

Keskeisimmät muutokset verkkopalveluehtoihin 1.12.2024 alkaen

Uudet verkkopalveluehdot VPE2024 sisältävät päivitettyä terminologiaa sekä muutoksia, jotka vastaavat muuttuneen sähkömarkkinalain vaatimuksia. Olemme keränneet keskeiset muutokset verkkopalveluehdoista alle.

Soveltamisala ja määritelmät

Sähkövarastot lisätty asiakastyypiksi (1.6).

Sopimukseen liitettävä tuotehinnasto voidaan jatkossa esittää myös sähköisesti verkonhaltijan verkkosivustolla tai muussa sovitussa paikassa.

Palveluhinnastot eriytetty erillisiksi sopimuksesta. Sopimusvahvistukseen riittää linkki voimassa olevaan palveluhinnastoon. Muutoksista palveluhinnastoon ei tarvitse erikseen lähettää ilmoitusta (1.23 ja 2.6.1).

Sähköinen asiointi: sopimusvahvistukset sekä hinta- ja ehtomuutosilmoitukset voidaan ensisijaisesti lähettää sähköisesti. Sähköinen asiointi on ensisijaista, mutta paperiversio on saatavilla pyynnöstä. (1.24 ja 15.10).

Laskut, maksumuistutukset ja katkaisuvaroitukset lähetetään kuten aiemmin, mutta katkaisuvaroitusta ei saa lähettää pelkästään e-laskun liitteenä. Sopimuksen yhteenvetoon lisätään maininta sovitusta sähköisestä asiointitavasta.

Lisätty taseselvitysjakson määritelmä sekä aikamääre tunnista varttiin, päivitetty terminologia, kuten liittymispiste ja etämittauslaitteisto. (1.26, 7 ja 8).

Verkkosopimuksen tekeminen ja käyttäjän sähkön hankintaa koskevat muut sopimukset

Sähkömarkkinalain mukaan verkkopalvelu- ja myyntisopimukset tehdään samoille sopimuskumppaneille (2.4).

Sähköisen sopimuksen sitovuusmaininta poistettu, koska se on nykyään itsestäänselvyys (2.6.2).

Sopimusvahvistus voidaan lähettää sähköisesti, jos on sovittu. Kuluttajalla on aina oikeus pyytää ilmoitukset paperisena (2.6.2).

Energiaviraston tarkistuslistan antaminen kuluttajille ei ole enää tarpeen (2.6.2).

Sähkön saannin ajallisista rajoituksista riittää käyttäjän nimenomainen tahdonilmaisu (2.10.1).

Vakuus tai ennakkomaksu

Ennakkolaskutus on poistettu kuluttajilta sähkömarkkinalain muutoksen myötä (3.12).

Sähkölaitteet

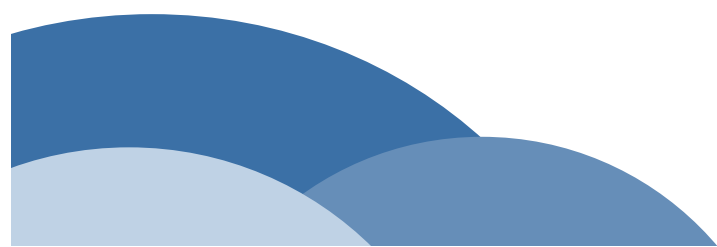
Samaa sähkölaitteistoa ei voi käyttää useassa sähkökäyttöpaikassa yhtä aikaa. Poikkeuksena alle 100 kVA tuotantopaikat (4.6).

Alamittauksissa sähkönjakelu on järjestettävä niin, että yhden käyttöpaikan katkaisu ei vaikuta muihin, ellei toisin sovita (4.7).

Käyttö- ja tuotantomäärät eivät saa ylittää sovittua maksimivirtaa tai -tehoa (4.8).

Sähköautojen latauslaitteet ja energiavarastot lisätty ennakkoselvitystä vaativien laitteiden listaan (4.9.2).

Käyttäjän tulee ilmoittaa vioista tai häiriöistä viipymättä (4.11).



Sähköntuotantolaitteista koskevat erityisvaatimukset

Ennakoilmoituksella tai yleistietolomakkeella saapuneet “alle 10,8 kW tuotantolaitteistot voidaan kytkeä, ellei verkkohaltija ilmoita esteestä kuukauden sisällä” (5.3.1).

Käyttäjän tulee toimittaa selkeät tiedot tuotantolaitteiston vaatimustenmukaisuudesta verkkohaltijalle (5.4).

Sähkön mittaus ja mittauslaitteistot

Verkko haltija ei vastaa käytön sisäisestä mittauksesta, ja mittaus perustuu nyt varttimittaukseen (6.1).

Mittarin luenta ja mittaustiedon siirto

Verkko haltijalla on oikeus arvioida myös tuotannon mittaustiedot (7.4).

Laskutus ja maksujen suoritus

Laskutusta päivitetty vastaamaan uutta lainsäädäntöä ja datahubin käytäntöjä. Netotus ja yhteisöjen hyvityslaskenta huomioitu. Kuluttajilta tulee laskuttaa vähintään neljä kertaa vuodessa, joista yksi on tasauslasku (8.1.1. ja 8.1.2).

Selkeytetty mittausvirheen määritelmiä, jotta asiakkaalle ei synny väärinkäsityksiä (8.6., 8.6.1., 8.6.4. ja 8.6.5).

Verkko haltija käyttää laskutuksen korjauksissa omaa hinnastoaan pohjoismaisen sähköpörssin Suomen aluehintaan perustuen (8.6.4).

Verkkopalvelun keskeyttäminen

Uusi sähkömarkkinalain toimintamalli, jossa asiakkaan verkkopalvelua ei keskeytetä myyjän konkurssin tai muun vastaavan syyn vuoksi ennen kuin Energiavirasto on siirtänyt asiakkaan toiselle myyjälle (9.2.3., 9.2.4. ja 9.2.5).

Verkkopalvelun aloittaminen ja viivästys

Täsmennetty, että aloittamisen viivästys ei oikeuta korvauksiin, jos käyttäjä ei ole varmistanut turvallista kytkentää verkkohaltijan pyynnöstä (10.3.1).

Vakiokorvaus

Selkeytys: perheenjäsenille aiheutuneet vahingot korvataan vain samassa käyttöpaikassa asuville (12.6).

Verkko haltijan vakiokorvausvelvollisuus

Päivitetty 1.1.2024 voimaan tulleet uudet vakiokorvausrajat ja yhdenmukaistettu terminologia (14.4. ja 14.5).

Sopimusehtojen ja hintojen muuttaminen

Muutettu kohta 15.10. huomioiden eri asiointitavat ja niistä sopiminen.

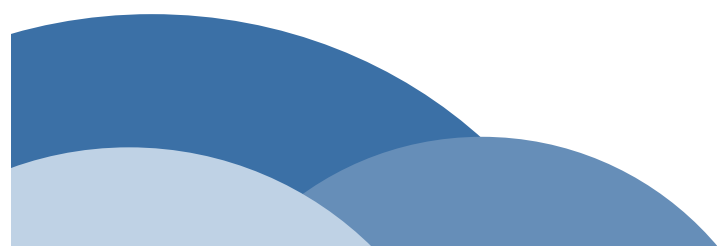
Verkkosopimuksen päättyminen

Selkeytetty, että verkkosopimus voidaan purkaa, jos käyttäjään kohdistuu kansainvälisiä pakotteita. Lisäksi verkkohaltijalla on oikeus vaatia vahingonkorvauksia (17.9).

Datahubin aikana verkkohaltija ei enää lähetä ilmoitusta myyjälle. Tieto purkamisesta ilmoitetaan datahubin kautta myyjälle. (17.11).

Riitojen ratkaiseminen

Yritysasiakkailla on oikeus saattaa sopimuserimielysyydet energiamarkkinariitalautakunnan käsiteltäväksi (19.2)



Keskeisimmät muutokset sähkömyyntiehtoihin

1.12.2024 alkaen

Sähkömyyntiehtojen SME2024 terminologiaa on yhtenäistetty muiden ehtojen sekä muuttuneen sähkömarkkinalain kanssa. Lisäksi lakiviittauksia on päivitetty ja viittauksia lakipykäliin on korvattu yleisellä viittauksella lainsäädäntöön.

Yleistä, myyntisopimuksen tekeminen ja sähkömyynnin edellytykset

Kohta 1.2 poistettu pientuotannon yleistymisen johdosta. Sähkömyyntiehtoja sovelletaan pientuottajiin, jos heille myydään sähköä. Sähkönostosta sovitaan erikseen.

Taseselvitysjakso ja itsenäinen aggregaattori lisätty uusiin määritelmiin (1.10., 1.15.). Taseselvitysjaksot on muutettu varttiin, mikä vaikuttaa terminologian päivittämiseen.

Sopimukseen liitettävä tuotehinnasto voidaan esittää sähköisesti. Lisäksi eriytetty palveluhinnastot kokonaan erilliseksi sopimuksesta. Jatkossa riittää, että sopimusvahvistukseen lisätään linkki (1.16., 2.4.1. ja 2.4.3.)

Edistetty sähköistä asiointia: sopimusvahvistukset sekä hinta- ja ehtomuutosilmoitukset voidaan ensisijaisesti lähettää sähköisesti. (1.17., 8.8.). Sähköinen asiointi on ensisijaista, mutta paperiversio on saatavilla pyynnöstä.

Sen sijaan laskujen, maksumuistutusten ja katkaisuvaroitusten osalta toimitaan kuten tähänkin asti, eli sovi-
taan erikseen sähköisestä laskutusosoitteesta (ks. tältä osin muutokset myös ehtokohdissa 6.4. ja 7.2.). Katkaisuvaroitusta ei saa lähettää ainoastaan e-laskun liitteenä. Lisäksi sähkömarkkinalain edellyttämään sopimuksen/sopimusvahvistuksen yhteenvetoon, jossa kuvattu keskeinen sisältö, tulee sisällyttää maininta asiakkaan kanssa sovitusta asiointitavasta. Eli kerrottava selkeästi, onko asiointitapa sähköinen vai ns. perinteinen paperinen.

Myyntisopimuksen tekeminen ja käyttäjän sopimukset

Poistettu maininta sähköisen sopimuksen sitovuudesta. Sähköisen sopimisen yleistyessä maininta on käynyt tarpeettomaksi. (2.4.2.)

Kuluttajalle ei tarvitse enää antaa tarkistuslistaa energi-
ankuluttajasta. (2.4.1., 2.4.3.) Tämä vaatimus on poistettu lakimuutoksen johdosta.

Sopimusvahvistus voidaan lähettää sähköisesti ilman erillistä sopimusta (2.4.3.). Asiointikanavasta sovitaan selkeästi etukäteen. Lisäksi on selkeytetty, mitä sähkömarkkinalain mukaisella huomautusajalla tarkoitetaan. (2.4.3.)

Puhelinmyynnissä ei huomautusoikeutta, jos asiakas hyväksyy jälkivahvistuksen. (2.4.4., 2.4.5.)

Määräaikaisiin sopimuksiin ei sovelleta tuotteen vaihtamisrajoitusta (2.7.). Selkeytys ehtojen ymmärrettävyyden parantamiseksi.

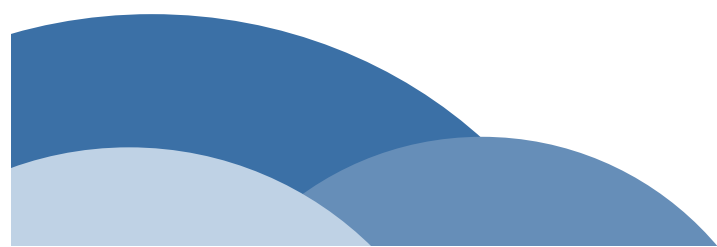
Huomioitu sähkömarkkinalainsäädännön mukaisesti asiakkaiden uudet palveluntarjoajat, eli itsenäiset aggregaattorit. Asiakas voi sopia sähkökäytön ohjauksista myös itsenäisen aggregaattorin kanssa, ja tästä on ilmoitettava avoimelle toimittajalle. (2.9.1. ja 2.10.)

Vakuus tai ennakkomaksu

Ennakkomaksu poistettu kuluttajilta lainvastaisena (3.12.).

Viivästys, virhe ja vastuukysymykset

Selkeytetty kuluttajan oikeutta korvaukseen perheenjäsenelle aiheutuneista vahingoista (5.11.). Koskee vain samassa käyttöpaikassa asuvia.



Laskutus ja maksujen suoritus

Päivitetty laskutuskäytäntöjä lainsäädännön ja datahubin mukaisiksi (6.1.1). Netotus ja hyvityslaskenta huomioitu, sekä vaatimukset arviolaskutuksen määrälle selkeytetty.

Selkeytetty mittausvirheen määritelmää (6.6).

Sopimusehtojen ja hintojen muuttaminen

Muutettu hinta- ja ehtomuutosperusteet viranomaistulkintojen mukaisiksi (8.5).

Hintojen muuttaminen ei voi olla koskaan vähäinen tai ei-olennainen muutos.

Muutettu kohta 8.8. edellä kuvatusti huomioiden eri asiointitavat ja niistä sopiminen

Myyntisopimuksen päättyminen

Määräaikaista sopimusta irtisanottaessa käyttäjän tulee myyjän pyynnöstä esittää todiste muutosta (10.2.4.). Muutoksen taustana ns. "valemutoihin" liittyneet ongelmat ja väärinkäytökset. Sopimuksen purku on mahdollista kansainvälisten pakotteiden perusteella (10.7).

Sopimusta koskeva irtisanomisoikeus hinta- tai ehtomuutoksen johdosta lasketaan jatkossa muutosilmoituksen lähettämisestä. (10.10.).

Asiakaspalvelu ja riitojen ratkaiseminen

Kuluttajalla oikeus saada asiakaspalvelua kohtuullisessa ajassa eri kanavien kautta. (11.1.).

Ohjeistettu kuluttaja-asiakkaita, että ennen ratkaisupyynnön tekemistä kuluttajariita-lautakunnalle, kuluttajan tulee olla yhteydessä myyjään ja tämän jälkeen kuluttajaneuvontaan. (11.2.)

Lisätty yritysasiakkaiden lainmukainen oikeus saattaa erimielisyydet energiamarkkinariitalautakunnan ratkaistavaksi. (11.3.).

