

## **Uusissa verkkopalveluehdoissa VPE24 muuttuvat muun muassa nämä asiat**

Oleellisin verkkopalveluehtojen uudistuksista on yhtiöiden ja asiakkaan välisen viestinnän muuttuminen pääosin sähköiseksi. Sopimukseen liittyvä tuotehinnasto (verkkopalveluhinnasto, hinnasto, tariffi) on jatkossa esillä verkkosivustollamme ja hinnanmuutos- ja sopimusmuutosilmoitukset sekä sopimukset voidaan jatkossa toimittaa sähköisesti, esimerkiksi asiakkaan tiedossa olevaan sähköpostiosoitteeseen, ilman erillistä sopimusta. Sopimusvahvistus on lähetettävä joko käyttöpaikan osoitteeseen, käyttäjän ilmoittamaan muuhun osoitteeseen tai muuhun sovittuun asiointikanavaan. (1.23., 1.24., 2.6.2. ja 15.10.)

Palveluhinnasto on eriytetty sopimuksesta ja se löytyy verkkosivustoltamme. Hinnastoihin tehtävistä muutoksista voidaan sopimuksen mukaisesti tiedottaa sähköisiä kanavia, kuten sähköpostia hyväksi käyttäen. (1.23. ja 2.6.1.)

Hinnastot ja ehdot ovat jatkossa nähtävillä verkkosivustollamme.

Kuluttajalla on oikeus saada edellä mainitut ilmoitukset maksutta paperilla, ilmoittamalla asiasta yhtiön asiakaspalveluun.

Laskut, maksumuistutukset ja sähkönmyyntin tai -jakelun katkaisuvaroitukset eivät jatkossakaan kuulu niin sanotun ensisijaisen sähköisen asioinnin piiriin, vaan niiden toimittamisesta sovitaan erikseen. Esimerkiksi laskut lähetetään edelleen kanssanne aiemmin sovitun tavan mukaisesti.

Uusissa ehdoissa on myös määritelty, että uudet verkkopalvelu- ja sähkönmyyntisopimukset tehdään aina samalle sopimuskumppanille. (2.4.)

Uusissa ehdoissa huomioidaan myös pörssisähkökauppaan oleellisesti liittyvän tasejakson muutokset. Taseselvitysjakso muuttuu mittarimuutosten myötä 15 minuuttiin tunnin sijaan. (1.26., 1.28.)

Uusiin verkkopalveluehtoihin on lisätty myös ehtokohta, jonka mukaan sama sähkölaitteisto ei voi olla osa useampaa kuin yhtä sähkönkäyttöpaikkaa samanaikaisesti eikä vuorotellen. Tällä lisäyksellä selkeytetään jo aiemmin voimassa ollutta käytäntöä ja lainsäädännön tulkintaa, ettei kiinteistöllä voi olla useita vuorotellen käytettäviä sähkösopimuksia. Lisäyksen tarkoituksena on tuoda ehtoihin selkeä kirjaus epäselvyyksien välttämiseksi. (4.6.)

Alamittausten osalta on mainittu, että sähköasennukset on tehtävä siten, että yhden sähkönkäyttöpaikan sähkösaannin keskeytys ei vaikuta muiden sähkönkäyttöpaikkojen sähkösaantiin, ellei asiasta ole toisin sovittu. Tätä ehtokohtaa ei kuitenkaan sovelleta sähkönkäyttöpaikkoihin ja nimellisteholtaan enintään 100 kilovolttiampeerin sähköntuotantopaikkoihin, joiden mittaus toteutetaan samalla jakeluverkonhaltijan sähkömittarilla. (4.7.)

Käyttöön tulevilla VPE 2024 ehdoissa on selkeytetty asiakkaan oikeutta sähkönkäyttöön ja suurimpaan tehoon. Sähkönkäyttöpaikan sähkönkäyttö tai -tuotanto ei saa ylittää verkkosopimuksessa tai liittymissopimuksessa määriteltyä maksimivirtaa (sulakekoko) tai sovittua maksimitehoa. (4.8.)

Sähkömarkkinalakiin on lisätty uusi vaatimus alle 10,8 kilowatin tuotantolaitteistoja koskevasta yksinkertaisesta ilmoitusmenettelystä. Verkonhaltijan on lähetettävä kaikista ilmoitetuista enintään 10,8 kilowatin tuotantolaitteista asiakkaalle vastaus kuukauden sisään. Jos vastausta ei tule, saadaan laitteisto liittää. (5.3.1.)

Ehdoissa on myös täsmennetty, että käyttäjän on toimitettava tuotantolaitteiston vaatimustenmukaisuutta ja kuntoa koskevat tiedot verkkohaltijalle selkeästi ja ymmärrettävästi, toimialalla yleisesti käytettävissä olevalla tavalla. Täsmennyksen tarkoituksena on helpottaa asiakkaiden lähettämien tietojen tarkastamista. (5.4.)

Laskutusta koskevia ehtokohtia on päivitetty vastaamaan uutta lainsäädäntöä ja datahubin aikaisia menettelytapoja. Ehtokohdassa on muun muassa huomioitu netotus ja yhteisöjen hyvityslaskenta sekä sähkömarkkinalain vaatimukset. (8.1.1., ja 8.1.2.)

Uusissa ehdoissa on myös sähkömarkkinalain 102 §:n toimintamalli, joka koskee tilanteita, joissa asiakkaan sähkösopimus päättyy myyjästä johtuvasta syystä, esimerkiksi myyjän konkurssi. Verkkohaltija ei saa keskeyttää kuluttajan verkkopalvelua ennen kuin Energiavirasto on päätöksellään siirtänyt asiakkaan toimitusvelvollisen myyjän vastuulle. (9.2.3., 9.2.4. ja 9.2.5.)

Sopimuksen purkua koskevissa ehdoissa on selkeyden vuoksi huomioitu kansainväliset pakottavat pakotteet. Jatkossa verkkosopimuksen välitön purkaminen on verkkohaltijan harkinnan perusteella mahdollista silloin, kun käyttäjään kohdistuu lainsäädännön tai viranomaisen asettamia kansainvälisiä pakotteita. Lisäksi verkkohaltijalla on oikeus vaatia purkamisesta aiheutuvat vahingot korvattavaksi. (17.9.)

Ehtoihin on lisätty kuluttajaviranomaisen linjauksien mukaisesti myös kohta asiakaspalvelun tavoitettavuutta koskevista peruseriaateista. Kuluttajalla on oikeus saada myyjältä asiakaspalvelua kohtuullisessa ajassa eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, myyjän verkkosivustolla tai muun sähköisen asiointikanavan kautta. Sopimusasiointiin tarkoitettut yhteystiedot esitetään muun muassa sopimuksessa, sopimusvahvistuksessa tai laskussa.

Kuluttajaa on aikaisempaa selvemmin ohjeistettu olemaan yhteydessä kuluttajaneuvontaan tai Euroopan kuluttajakeskukseen ennen ratkaisupyynnön tekemistä kuluttajariitalautakuntaan.

Ehtoihin on lisätty myös yrittäjäasiakkaiden lain mukainen oikeus saattaa sopimusta koskevat erimielisyydet energiamarkkinalautakunnan ratkaistavaksi. (19.2.)

Edellä kuvattujen tärkeimpien muutosten lisäksi ehtojen terminologiaa on yhtenäistetty ja määritelmiä täsmennetty muiden ehtojen sekä muuttuneen sähkömarkkinalain kanssa. Lakiviittauksia on päivitetty ja viittauksia lakipykäliin on korvattu yleisellä viittauksella lainsäädäntöön. Lisäksi on poistettu ehtokohtia, jotka ovat muuttuneen lainsäädännön vuoksi tarpeettomia.

**Mahdollisissa riitatilanteissa määrittelevänä asiakirjana käytetään virallista suomenkielistä VPE 2024 dokumenttia.**