain ja sen nojalla annettujen säännösten tai määräysten, viranomaisten tai järjestelmävuostuullisen antamien ohjeiden, alan yleisen käytännön tai erikseen sovittu mukaisesti.
- 8.2.2. Verkkonhaltijalla on oikeus keskeyttää verkkopalvelu, jos avoimen toimituksen myyjän toiminta päättyy esimerkiksi konkurssiin.
- 8.2.3. Verkkopalvelua ei kohtien 8.2.1 ja 8.2.2 nojalla saa keskeyttää ennen kuin kymmenen (10) päivää on kulunut siitä kun käyttäjälle on lähetetty ilmoitus verkkopalvelun keskeyttämisestä, jossa on mainittu keskeyttämisen peruste ja suorittamisajankohta. Ilmoitus sisältää myös kehotuksen käyttäjälle turvata sähkönsaantinsa tekemällä viipymättä toisen myyjän kanssa uusi myyntisopimus.
- 8.2.4. Kuluttajan verkkopalvelua ei saa keskeyttää ennen kuin kolme viikkoa on kulunut edellisessä kohdassa tarkoitetun ilmoituksen lähettämisestä.
- 8.2.5. Toimitusvelvollisuuden piirissä olevan käyttäjän verkkopalvelua ei saa keskeyttää ennen kuin sähkömarkkinalainviranomaisen on määrännyt uuden toimitusvelvollisen myyjän.
- 8.2.6. Käyttäjä on velvollinen korvaamaan verkkonhaltijalle tai tämän määräämälle kohtien 8.2.1–8.2.5. mukaisesta sähkömyynnistä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.
- 8.3. Jos käyttäjän avointa toimitusta koskeva sähkömyyntisopimus päättyy ilman että uusi avoimen toimituksen sähkömyyntisopimus tulee voimaan, on verkkonhaltijalla oikeus keskeyttää verkkopalvelu välittömästi. Verkkonhaltijalla ei ole velvollisuutta tarkistaa myyjiltä saamiensa sähkömyyntisopimusten päättymistä koskevien ilmoitusten oikeellisuutta käyttäjältä tai muiltakaan taholta.
- 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 syystä eikä 8.4 mukaisen pyynnön johdosta, käyttäjä ei vapaudu verkkosopimuksen ehtojen mukaisista maksu- tai muista velvollisuuksistaan verkkonhaltijaa kohtaan.
- 8.6. Verkkonhaltijalla on oikeus peräti käyttäjältä kirjallisen huomautuksen ja katkaisuvaroituksen lähettämisestä sekä verkkopalvelun keskeyttämisestä ja jälleenykyntästä 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 eräänntyneet verkkonhaltijan saatavat ja vaadittu vakuuden. Verkkonhaltija ja käyttäjä voivat erikseen sopia, että verkkopalvelu aloitetaan uudelleen jo ennen kuin vaadittu vakuus eräänntyy. Tällöin verkkopalvelu voidaan keskeyttää välittömästi ilman erillistä ilmoitusta, jollei vakuuta ole määrääpäivään mennessä maksettu.
- 8.8. Avoimen toimituksen myyjä saa vaatia verkkopalvelun keskeyttämisestä verkkonhaltijalta, kun myyjällä on sähkömyyntisopimuksen mukaan oikeus keskeyttää sähkömyynti. Myyjä vastaa siitä, että hänen vaatimalleen keskeyttämiselle on laissa, sähkömyyntisopimuksessa, muissa sopimuksissa tai määräyksissä mainittu peruste keskeyttämiselle. Jälleenykyntä tapahtuu avoimen toimituksen myyjän toimeksiannosta. Jos myyntisopimus päättyy, jälleenykyntä tapahtuu sitten, kun uusi myyjä on ilmoittanut sähkömyynnin aloittamisesta.
- 8.9. Käyttäjällä ei ole oikeutta verkkopalvelun keskeyttämisestä johtuviin vaatimuksiin verkkonhaltijaa kohtaan jos keskeyttämisen syynä ovat olleet käyttäjästä tai myyjästä johtuneet seikat.

C. Verkkopalvelun viivästys, virhe, vahingonkorvaus sekä vakiokorvaus

9. **Verkkopalvelun aloittaminen ja viivästys**
- 9.1. Verkkopalvelu aloitetaan (eli sähkö kytketään käyttäjälle) erikseen sovittuun ja näissä ehtoissa mainittujen määräysten mukaisesti edellytysten mukaan (ks. 2.3 ja 2.4). Verkkopalvelu voidaan aloittaa aikaisintaan 14 päivän kuluttua verkkosopimuksen tekemisestä, ellei muuta ole sovittu.
- 9.2. Jos verkkopalvelun aloittaminen viivästyy, verkkonhaltijan tulee viipymättä ilmoittaa käyttäjälle viivästyksen aiheuttanut näiden ehtojen mukainen hyväksyttävä syy tai aloittaa verkkopalvelu.
- 9.3. Jos verkkopalvelun aloittaminen viivästyy verkkonhaltijan vastuulla olevasta syystä johtuen, korvaa verkkonhaltija käyttäjälle viivästyksestä johtuvan vahingon 11. luvun mukaisesti ja siinä mainituin rajoituksin.
- 9.4. Verkkonhaltija vähentää tietoonsa tulleen viivästyksen ajalta kertyneen verkkopalvelumaksun asian selvittämisen jälkeen lähetettävästä laskusta. Jollei edellä mainittu menettely ole enää mahdollista esimerkiksi sopimuspuoleen päättymisen takia, vähennettävä rahasumma palautetaan käyttäjälle.
- 9.4.1. Jos käyttäjä haluaa varmistaa kohdassa 9.4 tarkoitetun viivästyneeltä ajalta kertyneen maksun vähentämisen laskustaan, tulee hänen ilmoittaa tätä koskeva vaatimus verkkonhaltijalle. Tarvittaessa verkkonhaltija voi pyytää täydentämään vaatimusta kirjallisesti. Jollei vaatimus ole perusteeton, verkkonhaltija vähentää pidettävän määrän asian selvittämisen jälkeen lähetettävästä ensimmäisestä laskusta.
10. **Verkkopalvelun virhe**
- 10.1. Verkkopalvelussa on virhe, jos sähkön laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä on sovittu tai mitä voidaan katsoa sovittu. Verkkonhaltijan palvelussa on virhe myös silloin, kun kuluttajan laskutus on virheellinen tai viivästynyt, eikä virhettä tai viivästystä voida pitää vähäisenä.
- 10.1.1. Verkkonhaltija on pyydyttävässä 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 sopimisin vapautu sille sähkömarkkinalain mukaan kuuluvan verkon kehittämisvelvollisuuden noudattamisesta.
- 10.4. Verkkopalvelun laatua (laatupoikkeamia) 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 keskeytyminen.
- 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 keskeytyksiä (sähkökatkosta) voida pitää keskeytyksen syynä ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä. Verkkopalvelun keskeyttämisestä johtuvaa virheellisuutta 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 sähköjakelu), jos se on välttämätöntä ihmisenkeä, terveyttä tai omaisuutta uhkaavan vaaran torjumiseksi.
- 10.6.2. Olennainen häiriö sähköntuotannossa, sähköverkkotoiminnassa tai valtakunnan rajan ylittävissä sähkön siirrossa tai muu verkkonhaltijasta riippumaton syy (kuten sota- tai muu kriisitilanne, työtaistelu tai poikkeuksellinen luonnonolo-suhte) voi aiheuttaa sellaisen häiriön sähkön saatavuudessa, 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 jakea sähköä ja tarjota muita verkkopalveluja vain rajoitetusti, on verkkonhaltijalla oikeus jakaa (säännöstellä) käytettävissä oleva sähkö käyttäjien kesken ottamalla huomioon yhteiskunnan yleiset elintärkeät tarpeet, mahdolliset viranomaismääräykset, voimassa olevat sähköpulan hallintaa koskevat suunnitelmat tai 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 syyn vuoksi. Keskeytyksiä ei saa muodostaa tarpeettoman pitkäaikaiseksi ja sen tulee mahdollisuuksien mukaan tapahtua sellaiseen aikaan ja siten, että siitä aiheutuu käyttäjille mahdollisimman vähän haittaa.
- 10.8. Edellisessä kohdassa mainitusta syystä johtuvasta keskeyttämisestä, josta verkkonhaltija on ennalta tietoinen, tiedotetaan riittävästi. Jos tässä kohdassa tarkoitettua keskeytyksestä ei tiedoteta riittävästi tai keskeytyksen jälkeinen jälleenykyntä aiheuttomasti viivästyy ennalta ilmoitetusta, on kyseessä kuitenkin verkkopalvelun virhe.
- 10.9. Keskeytyksen katsotaan alkaneen siitä, kun verkkonhaltija on saanut siitä tiedon tai hänen voidaan katsoa olleen siitä tietoinen.
- 10.10. Käyttäjän tulee varautua siihen, että verkkopalvelu ei ole keskeytyksentöntä. Käyttäjän tulee ottaa huomioon laitteidensa käyttöolosuhteet ja varmistaa laitteidensa asianmukainen sähkön saanti, jos käyttäjä tarvitsee esimerkiksi laitteidensa herkkyyden takia tavanomaisen verkkopalvelun mukaista sähköä laadultaan parempaa sähköä tai sähkön saannin keskeytyksittömyyttä.
- 10.11. Verkkonhaltija ei välttämättä saa järjestelmistään automaattisesti tietoa yksittäisen käyttöpaikan tai alueen sähköjakelun keskeytyksistä, vaan käyttäjän tulee ilmoittaa näistä verkkonhaltijalle.
- 10.11.1. Mikäli verkkonhaltija saa aina tiedon yksittäisen käyttöpaikan tai alueen sähköjakelun keskeytyksistä automaattisesti, tulee verkkonhaltijan kertoa tästä asiakkaille.
- 10.11.2. Verkkonhaltijan tulee pyynnöstä antaa käyttäjälle tarkempaa tietoa siitä, miten verkkonhaltija saa tiedon sähköjakelun keskeytyksestä omista järjestelmistään.
- 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 vastaavaan hinnanalennukseen.
- 10.15.1. Jos virhe perustuu verkkopalvelun keskeyttämiseen, 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 keskeyttämisen 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 hinnanalennuksen seuraavasta laskusta tai palauttaa hinnanalennuksen käyttäjälle noudattaen vastaavasti mitä kohdissa 9.4 ja 9.4.1 on määrätty.
- 10.17. Käyttäjällä on aina oikeus esittää verkkopalvelun virheeseen perustuvat vaatimuksensa verkkonhaltijalle. Vaatimus on esitettävä kirjallisessa ajassa siitä, kun käyttäjä havaitsi verkkopalvelun virheen, taikka hänen olisi pitänyt sen 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 ehtoissa määritellystä verkkopalvelun viivästyksestä tai virheestä aiheutuneen vahingon tässä luvussa mainituin perusteiden rajoituksin.
- 11.2. Viivästyksestä aiheutunutta vahinkoa ei korvata, jos verkonhaltija osoittaa, että viivästyksen 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 viivästyksen johtuu kolmannelta taholta, jota verkonhaltija on käyttänyt verkkosopimuksen täyttämiseksi, verkonhaltija 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 viivästyksen tai virheen aiheutuu verkonhaltijan puolella olevasta huolimattomuudesta. Jos käyttäjä ei ole kuluttaja eikä muuta ole sopijapuolten välillä sovittu, on verkonhaltijan vahingonkorvauksen enimmäismäärä aiheutuneiden välillisten vahinkojen osalta kuitenkin määrä, joka vastaa käyttäjän yhden vuoden verkkopalvelumaksujen yhteismäärää, kuitenkin enintään 8.500 euroa. Jos verkonhaltija on syyllistynyt tahallisuuteen tai törkeään huolimattomuuteen, vahingonkorvauksen enimmäismäärän rajoitusta ei sovelleta.
- 11.5. Välillisenä vahinkona pidetään näissä ehtoissa:
- 11.5.1. ansion menetystä, joka käyttäjälle aiheutuu viivästyksen tai virheen tai niistä johtuvien toimenpiteiden vuoksi;
- 11.5.2. vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta;
- 11.5.3. sähkökäyttöpaikan käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä muuta siihen rinnastettavaa olennaista haittaa;
- 11.5.4. muun käyttäjän kuin kuluttajan kärsimää omaisuusvahinkoa, joka johtuu verkkopalvelun virheestä aiheutuneesta käyttäjän laitteen tai laitteiston toiminnan häiriöstä tai pysähtymisestä tai käyttäjän toiminnan keskeyttämisestä, tai samasta syyistä aiheutunutta taloudellista seurannaisvahinkoa tai tappiota; ja muuta samankaltaista vaikeasti ennakoitavaa vahinkoa.
- 11.5.5. muuta samankaltaista vaikeasti ennakoitavaa vahinkoa.
- 11.6. Kuluttajaa on oikeutettu saamaan korvauksen myös perheelleen tai perheenjäsenilleen 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 käyttämälleen omaisuudelle. Samoin korvataan edellisessä virkkeessä mainittu vahinko suoraan sellaiselle kuluttajan asemassa olevalle henkilölle, joka ei ole itse sopimusosuudessa verkonhaltija, vaan hankki verkkopalvelun käyttäjältä. Vastavaa 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 verkonhaltijalla ole velvollisuutta korvata sitä. Vahinko, joka on aiheutunut sopijapuolelle näiden ehtojen mukaan korvattavan vahingon rajoittamisesta, on korvattava.
- 11.9. Jos käyttäjä laiminlyö velvollisuutensa ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi, hän saa itse vastata vahingosta tältä osin. Mikäli käyttäjän laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä, voidaan käyttäjän vastattavaksi jäävää osaa tältä osin kuitenkin alentaa.
- 11.10. Verkonhaltija ei ole velvollinen korvaamaan näiden ehtojen nojalla sellaista vahinkoa, joka tulee korvattavaksi käyttäjälle tai muulle taholle muulla perusteella, kuten liittymän kytkemisen viivästyksen johdosta.
- 12. Vakiokorvaus**
- 12.1. Käyttäjällä on ilman eri vaatimusta oikeus verkkopalvelun yhtäjaksoisen keskeyttämisen perusteella vakiokorvaukseen, jos verkonhaltija tai myyjä, joka myy sähköä käyttäjälle 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 alueverkon tapahtuneesta häiriöstä tai keskeytyksestä tai aiheutunut ulkopuolisten tahojen toiminnasta, käyttäjällä ei ole oikeutta vakiokorvaukseen. Jos keskeytys on johtunut käyttäjän sähkölaitteista, verkonhaltija 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 keskeyttämisen 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 vuosikulutusravion perusteella.
- 12.6. Jos käyttäjälle maksetaan verkkopalvelun keskeyttämisen 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 verkonhaltija on ollut tietoinen vakiokorvaukseen oikeuttavasta sähköntoimituksen keskeytyksestä. Käyttäjällä on kuitenkin aina myös oikeus esittää verkkopalvelun keskeyttämiseen perustuvat vaatimuksensa verkonhaltijalle. Vaatimus on esitettävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun käyttäjä havaitsi verkkopalvelun keskeyttämisen, taikka hänen olisi pitänyt se havaita ja hänellä on vaatimusten esittämiseksi tarvittavat tiedot verkonhaltijasta.
- 12.9. Verkonhaltija vastaa verkkopalvelun keskeyttämisestä käyttäjälle. Verkonhaltija vastaa verkkopalvelun keskeyttämisestä verkossaan tämän lisäksi myös käyttäjälle, joka ostaa sähköä hänen jakeluverkoonsa liittyneen kiinteistön tai sitä vastaavan kiinteistöryhmän sisäisen sähköverkon kautta, jollei verkonhaltija kohtuullisessa ajassa vaatimuksesta tiedon saatuaan ilmoita käyttäjälle myyjää, joka ottaa vastattavakseen verkkopalvelun keskeyttämiseen perustuvan vakiokorvauksen.
- 12.10. Vakiokorvaukseen oikeuttavien ehtojen täytyminen 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 yksilöllisen verkkosopimuksen muuttamisesta. Jos muuta ei ole sovittu, noudatetaan mitä kohdissa 2.5–2.5.5 on määritetty.
- 13.2. Verkonhaltijalla on:
- oikeus muuttaa verkkosopimuksen sopimusehtoja ja hintoja, jos syynä on verkkopalveluun liittyvien pääomakustannusten tason, kuten korkokustannusten muutosten, verkon kehittämiseen liittyvien investointitarpeiden muutosten tai verkoston sidotun pääoman poisto- tai takaisinmaksuajan muutos, joka ei johdu verkonhaltijasta; 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, verkonhaltijan muille verkonhaltijoille suoritettavien maksujen muutokset, häviösähkön hankintakustannusten muutokset, muiden kuin verkon 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 verkonhaltija 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 verkonhaltijan vastuualue muuttuu, verkonhaltijalla 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 verkkopalvelutuoteeseen 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 sopimusosuuteen 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 sovittoon osoitteeseen, ja se voi sisältää esimerkiksi käyttäjälle tulevaan laskuun.
- 13.10. Jos muutoksen perusteena on lainsäädännön muuttuminen tai viranomaisen päätös, on verkonhaltijalla oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lukien kun muutos tai päätös tuli voimaan. Muutos voidaan toteuttaa myöhemminkin verkonhaltijan määräämänä ajankohdalla, 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 verkonhaltijalle. Verkkosopimuksen ehtoja ei voida siirron yhteydessä muuttaa, jollei kohdasta 13.5 muuta johdu. Uuden verkonhaltija 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 verkonhaltija voi irtisanoa kolmen kuukauden irtisanomisajalla, jos verkkosopimuksen pitäminen voimassa on lainsäädännön muutoksen tai olosuhteiden olennaisen muutoksen takia hänen kannaltaan kohtuuton.
- 15.7. Käyttäjä saa purkaa verkkosopimuksen, jos verkkopalvelun alkaminen on viivästynyt tai verkkopalvelu on ollut keskeytyneenä yli vuorokauden edellyttäen, että viivästys tai keskeytys johtuu verkonhaltijan puolella olevasta muusta syystä kuin ylivoimaisesta esteestä.
- 15.8. Verkonhaltijalla on oikeus purkaa verkkosopimus,
- 15.8.1. jos käyttäjä on olennaisesti rikkonut verkkosopimukseen perustuvia veloitteita eikä sopimusrikkomusta ole oikaistu verkonhaltijan kirjallisesti ilmoittamassa kohtuullisessa määräajassa;
- 15.8.2. jos käyttäjä on syylistynyt 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 sopimuslaininlyönnin takia ja keskeytys on kestänyt vähintään kuukauden, tai mikäli keskeytystä ei ole voitu toteuttaa käyttäjästä 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 velvoitteista.
- 16.2. Käyttäjä vastaa verkkosopimuksen mukaisten velvollisuuksiensa rikkomisesta aiheutuvista vahingoista kolmansille osapuolille.
- 16.3. Sopijapuolet vastaavat myös muiden kuin 4. luvussa mainittujen vastuupiirissä 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 verkonhaltijalle. Vaatimus on esitettävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun käyttäjä havaitsee verkkopalvelun virheen tai keskeytymisen taikka hänen olisi pitänyt se havaita ja hänellä oli vaatimusten esittämiseksi tarvittavat tiedot verkonhaltijasta.
- 16.5. Verkonhaltija vastaa 10. luvussa tarkoitettua 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 tarkoitettua verkkopalvelun keskeyttämisestä käyttäjälle. Verkonhaltija vastaa verkkopalvelun keskeyttämisestä verkossaan tämän lisäksi myös käyttäjälle, joka ostaa sähkön hänen jakeluverkkoonsa liittyneen kiinteistön tai sitä vastaavan kiinteistöryhmän sisäisen sähköverkon kautta, jollei verkonhaltija kohtuullisessa ajassa vaatimuksesta tiedon saatuaan ilmoita käyttäjälle myyjää, joka ottaa vastattavakseen verkkopalvelun keskeyttämiseen perustuvan vakiokorvauksen.

17. Riitojen ratkaiseminen

- 17.1. Kuluttajalla on oikeus saattaa tämän verkkosopimuksen tulkinnasta aiheutuneet erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.
- 17.2. Verkkosopimuksesta johtuvat erimielisyydet käsitellään käyttäjän sähkönkäyttöpaikan käräjäoikeudessa ensiasteena, jollei toisin ole sovittu. Kuluttajalla on kuitenkin aina oikeus nostaa kanne Suomessa olevan kotipaikkansa käräjäoikeudessa.