

KYSYMYKSIÄ SÄHKÖMARKKINOISTA

1. KULUTTAJAN OIKEUS SAADA TIETOA

1. Mistä löydän sähkönmyyjän vaihtamista koskevaa tietoa?

Tietoa sähkönmyyjän vaihtamisesta löytyy Energiaviraston internetsivuilta ja Energiaviraston ylläpitämästä hintavertailupalvelusta (www.sahkonhint.fi).

Myös kuluttajaviranomaisilta (kuluttajaneuvojat, Kilpailu- ja kuluttajavirasto) voi kysyä tietoja myyjän vaihtamiseen liittyvistä seikoista. <http://www.kkv.fi/>

Tietoa sähkömarkkinoiden toiminnasta ja sähkönmyyjän vaihtamisesta löytyy myös Energiateollisuus ry:n internetsivuilta <http://energia.fi/sahkomarkkinat>

2. Mitä oikeuksia minulla on sähkön kuluttajana?

- Oikeus liittyä sähköverkkoon ja saada siirtopalvelua verkonhaltijalta kohtuulliseen hintaan.
- Oikeus valita sähkönmyyjä ja vaihtaa sähkönmyyjää.
- Oikeus saada tietoa verkkopalvelun ja energian hinnan muodostumisesta sekä sähkön alkuperästä.

3. Mistä voin saada tietoa eri maksutavoista?

Sähkön siirto- ja myyntiyhtiöiltä sekä kuluttajaviranomaisilta (kuluttajaneuvojilta sekä Kilpailu- ja kuluttajavirastosta).

4. Mitä tietoja tarvitsen voidakseni vertailla vaihtoehtoisia sähkönmyyntitarjouksia?

Energiaviraston hintavertailupalvelu (www.sahkonhint.fi) antaa edullisuusjärjestyksessä listauksen niistä sähkönmyyjistä, jotka ovat valmiita tarjoamaan sähköä tietyllä postinumeroalueella sijaitsevaan sähkönkäyttöpaikkaan.

Hintavertailupalvelua käytettäessä tarvitaan tieto sähkönkäyttöpaikan postinumerosta, vuosittaisesta kulutuksesta, tarvittaessa jaoteltuna esim. yö- ja päiväsiähkön osuuksiin, sekä sopimus- ja mittarointityypistä. Asiakas voi verrata hintavertailupalvelusta saatavia tarjouksia omasta sähköenergialaskustaan löytyviin nykyisen sopimuksen hintoihin, perusmaksuun (€/kk) ja energiamaksuun (snt/kWh).

5. Mistä voin saada tietoa energiatehokkuutta koskevista toimenpiteistä?

Motiva Oy tuottaa asiantuntijapalveluita energian käytön tehostamiseksi ja uusiutuvan energian käytön lisäämiseksi. Yhtiön palveluja hyödyntävät julkinen hallinto, yritykset ja yhteisöt sekä kuluttajat. Lisätietoa: <http://motiva.fi/>

Joissakin maakunnissa toimii myös alueellinen energiatoimisto, joka antaa energiatehokkuusneuvontaa ja -koulutusta. Useimmat energiayhtiöt antavat myös energiatehokkuusneuvontaa.

Lisätietoa energiatehokkuutta koskevista toimenpiteistä ja lista alueellisista energiatoimistoista löytyy osoitteesta <http://e-neuvonta.fi/>

6. Kuka Suomessa vastaa kuluttajansuoja-asioista?

Kilpailu- ja kuluttajavirasto valvoo yleisesti kuluttajien oikeuksia yhteiskunnassa. Viraston tehtävänä on muun muassa valvoa, ettei markkinoinnissa käytetä sopimattomia menettelytapoja tai anneta harhaanjohtavia tietoja ja ettei kuluttajasopimuksissa käytetä kohtuuttomia sopimusehtoja.

Kuluttajaneuvojat antavat opastusta ja avustavat kuluttajaa maksutta kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä yksittäisissä riita-asioissa. ks. <http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

Sähkömarkkinalaissa on asetettu sähkön myyjille ja sähköverkonhaltijoille velvoitteita, joilla parannetaan kuluttajan asemaa. Sähkömarkkinalaissa asetettujen velvoitteiden noudattamista valvoo Energiavirasto.

7. Miten saan selville kunkin polttoaineen osuuden sähkökulutuksessani?

Sähkönmyyjän tulee ilmoittaa vähintään kerran vuodessa sähkölaskuissa tai niiden liitteissä sekä myynninedistämisaineistossa Suomessa myymänsä sähkön alkuperää koskevia tiedot vähintään seuraavalla tarkkuudella:

- 1) fossiiliset energialähteet ja turve,
- 2) uusiutuvat energialähteet sekä
- 3) ydinvoima.

8. Mistä saan tarkempaa tietoa sähkönmyyjien käyttämistä energianlähteistä?

Yksityiskohtaisempaa tietoa käytetyistä energialähteistä saa suoraan sähkönmyyjältä.

9. Kuinka saan selville, mitä energialähteitä sähkönmyyjäni käyttää ja pitääkö myyjän ilmoitus "vihreän" sähkön osuudesta paikkansa?

Tiedot sähkön alkuperästä saa sähkölaskusta tai sähkönmyyjän myynti- ja markkinointiaineistosta. Laki sähkön alkuperän varmentamisesta ja ilmoittamisesta velvoittaa sähkönmyyjät ilmoittamaan kyseiset tiedot. Lain mukaan sähkönmyyjän tulee huolehtia siitä, että tietojen luotettavuus pystytään varmistamaan vähintään kuuden vuoden ajan sen kalenterivuoden päättymisestä, jolta tiedot ovat. Mikäli sähkönmyyjä ilmoittaa vääriä tietoja, se toimii lainvastaisesti. Lain noudattamista valvovat Energiavirasto ja markkinoinnissa annettujen tietojen osalta myös Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

2. SÄHKÖSOPIMUKSET JA -LASKUTUS

10. Mitkä vähimmäistiedot sähkönmyyjän kuuluu mainita laskussani?

Sähkölaskussa on mainittava sähkönhinnan muodostumiseen vaikuttavat maksut, laskutettavien yksiköiden määrä, kunkin maksun yksikköhinta ja veloitettava summa, laskun kokonaissumma sekä verojen määräytymisperusteet ja määrät. Kuluttajalle lähetettävässä laskussa on lisäksi annettava tiedot asiakasvalitusten tekemistä varten.

Lisäksi kulutus-, arvio- ja tasauslaskun sisällöstä on tarkempia määräyksiä.

11. Mihin voin ottaa yhteyttä, jos laskussani ei ole annettu vaadittuja vähimmäistietoja?

Ensisijaisesti asiakkaan tulisi olla yhteydessä laskun lähettäneeseen yhtiöön, toissijaisesti Energiavirastoon.

Energiavirasto valvoo sähkömarkkinalakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Kansallisesti laskun vähimmäisisältö on määritelty Energiaviraston antamassa määräyksessä sähkön myyntiä ja sähkön jakelua koskevien laskujen erittelystä. Laskuissa ilmoitettavat vähimmäistiedot on esitetty edellisessä kohdassa.

12. Mistä voin selvittää todellisen kulutukseni jollakin tietyllä aikavälillä, esim. vuodessa tai kuukaudessa?

Sähkökäyttäjä voi tarkistaa kulutustietonsa verkonhaltijan ylläpitämästä nettiportaalista tai siirtolaskustaan. Nettiportaalissa asiakkaan on mahdollista tehdä erilaisia hakuja kulutustiedoistaan tietyllä aikavälillä.

13. Mitä tietoja minun kannattaa pyytää sähkömyyjältä ennen myyntisopimuksen tekemistä?

Sähkökäyttäjälle on annettava ennen sopimuksen tekemistä ainakin seuraavat tiedot:

- 1) palveluntarjoajan nimi ja yhteystiedot;
- 2) tarjottu suoritus tai palvelu ja sen laatu
- 3) sopimuksen mukaiseen suoritukseen tai palveluun liittyvät mahdolliset ylläpitopalvelut;
- 4) menetelmät, joiden kautta sähkökäyttäjä saa tietoja sopimukseen tai siihen liittyviin ylläpitopalveluihin sovellettavista maksuista;
- 5) sopimuksen voimassaoloaika sekä sopimuksen uusimiseen ja päättämiseen sovellettavat ehdot;
- 6) sovellettavat vahingonkorvaukset ja muut hyvitykset, jos suorituksen tai palvelun laatu ei vastaa sovittua;
- 7) tiedot käytettävissä olevista valitusmenettelyistä ja riitojenratkaisumenettelyistä sekä niiden vireillepanosta;
- 8) tiedot kuluttajille kuuluvista oikeuksista, jotka esitetään laskuissa taikka myyjän internetsivuilla.

Edellä mainitut tiedot on kirjattava sovitussa muodossaan sopimukseen tai tilausvahvistukseen. Sopimuksen tai tilausvahvistuksen mukana kuluttajalle on annettava myös tieto energiankuluttajan tarkistuslistasta ja Energiaviraston internetosoite, jossa sen on saatavilla. Myyjän on pyynnöstä annettava kopio tarkistuslistasta kuluttajalle.

Tarjousta pyytäessään kuluttajan on hyvä tiedustella yhtiön mahdollisesti tulevista/lähiaikoina suorittamista hinnan korotuksista. Näin kuluttaja voi paremmin ennustaa hinnan kehittymistä.

14. Miten voin hankkia tietoa sähkömyyntitarjouksista?

Energiaviraston hintavertailupalvelu www.sahkonhintafi.fi antaa edullisuusjärjestyksessä listauksen niistä sähkömyyjistä, jotka ovat valmiita tarjoamaan sähköä tietyllä postinumeroalueella sijaitsevaan sähkökäyttöpaikkaan. Hintavertailupalvelua käytettäessä tarvitaan tieto sähkökäyttöpaikan postinumerosta, vuosittaisesta kulutuksesta ja sopimus- ja mittarointityypistä.

Tarjousta voi pyytää sähkön myyjältä s-postilla, puhelimitse, sähköyhtiön internetsivujen kautta tai Energiaviraston internetsivuilta löytyvällä lomakkeella.

15. Kun sähkömyyntisopimus on tehty, mistä saan täydelliset tiedot sopimuksen sisällöstä, esimerkiksi vakioehdot?

Mikäli sopimus on tehty kirjallisesti, kuluttaja saa ehdot sopimuksen teon yhteydessä. Mikäli sopimus on tehty suullisesti, myyjä toimittaa vahvistusilmoituksen (joka sisältää sopimusehdot) kuluttajalle jälkikäteen. Vahvistusilmoitus on lähetettävä viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluttua sopimuksen tekemisestä.

16. Mitkä ovat yleiset perusteet sähkömyyntisopimuksen irtisanomiselle erityisesti silloin, kun

- **muutan uuteen osoitteeseen?**
- **vuokraan asuntooni/taloni muille?**
- **vaihdan toiseen sähkömyyjään?**

Toistaiseksi voimassaolevan sähkömyyntisopimuksen irtisanomisaika on aina kuluttajalle kaksi viikkoa.

Määräaikainen sopimus päättyy määräajan umpeutuessa. Yleisten sopimusehtojen mukaan sähkökäyttäjän muutto oikeuttaa irtisanomaan määräaikaisenkin sopimuksen kahden viikon irtisanomisajalla, jollei yksilöllisissä sopimusehdoissa ole toisin sovittu.

17. Mistä saan selville sähkömyyjäni irtisanomisehdot?

Sopimusehdoista. Sähkömarkkinalaissa säädetään irtisanomisen vähimmäisehdot, joista ei saa poiketa kuluttaja-asiakkaan vahingoksi.

18. Onko minulla oikeus irtisanoa toimitussopimus, jos

- **hintaa muuttuu?**

Toistaiseksi voimassaoleva sähkösopimus on oikeus irtisanoa kahden viikon irtisanomisajalla.

Määräaikaisessa sähkösopimuksessa hinta ei voi muuttua kesken sopimuskauden. Määräaikaisessakin sopimuksessa voidaan kuitenkin sopia hinnan sitomisesta tiettyyn viitearvoon (esim. sähköpörssin aluehintaan), jolloin maksettava hinta seuraa sopimuskauden ajan ko. viitehinnan muutoksia (vrt. lainan koron sitominen esim. euribor-korkoon).

- **muutan toiseen asuntoon?**

Toistaiseksi voimassaoleva sähkösopimus on oikeus irtisanoa kahden viikon irtisanomisajalla.

Myös määräaikaisen sähkösopimuksen voi irtisanoa muuttotilanteessa, ellei yksilöllisissä sopimusehdoissa ole toisin sovittu. Jos yksilöllisissä sopimusehdoissa on sovittu, että myyntisopimusta ei voida irtisanoa muuton yhteydessä, siirretään sopimus asiakkaan uudelle käyttöpaikalle.

19. Olen muuttanut tai vaihtanut sähkömyyjää. Onko minun edelleen maksettava laskut, jotka tulevat vanhasta osoitteestani/entiseltä myyjältäni?

Sähkömyyjä lähettää loppulaskun, kun sopimus on päättynyt. Loppulasku on maksettava.

Mikäli kuluttaja on irtisanonut sopimuksen myöhässä, myyjällä on oikeus laskuttaa kuluttajaa irtisanomisajan loppuun asti, vaikka kuluttaja olisikin muuttanut toiseen osoitteeseen. Muutosta onkin muistettava ilmoittaa sähköyhtiöön viimeistään kaksi viikkoa ennen muuttoa.

Ne määräaikaiset sopimukset, jotka jatkuvat muutosta huolimatta uudella käyttöpaikalla, jatkuvat ja laskutetaan sovitusti uuden käyttöpaikan tiedoin. Myös näissä tapauksissa muutosta on ilmoitettava myyjälle ajoissa, jotta hän voi ilmoittaa uuden käyttöpaikan verkonhaltijalle asiakkaan muutosta.

20. Mitä valitusten käsittelymenettelyä sähkömyyjäni noudattaa? Mitä riitojenratkaisumenettelyjä minulla on käytössäni? Kenen puoleen voin kääntyä, kun tarvitsen ilmaista oikeusapua?

Sähkömyyjän on annettava kuluttajille lähetettävissä laskuissa tiedot asiakasvalitusten tekemistä varten. Sähkömyyjän valitusten käsittelymenettelystä voi tiedustella myös suoraan myyjältä tai tarkistaa omasta sopimuksesta tai sopimusvahvistuksesta. Myyjän on myös vuosittain laskutuksessaan annettava tieto kuluttajien käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä.

Mikäli kuluttaja ei pääse yhteisymmärrykseen yhtiön kanssa, voi hän maksutta viedä asiansa Kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisut eivät ole velvoittavia, mutta useat yritykset noudattavat niitä. Kuluttaja voi halutessaan viedä asian myös yleiseen tuomioistuimeen.

Kuluttajaneuvojat avustavat kuluttajaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä yksittäisissä riita-asioissa.

21. Onko sähkötoimitusten laadulle olemassa vähimmäisvaatimuksia? Onko minulla oikeus korvaukseen, jos ennakkoon määritellyt laatuvaatimukset eivät täyty?

Sähkötoimitus on virheellinen, jos sähkö ei laadultaan vastaa Suomessa noudatettavia standardeja tai jos sähkötoimitus on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä.

Sähkökäyttäjällä on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen ja korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii virheen vuoksi. Edellytykset hinnanalennukselle ja vahingonkorvaukselle on säädelty sähkömarkkinalaissa. (Ks. myös kysymykset 55. ja 56.)

22. Mihin toimenpiteisiin sähkömyyjän tai verkonhaltijan on ryhdyttävä ennen kuin sähkötoimitus voidaan katkaista maksamattoman laskun vuoksi?

Sähkötoimitus voidaan keskeyttää, jos sähkökäyttäjä on olennaisesti laiminlyönyt vähittäismyyjälle tai jakeluverkonhaltijalle tulevien maksujen suorittamisen tai on muutoin olennaisesti rikkonut sopimukseen perustuvia velvoitteitaan.

Ennen sähkötoimituksen keskeyttämistä sähkökäyttäjälle on lähetettävä kirjallinen huomautus maksun laiminlyönnistä tai muusta sopimusrikkomuksesta. Lisäksi erillinen katkaisuvaroitus on lähetettävä aikaisintaan kahden viikon kuluttua huomautuksen lähettämisestä.

Sähkötoimituksen saa katkaista aikaisintaan viiden viikon kuluttua siitä, kun maksu on erääntynyt tai muusta sopimusrikkomuksesta on ensimmäisen kerran ilmoitettu sähkökäyttäjälle eikä sopimusrikkomusta ole oikaistu ajoissa ennen varoitettua katkaisuaajankohtaa.

23. Miten minun on toimittava, jos katson, että jotakin sopimusehtoa on muutettu ilmoittamatta siitä asianmukaisesti?

Aluksi on hyvä ottaa yhteyttä jakeluverkonhaltijaan tai myyjään ja keskustella tilanteesta. Asiasta voi ilmoittaa myös Energiavirastoon tai Kilpailu- ja kuluttajavirastoon.

3. SÄHKÖN HINNOITTELU JA KULUTUS

24. Miten erotan laskustani hinnan, ylläpitomaksun ja tariffin?

Laskussa on eroteltava kunkin maksun osalta laskutettavien yksiköiden määrä, yksikköhinnat ja veloittettava yhteissumma.

Siirron ja energian hinnan sisältävästä laskusta tulee löytyä molemmista veloittavat summat erikseen.

25. Mitä tietoja sähkömyyjän on annettava käyttämästään laskutusjärjestelmästä?

Asiasta ei ole yksityiskohtaisia säännöksiä. Muun muassa laskun eräpäivistä ja laskutusrytmistä asiakas ja energiayhtiö voivat sopia keskenään tarkemmin. Jollei toisin ole sovittu, yleisten sopimusehtojen mukaan jos käyttöpaikalla on etäluettava mittari, laskutus perustuu mitattuun sähkönkäyttöön. Ellei käyttöpaikalla ole etäluettavaa mittaria, laskutus perustuu käyttäjän arvioituun sähkönkäyttöön. Arviolaskutus tasataan ilmoitetun tai luetun mittarilukeman perusteella vähintään neljä kertaa vuodessa (lukema- eli tasauslasku), jollei muuta ole sovittu. Laskutus voidaan perustaa aikaisempaan sähkönkäyttöön perustuvaan arvioon, jollei verkonhaltija tai myyjä saa tietoonsa mittarilukemaa.

26. Mitä määräyksiä on annettu hinnoittelumenetelmästä, jota sähkömyyjän ja verkonhaltijan on sovellettava?

Verkonhaltijan tulee julkaista verkkopalvelujensa yleiset myyntiehdot ja -hinnat sekä niiden määräytymisperusteet. Verkonhaltijoiden on hinnoittelussaan noudatettava Energiaviraston kullekin verkonhaltijalle etukäteen vahvistamia hinnoittelua koskevia menetelmiä.

Sähkömyyjän tulee julkaista myymäänsä energiaa koskevat vastaavat tiedot kuluttajille ja toimitusvelvollisuuden piirissä oleville asiakkaille. Sähkömyyjät päättävät hinnoistaan itsenäisesti.

27. Peritäänkö minulta ennakko- tai liitännämaksuja? Mistä saan niitä koskevia lisätietoja?

Verkonhaltija perii maksun sähkön käyttöpaikkojen liittämistä verkkoon. Energiavirasto on vahvistanut liittämistä perittävien maksujen määrittämismenetelmät. Verkonhaltijan tulee antaa liittyjälle tämän pyynnöstä kattava ja riittävän yksityiskohtainen arvio liittymiskustannuksista.

Yleisten sähkösovimusehtojen mukaan sähköyhtiöllä on oikeus vaatia kuluttaja-asiakkaalta vakuus tai ennakkomaksu, jos siihen on erittäin painava syy. Esimerkiksi painavana syynä voidaan ehtojen mukaan pitää sitä, jos kuluttajan luottotiedoista ilmenee, että hän on ilmeisesti kyvytön suoriutumaan sähkösovimukseen perustuvista maksuista tai sitä, että kuluttajan sähköntoimitus on keskeytetty maksulaiminlyöntien takia.

28. Onko alueellani julkaistu äskettäin hintakatsauksia?

Energiavirasto julkaisee internetsivuillaan erilaisia hintavertailuja sähkön siirto- sekä myyntihinnoista.

29. Mitä eri maksuvaihtoehtoja minulla on käytettävissäni?

Sähkön siirto- ja myyntiyhtiön on tarjottava kuluttajille erilaisia maksutapoja laskujen maksamiseen. Sähkön myynnistä ja siirrosta lähetetään kuluttajalle lasku, jonka hän voi maksaa haluamallaan tavalla esim. pankkikonttorissa tai verkkopankissa. Yhä useamman yhtiön kanssa voi sopia myös sähköisestä laskusta.

Asiakas ja energiayhtiö voivat sopia keskenään tarkemmin laskutusrytmistä ja eräpäivistä.

30. Sovelletaanko alueellani hintasäännöstelyjärjestelmää tai muunlaista hintavalvontaa? Onko minulla oikeus hankkia sähköä kansallisen viranomaisen vahvistamalla hinnalla?

Suomessa sähköenergian hinta on vapaan kilpailun piirissä, joten hintasäännöstelyjärjestelmää ei ole. Kuitenkin kuluttajien ja muiden pienkäyttäjien sähköntoimituksen turvaamiseksi sähkömarkkina-alueissa säädetään sähkön vähittäismyyjän toimitusvelvollisuudesta.

Toimitusvelvollisuus tarkoittaa sitä, että jakeluverkonhaltijan vastuualueella yhden sähkönmyyjän (yleensä ko. alueen markkinaosuudeltaan suurin myyjä) on toimitettava vastuualueella sähköä kuluttaja-asiakkaille ja eräille muille pienemmille sähkönkäyttäjille julkisilla hinnoilla ja ehdoilla. Näiden hintojen tulee olla kohtuullisia. Myyntivelvollisuus julkisilla hinnoilla koskee ainoastaan tiettyä jakeluverkonhaltijan toiminta-alueita. Sähkönkäyttäjällä on oltava sopimus sähköntoimitamisesta toimitusvelvollisen myyjän kanssa.

Sähkön siirron hinnoittelun ja verkkotoiminnan tuoton kohtuullisuutta valvotaan jokaiselle verkonhaltijalle erikseen vahvistettujen menetelmien perusteella. Valvontaviranomainen on Energiavirasto.

31. Onko minulla oikeus valita, minkä tyyppisen sähkömittarin saan käyttööni?

Asiakkaan laskutus perustuu sähkömittarin mittauslukemiin. Paikallinen jakeluverkonhaltija vastaa sähkön mittauspalveluiden järjestämisestä. Jakeluverkonhaltijan on tarjottava erilaisia mittauspalveluita, kuten yksiaikaista yleismittausta, kaksiaikaista yö- ja päiväkulutuksen mittausta, kausi- ja tuntimittausta. Valitun mittauspalvelun mukaan valikoituu sähkömittari, joka asiakkaalle asennetaan.

Suomessa on pääsääntöisesti siirrytty sähkönkulutuksen tuntimittaukseen. Sähkömarkkina-alueiden sääntelyssä on määritelty tuntimittauslaitteiston toiminnalliset vähimmäisvaatimukset.

32. Mihin minun on otettava yhteyttä, jos haluan saada käyttööni kulutusmittarin?

Monia asiakkaita kiinnostaa yksittäisten sähkölaitteiden kulutus ja niiden energiatehokkuuden parantaminen. Tätä varten useat sähköyhtiöt lainaavat asiakkailleen ja alueelliset energiatoimistot alueensa asukkaille pistorasialiitäntäisiä kulutusmittareita, joilla voi mitata kodin yksittäisten sähkölaitteiden sähkönkulutusta. Myös joidenkin paikkakuntien kirjastoista on mahdollista lainata kulutusmittari.

33. Milloin ja miten sähkömittarini luetaan?

Suomessa on pääsääntöisesti siirrytty sähkönkulutuksen tuntimittaukseen. Jos sähkönkäyttöpaikkaan ostetaan sähköä tuntipohjaisella sähkötuotteella, tuntimittauslaitteisto tulee lukea vähintään kerran vuorokaudessa. Muiden kuin tuntimittaukseen perustuvat sähkömittarit tulee lukea vähintään neljä kertaa vuodessa.

Mittauslaitteisto on luettava aina sähkönmyyjän vaihtuessa sähkönkäyttöpaikalla. Muun kuin tuntimittauslaitteiston osalta verkonhaltijalla on kuitenkin oikeus arvioida lukema sähkönkäyttöpaikan aikaisempaan sähkönkulutukseen perustuen, jos käyttäjä ei ole toimittanut kohtuullisessa määräajassa lukemaa verkonhaltijan sitä pyydettyä. Sama oikeus lukeman arviointiin verkonhaltijalla on, jos mittauslaitteisto on sijoitettu sellaiseen paikkaan, johon asiakkaalla ei ole pääsyä.

34. Voiko energian hintoja korottaa kesken sopimuskauden? Onko alueellani toteutettu sellaisia julkisia toimenpiteitä, jotka vähentäisivät merkittävän hinnankorotuksen uhkaa toimitussopimukseni voimassaoloaikana?

Toistaiseksi voimassaolevassa sopimuksessa hintoja voidaan muuttaa sähkömarkkinalain ja sopimusehtojen puitteissa.

Määräaikaisessa sopimuksessa energian hinta ei pääsääntöisesti voi muuttua kesken sopimuskauden lukuun ottamatta verojen ja muiden julkisten maksujen muutoksia. (Ks. kuitenkin myös kohta 18 selostus muuttuvahintaisesta sähkösopimuksesta.)

35. Mitä oikeudellista menettelyä sähkönmyyjän kuuluu noudattaa ennen kuin se voi muuttaa sähköhintaa?

Sähkönmyyjän on lähetettävä sähkönkäyttäjälle kirjallinen ilmoitus hinnankorotuksesta kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Ilmoituksessa on mainittava myös hinnankorotuksen peruste.

4. SÄHKÖNMYYJÄN VAIHTAMINEN

36. Mitä sähkömyyjä alueellani toimii?

Sähkömyyjät, jotka ovat valmiita tarjoamaan sähköä postinumeroalueellesi saa helposti selville Energiaviraston ylläpitämästä hintavertailupalvelusta www.sahkonhinta.fi.

37. Miten irtisanon nykyisen myyntisopimukseni ja vaihdan uuteen sähkömyyjään?

Myyjän vaihtoon riittää yhteydenotto uuteen myyjään. Tämä voi asiakkaan valtuutuksella hoitaa vanhan sopimuksen irtisanomisen. Valtuutus voidaan tehdä, kun uusi sopimus solmitaan. Halutessaan kuluttaja voi irtisanoa sopimuksen vanhan sähkömyyjän kanssa itse, mutta suositeltavin ja helpoin tapa on olla yhteydessä uuteen myyjään, joka hoitaa kaiken asiakkaan puolesta.

38. Mitkä ovat yleiset vähimmäisehdot sähkönmyyntisopimuksen irtisanomiselle myyjää vaihdettaessa?

Toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen irtisanomiselle ei ole asetettu mitään ehtoja. Kuluttaja voi kahden viikon irtisanomisajalla vapaasti irtisanoa sopimuksen päättymään milloin vain.

Määräaikainen sopimus päättyy määräajan umpeutuessa.

39. Voivatko toimitukset katketa siinä vaiheessa, kun vaihdan sähkönmyyjää?

Sähkön toimitus ei katkea myyjänvaihdon seurauksena.

40. Mitkä syyt estävät minua vaihtamasta sähkönmyyjää?

Voimassa oleva määräaikainen sopimus nykyisen myyjän kanssa. Määräaikaisen sopimuksen päättämisestä kesken sopimuskauden voi seurata jokin sopimusrikkomussanktio kuten sopimussakko. Kohtuullinen sopimussakko voidaan kuluttajalta periä, jos siitä ja sen määrästä on yksilöllisessä myyntisopimuksessa erikseen sovittu.

Yleisten sähkönmyyntiehtojen mukaan kuluttaja voi kuitenkin irtisanoa myös määräaikaisen sopimuksen muuton vuoksi tai jos kuluttajan sähkökäytön tarve on olennaisesti muuttunut esim. vakavan sairastumisen takia ja sähkösopimuksen jatkuminen tällöin on kuluttajan osalta kohtuutonta.

41. Kuinka paljon sähkönmyyjän vaihtaminen maksaa?

Sähkönmyyjän vaihto on maksutonta sähkönkäyttäjälle.

42. Miten pitkäksi aikaa sähkönmyyjä voi sitoa kuluttajan sopimukseen?

Määräaikaiselle sopimukselle ei ole asetettu sähkömarkkina-alaissa aikarajaa. Kuitenkin jos määräaikainen sopimus on tehty yli kahden vuoden ajaksi, kuluttajalla on oikeus kahden vuoden kuluttua irtisanoa sopimus samalla tavoin kuin, jos se olisi toistaiseksi voimassaoleva. Eli esimerkiksi jos määräaikainen sopimus on solmittu kolmeksi vuodeksi, kuluttajalla on kahden vuoden jälkeen oikeus irtisanoa sopimus kahden viikon irtisanomisajalla.

Lisäksi jos kuluttajalla on ollut määräaikainen kahden vuoden sopimus, sopimus ei voi jatkua automaattisesti uudella määräaikaisella sopimuksella, vaan sähkötoimittajan on hankittava jatkosopimukselle kuluttajan nimenomainen suostumus.

5. SÄHKÖVERKKOON LIITTYMINEN JA SÄHKÖSOPIMUKSEN TEKEMINEN

43. Mihin minun tulee ottaa yhteyttä halutessani tehdä sähkösopimuksen ensimmäisen kerran?

Haluamaasi sähkönmyyjään. Jos kyseessä on uusi rakennettava käyttöpaikka, jossa ei ole liittymissopimusta, on ensin oltava yhteydessä paikalliseen jakeluverkonhaltijaan.

44. Onko minun tehtävä sähkönmyynnistä ja verkkopalvelusta sopimus ja kenen kanssa se tehdään?

Sähkön myyjän kanssa tehdään myyntisopimus energian toimituksesta ja jakeluverkonhaltijan kanssa verkkopalvelusopimus siirrosta.

Toimitusvelvollisen myyjän kanssa voidaan tehdä kokonaistoimitussopimus, joka sisältää sähkömyynnin lisäksi sähkösiirron edellyttämän verkkopalvelun.

45. Miten saan selville, kuka on minun sähkömyyjäni tai verkkohaltijani?

Suomessa sähkökäyttäjät saavat vapaasti valita sähkömyyjän. Sähkömyyjät, jotka ovat valmiita tarjoamaan sähköä postinumeroalueellesi saa helposti selville Energiaviraston ylläpitämästä hintavertailupalvelusta www.sahkonhinta.fi. Jos et tiedä oman myyjäsi nimeä, voit tarkistaa sen esimerkiksi sähkölaskustasi.

Verkkopalvelusopimus tehdään kyseisellä alueella toimivan verkkohaltijan kanssa. Sähkömyyjä tekee verkkosopimuksen asiakkaan puolesta asiakkaan näin halutessa. Tiedon alueella toimivasta verkkohaltijasta saa esim. sähkömyyjältä tai Energiavirastolta.

46. Millä myyjällä on velvollisuus toimittaa minulle energiaa maksua vastaan muodollisen sopimuksen nojalla? Kuka on oletusmyyjäni?

Jokaisen jakeluverkkohaltijan vastuualueella on toimitusvelvollinen myyjä (yleensä kyseessä olevan alueen markkinaosuudeltaan suurin myyjä), jonka on toimitettava vastuualueella sähköä kuluttaja-asiakkaille ja eräille muille pienehköille sähkökäyttäjille julkisilla hinnoilla ja ehdoilla. Näiden hintojen tulee olla kohtuullisia. Suomessa ei ole säädetty ns. oletusmyyjästä toisin kuin joissakin muissa Euroopan maissa. Sähkötoimitaminen edellyttää, että kuluttaja on sopinut sähkömyynnistä jonkin myyjän kanssa. Kuluttaja voi valita myyjänsä vapaasti.

47. Onko minun tehtävä sopimus kotitalouteni liittämistä fyysisesti sähköjakeluverkkoon ja kenen kanssa se tehdään?

Mikäli pientaloa tai kesämökkiä ei ole liitetty sähköverkkoon, sopimus verkkoon liittämistä tulee tehdä paikallisen jakeluverkkohaltijan kanssa. Asunto-osakeyhtiömuotoisissa rivi- tai kerrostaloissa päätöksen ja sopimuksen jakeluverkkohaltijan verkkoon liittymisestä tekee yksittäisen asukkaan sijasta taloyhtiö.

48. Mihin otan yhteyttä, jos energiantoimituksissa tulee katkos? Kenen puoleen voin kääntyä, jos minulla on toimituksiin liittyviä teknisiä kysymyksiä?

Paikalliseen jakeluverkkohaltijaan.

49. Kuka on vastuussa vahingoista, joita sähkötoimituskatkoksista aiheutuu kotitaloudelleni?

Jos sähkökatkos katsotaan virheeksi, kuluttajalla on oikeus sähköhinnan alennukseen, joka vastaa kahden viikon osuutta hänen vuotuisesta siirtopalvelumaksustaan. Vaihtoehtoisesti sähkökäyttäjä voi olla oikeutettu vakiokorvaukseen, mikäli sähkökatkos kestänyt yli 12 tuntia. Vakiokorvaus myönnetään sähkömarkkina-alueella säädettyin edellytyksin. Vakiokorvauksen määrä on riippuvainen keskeytyksen kestosta ja sähkökäyttäjän vuotuisesta verkkopalvelumaksusta.

Lisäksi sähkökäyttäjä voi vaatia korvausta vahingosta, jonka hän kärsii sähkötoimituksen virheeksi katsottavan sähkökatkoksen vuoksi.

Hinnanalennusta, vakiokorvausta ja mahdollista vahingonkorvausta koskeva vaatimus on tehtävä jakeluverkkohaltijalle.

50. Jos joudun tilapäisiin taloudellisiin vaikeuksiin, miten vältän kotitaloudelleni välttämättömän perusenergian toimituksen (esim. lämmön ja keittiösähkön) katkaisemisen?

Aluksi kuluttajan on hyvä ottaa yhteyttä jakeluverkonhaltijaan ja myyjään ja kertoa tilanteesta. Mikäli maksuvaikkeudet ovat vain tilapäisiä, voidaan päästä sopimukseen esimerkiksi lisämaksuajan myöntämisestä tai maksusuunnitelmasta teosta.

Jos maksujen laiminlyönnin perusteena on henkilön sairaus, työttömyys tai muu erityinen syy, saa sähköt katkaista vasta kahden kuukauden kuluttua maksun eräpäivästä. Esteestä tulee ilmoittaa verkonhaltijalle ja myyjälle niin pian kuin mahdollista.

Sähkötoimitusta ei saa maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vakituisena asuntona käytettävästä rakennuksesta tai sen osasta, jonka lämmitys on riippuvainen sähköstä, lokakuun alun ja huhtikuun lopun välisenä aikana, ennen kuin on kulunut neljä kuukautta laiminlyödyn maksun eräpäivästä.

51. Mitä tapahtuu, jos sähkömyyjäni poistuu markkinoilta? Kuka on siinä tapauksessa sähkömyyjäni?

Mikäli sähkömyyjä poistuu markkinoilta, esimerkiksi konkurssin vuoksi, jakeluverkonhaltija ei saa keskeyttää sähkötoimitusta. Jakeluverkonhaltijan on jatkettava sähkötoimitusta toimitusvelvollisuuden piirissä oleville asiakkaille siihen asti, kun Energiavirasto määrää uuden sähkömyyjän. Jakeluverkonhaltijan on ilmoitettava muille kuin toimitusvelvollisuuden piirissä oleville asiakkaille toimituksen keskeyttämisestä ja jatkettava tämän jälkeen sähkön toimitusta kolmen viikon ajan.

Asiakas voi myös itse valita uuden sähkömyyjän. Sähkömyyjät, jotka ovat valmiita tarjoamaan sähköä postinumeroalueellesi saa helposti selville Energiaviraston ylläpitämästä hintavertailupalvelusta www.sahkonhinta.fi.

52. Jos sattuu kansallinen, alueellinen tai paikallinen kriisi tai muu vakavia toimitushäiriöitä aiheuttava tilanne, mistä saan tietoa hätätoimenpiteistä?

Paikallisista ja alueellisista häiriöistä saa tietoa omalta verkonhaltijalta ja laajemmista häiriöistä yleisistä tiedotusvälineistä.

6. VALITUSTEN KÄSITTELY

53. Mistä voin saada lisätietoja sähkömyyjäni tai verkonhaltijani käytössä olevasta valitusten käsittelymenettelystä?

Yhtiön on annettava kuluttajien laskuissa tiedot asiakasvalitusten tekemistä varten. Yhtiön on myös vuosittain annettava kuluttajien laskutuksessa tietoa käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä. Lisätietoa reklamaatioiden käsittelymenettelystä voi myös tiedustella suoraan sähköyhtiöltä.

54. Käyttääkö sähkömyyjäni asiamiestä?

Sähkömyyjät eivät yleensä käytä ulkopuolista asiamiestä vaan ne käsittelevät valitukset itse.

55. Tarvitsen apua riita-asian selvittelyssä sähkömyyjäni tai verkonhaltijan kanssa. Miltä puolueettomalta ja riippumattomalta taholta voin pyytää maksutonta apua tällaisessa asiassa?

Kuluttajaneuvojat avustavat ilmaiseksi yksittäisiä kuluttajia. Kuluttajaneuvojan puoleen kannattaa kääntyä, mikäli ei itse pääse sopimukseen yrityksen kanssa. Ennen yhteydenottoa kuluttajaneuvojaan on hyvä tehdä kirjallinen reklamaatio yritykselle.

Kuluttajariitalautakunta käsittelee maksutta kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä riita-asioita. Päätökset eivät ole kumpaakaan osapuolta velvoittavia, mutta useat yritykset noudattavat niitä.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies valvoo yleisesti kuluttajien etuja markkinoilla, esim. neuvottelee elinkeinonharjoittajien kanssa vakiosopimusehdoista, valvoo mainonnan ja sopimusehtojen lainmukaisuutta ja antaa puhelimitse yleisluontoista neuvontaa.

7. KULUTTAJANSUOJA – JA KILPAILUVIRANOMAISET

56. Kuka Suomessa vastaa kuluttajansuoja-asioista? Mitä toimenpiteitä nämä organisaatiot ovat toteuttaneet kuluttajien suojelemiseksi?

Kilpailu- ja kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies. Virasto valvoo muun muassa markkinoinnin ja kuluttajasopimuksissa käytettävien ehtojen lainmukaisuutta. Kuluttajavirasto on tarkastanut, että sähköalan vakiosopimusehdot täyttävät kuluttajansuojan asettamat vaatimukset. Virasto on myös puuttunut sopimattomiin menettelyihin sähkömarkkinoinnissa.

57. Alueellani on vain yksi sähkömyyjä, joten en voi kilpailuttaa tarjouksia. Kenen kanssa voin keskustella siitä, miten kilpailua voitaisiin edistää?

Suomessa pääsääntöisesti joka paikkakunnalle sähköenergiaa tarjoaa usea myyjä. Sähkömyyjät, jotka ovat valmiita tarjoamaan sähköä postinumeroalueellesi saa helposti selville Energiaviraston ylläpitämästä hintavertailupalvelusta <http://www.sahkonhinta.fi/>.

Sähkökaupan kilpailun edistämistoimenpiteitä voi kommentoida ja niihin liittyen voi esittää kysymyksiä Energiavirastoon.

58. Mikä julkinen taho on vastuussa terveen ja tehokkaan kilpailun edistämisestä?

Energiavirasto sekä Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

8. SÄHKÖNSAANTI MAKSUVAIKEUKSIEN AIKANA

59. Kuinka vältän sähköntoimitusten katkaisemisen, jos en pysty maksamaan laskuani? Mitä tapahtuu, jos en reagoi maksumuistutukseen?

Aluksi kuluttajan on hyvä ottaa yhteyttä jakeluverkonhaltijaan ja myyjään ja kertoa tilanteesta. Mikäli maksuvaikeudet ovat vain tilapäisiä, voidaan päästä sopimukseen esimerkiksi lisämaksuajan myöntämisestä tai maksusuunnitelmasta tekemisestä.

Mikäli sähkökäyttäjä ei reagoi maksumuistutukseen, tulee sähkömyyjän tai jakeluverkonhaltijan lähettää kuluttajalle erillinen katkaisuvaroitus. Varoituksen saa lähettää aikaisintaan kahden viikon kuluttua maksuhuomautuksen lähettämisestä. Sähkötoimituksen saa katkaista aikaisintaan viiden viikon kuluttua siitä, kun maksu on erääntynyt.

Jos maksulaiminlyönnin perusteena on henkilön sairaus, työttömyys tai muu erityinen syy, saa sähköt katkaista vasta kahden kuukauden kuluttua maksun eräpäivästä edellyttäen, että sairaudesta tms. on laskuttajalle kerrottu.

Sähkömyyntiehtojen mukaan kuluttajan tai asuinkiinteistön sähkötoimitusta ei kuitenkaan voida keskeyttää, jollei suorittamatta oleva maksu ole vähintään 250 euroa tai jollei vanhimman maksamatta olevan laskun eräpäivästä ole kulunut vähintään kolmea kuukautta.

Sähkötoimitusta ei saa maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vakituisena asuntona käytettävästä rakennuksesta tai sen osasta, jonka lämmitys on riippuvainen sähköstä, lokakuun alun ja huhtikuun lopun välisenä aikana ennen kuin on kulunut neljä kuukautta laiminlyödyn maksun eräpäivästä.

Muita taloudellisiin vaikeuksiin viittaavia lainkohtia ei sähkömarkkinalaissa ole vaan välttämättömyystuotteena sähkötoimituksen kustannuksista vastaa viime kädessä sosiaalitoimi.

60. Miten minun tulee toimia, jos sähkötoimitukset katkaistaan?

Ottaa yhteyttä energiayhtiöön ja tarvittaessa sosiaalivirastoon.

61. Minkälaista tukea ja suojaa tarjotaan heikossa taloudellisessa tilanteessa oleville kuluttajille? Millä edellytyksillä minut voidaan luokitella tukikelpoiseksi (heikossa asemassa olevaksi) kuluttajaksi?

Sähkömarkkinalaissa ei ole säädetty sähkötoimittajille velvollisuutta tukea esimerkiksi hinnanalennuksien muodossa heikossa asemassa olevia kuluttajia. Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloturvan muoto tilanteissa, joissa henkilön tai perheen tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin.

62. Mihin voin ottaa yhteyttä saadakseni tietoja heikossa asemassa olevien kuluttajien hyväksi toteutetuista toimenpiteistä?

Sosiaalivirastoon.

Talous- ja velkaneuvonnan tehtävänä on mm. antaa yksityishenkilöille tietoja ja neuvontaa talouden suunnittelusta ja velkojen hoidosta, avustaa henkilöitä taloudenpidon suunnittelussa, selvittää velallisen talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuudet ja avustaa velallista tämän selvittäessä mahdollisuuksia tehdä sovinto velkojensa kanssa. Neuvonta on maksutonta.

9. ENERGIANSÄÄSTÖVINKKEJÄ

63. Miten voin vähentää kulutustani sähkölaskun pienentämiseksi?

Energiankulutusta voi vähentää monilla pienillä käyttötottumuksien muutoksilla.

Kuluttaja voi esimerkiksi:

- käyttää energiansäästölamppuja,
- sammuttaa valot huoneista, joissa kukaan ei oleskele,
- sammuttaa laitteet kokonaan, silloin kuin niitä ei käytetä (eikä jättää niitä valmiustilaan),
- laskea kodin lämpötilaa asteella tai parilla,
- vähentää sähkösaunassa käyntiä,
- vähentää turhaa lämpimän veden kulutusta,
- kiinnittää huomiota kodinkoneiden sijoitteluun (ei sijoita kylmälaitetta esim. aivan uunin tai pesukoneen viereen),
- huoltaa laitteita ohjeiden mukaisesti säännöllisesti sekä
- selvittää, onko vanhaan rakennukseen mahdollista tehdä energiatehokkuutta parantavia korjauksia tai muutoksia.

Tehtäessä kotiin perusparannuksia energiatehokkuus kannattaa pitää mielessä ja valita tehtävät ratkaisut sen mukaan. Remontoitaessa taloa voi pohtia:

- ilmanvaihdon energiatehokkuuden parantamista
- tulisijan tai ilmalämpöpumpun asentamista
- lisäerityksien tarvetta.

Uuden rakenteilla olevan kodin energiatarvetta ja lämmitysjärjestelmävaihtoehtoja kannattaa pohtia huolella. Rakentamisvaiheessa on erinomaiset mahdollisuudet vaikuttaa kustannustehokkaasti kodin energian tarpeeseen.

Lisää energiasäästövinkejä löytyy esimerkiksi Motivan ja useimpien sähköyhtiöiden internetsivuilta.

Useimpien asiakkaiden sähkönmyyjä tai jakeluverkonhaltija on tehnyt energiapalvelujen energiatehokkuussopimuksen ja sen mukaisesti sitoutunut antamaan energiatehokkuusneuvontaa.

Lisätietoa energiatehokkuuden parantamisesta saat esimerkiksi internetosoitteesta <http://e-neuvonta.fi/>

10. Sopimattomat kaupalliset menettelyt

64. Mitä sopimattomilla kaupallisilla menettelyillä tarkoitetaan? Miten minun tulee toimia joutuessani tällaisten menettelyjen kohteeksi?

Sopimattomina pidetään muun muassa seuraavia menettelyjä:

- Markkinoinnista ei käy selvästi ilmi sen kaupallinen tarkoitus eikä se, kenen lukuun markkinoidaan.
- Markkinoinnissa tai asiakassuhteessa annetaan totuudenvastaisten tai harhaanjohtavien tietoja.
- Markkinoinnissa tai asiakassuhteessa jätetään antamatta olennaisia tietoja, jotka kuluttaja tarvitsee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen tekemiseksi.
- Markkinoinnissa tai asiakassuhteessa käytetään aggressiivista menettelyä jona pidetään häirintää, pakottamista ja muuta sellaista kuluttajan painostamista, joka on omiaan johtamaan siihen, että kuluttaja tekee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen, jota hän ei ilman painostamista olisi tehnyt.

Kuluttaja voi olla yhteydessä kuluttajaviranomaisiin (kuluttajaneuvojat, Kilpailu- ja kuluttajavirasto).

65. Mitä harhaanjohtavilla myyntikäytännöillä tarkoitetaan? Miten minun tulee toimia joutuessani tällaisten käytäntöjen kohteeksi?

Harhaanjohtavilla myyntikäytännöillä tarkoitetaan markkinoinnissa tai asiakassuhteessa annettavia totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja, jotka ovat omiaan johtamaan siihen, että kuluttaja tekee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen, jota hän ei ilman annettuja tietoja olisi tehnyt.

Totuudenvastaiset tai harhaanjohtavat tiedot voivat koskea esimerkiksi myynnin kohdetta, hyödykkeen hintaa tai myyntitapaa.

Menettelyn kohteeksi joutuva voi ottaa yhteyttä kuluttajaviranomaisiin (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaneuvojat).

66. Mihin voin valittaa, jos minulle on mielestäni annettu väärää tietoa ennen sopimuksen tekemistä tai sopimuksen tekemisen jälkeen?

Ensin kannattaa olla yhteydessä tiedot antaneeseen elinkeinonharjoittajaan. Jos asia ei selviä, voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan ja tarvittaessa asian voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

67. Mihin voin valittaa, jos mielestäni sähkönmyyjäni on vaihdettu vasten tahtoani?

Kannattaa ottaa ensin yhteyttä kyseiseen sähkönmyyjään. Jos asia ei selviä, voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan ja tarvittaessa asian voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.