

KYSYMYKSIÄ MAAKAASUMARKKINOISTA

1. KULUTTAJAN OIKEUS SAADA TIETOA

1. Mistä löydän maakaasunmyyjän vaihtamista koskevaa tietoa?

Suomessa maakaasun kuluttaja-asiakkaat eivät voi vaihtaa maakaasuntoimittajaa. Maakaasu on hankittava siltä toimittajalta, jonka verkkoon on liittynyt.

2. Mitä oikeuksia minulla on maakaasun kuluttajana?

- Oikeus liittyä kaasuverkkoon ja saada siirtopalvelua verkonhaltijalta kohtuulliseen hintaan.
- Oikeus solmia kaasunmyyntisopimus toimitusvelvollisen maakaasunmyyjän kanssa.
- Oikeus saada tietoa verkkopalvelun ja energian hinnan muodostumisesta.

3. Mistä voin saada lisätietoja eri maksutavoista?

Maakaasun toimittajalta sekä kuluttajaviranomaisilta (kuluttajaneuvojilta sekä Kilpailu- ja kuluttajavirastosta).

4. Mistä voin saada lisätietoja alueellani toteutetuista 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://www.motiva.fi/>

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

5. 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.

Kuluttajaoikeusneuvojat antavat opastusta ja avustavat kuluttajaa maksutta kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä yksittäisissä riita-asioissa. ks.

<http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

2. MAAKAASUSOPIMUKSET JA LASKUTUS

6. Mitkä vähimmäistiedot maakaasuntoimittajan on mainittava laskussani?

Maakaasulaskussa on mainittava maakaasuenergian ja siirron hinnan muodostumiseen vaikuttavat maksut, kunkin maksun osalta laskutettavien yksiköiden määrä, kunkin maksun yksikköhinta ja veloitettava summa, maakaasuenergian ja siirron osalta veloitettavat kokonaissummat, verojen määrät sekä niiden määräytymisperusteet ja kaikkien laskulla veloitettavien maksujen kokonaissumma. Kuluttajille lähetettävissä laskuissa on annettava tiedot asiakasvalitusten tekemistä varten. Maakaasun toimittajan on lisäksi esitettävä laskussa asiakkaalle tieto sopimuksen voimassaoloajasta.

Lisäksi arvio- ja tasauslaskun sisällöstä on tarkempia määräyksiä.

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

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

Energiavirasto valvoo maakaasumarkkinalakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Kansallisesti laskun vähimmäisisältö on määritelty Energiaviraston antamassa määräyksessä maakaasuenergiaa ja maakaasun siirtoa koskevien laskujen erittelystä. Laskuissa ilmoitettavat vähimmäistiedot on esitetty edellisessä kohdassa.

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

Todellinen kulutus selviää mittarinlukemasta. Mittarinluenta on verkonhaltijan vastuulla. Osa kuluttajista voi myös lukea mittarin itse. Kuluttaja saa vähintään kerran vuodessa luettuun tai ilmoittamaansa mittarilukemaan perustuvan maakaasun tasauslaskun.

9. Mitä tietoja minun kannattaa pyytää maakaasuntoimittajalta ennen sopimuksen tekemistä?

Maakaasumarkkinalain mukaan maakaasun palveluntarjoajan kanssa tehdyssä sopimuksessa on esitettävä seuraavat tiedot:

- 1) palvelun tarjoajan nimi ja osoite;
- 2) tarjotut palvelut, tarjottujen palvelujen laatu sekä perusliittymän toimitusaika;
- 3) tarjotut ylläpitopalvelut, jos niitä on tarjolla;
- 4) menetelmät, joiden avulla asiakas voi saada ajan-tasaisia tietoja kaikista sovellettavista tariffeista ja ylläpitomaksuista;
- 5) sopimuksen kesto sekä palvelujen ja sopimuksen uusimiseen ja päättämiseen sovellettavat ehdot, määräaikaisen sopimuksen mahdollinen irtisanomisoikeus sekä se, voidaanko määräaikainen sopimus irtisanoa kuluitta;
- 6) tieto kuluttajan oikeudesta vahingonkorvaukseen ja muuhun hyvitykseen, jos suorituksen tai palvelun laatu ei vastaa sovittua;
- 7) tiedot käytettävissä olevista valitusmenettelyistä ja riitojenratkaisumenettelyistä sekä niiden vireillepanosta;
- 8) tiedot kuluttajalle kuuluvista oikeuksista, jotka esitetään laskuissa tai maakaasualan yritysten verkkosivuilla.

Sopimusehtojen on oltava oikeudenmukaisia ja ne on annettava kuluttajalle tiedoksi ennen sopimuksen tekemistä tai vahvistamista. Ehdot on annettava ennen sopimuksen tekemistä tai vahvistamista myös silloin, kun sopimus tehdään kolmannen välityksellä.

10. Kun maakaasun toimitussopimus on tehty, mistä saan täydelliset tiedot sopimuksen sisällöstä, esimerkiksi kaikki sen vakioehdot?

Maakaasuntoimittajan ja maakaasun käyttäjän kesken tehdään maakaasun myyntisopimus. Sopimus voidaan tehdä kirjallisesti, suullisesti tai sähköisessä muodossa. Maakaasun toimittaja vahvistaa suullisesti tehdyn sopimuksen vahvistusilmoituksella, johon liitetään tarpeelliset ehdot ja hinnastot. Mikäli sopimus on tehty kirjallisesti, kuluttaja saa ehdot sopimuksen teon yhteydessä.

11. Mitkä ovat yleiset perusteet toimitussopimuksen irtisanomiselle erityisesti silloin, kun

- **muutan uuteen osoitteeseen?**
- **vuokraan asuntoini/taloni muille?**

Maakaasun myyntisopimus päättyy irtisanomisen tai purkamisen johdosta. Irtisanomisajat sovitaan maakaasun myyntisopimuksessa. Maakaasuntoimittaja ei voi irtisanoa kuluttajan toimitusvelvollisuuden piirissä olevaa maakaasun myyntisopimusta.

12. Mistä saan selville maakaasuntoimittajani omat irtisanomisehdot?

Sopimusehdoistasi.

13. Onko minulla oikeus irtisanoa maakaasun toimitussopimus, jos

- **hinta muuttuu?**

Toistaiseksi voimassaoleva maakaasusopimus on oikeus irtisanoa sovitulla irtisanomisajalla.

- **muutan toiseen asuntoon?**

Kyllä, toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen voi aina irtisanoa muuttotilanteessa.

14. Olen muuttanut muualle. Onko minun edelleen maksettava laskut, jotka tulevat vanhasta osoitteestani?

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

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

15. Mitä valitusten käsittelymenettelyä maakaasuntoimittajani noudattaa? Mitä riitojenratkaisumenettelyjä alueellani on käytössä? Kenen puoleen voin kääntyä, kun tarvitsen ilmaista oikeusapua?

Maakaasuntoimittajan valitusten käsittelymenettelystä voi tiedustella suoraan toimittajalta tai tarkistaa omasta sopimuksesta tai sopimusvahvistuksesta.

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.

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

16. Onko maakaasun toimitusten laadulle olemassa vähimmäisvaatimuksia? Onko minulla oikeus korvaukseen, jos ennakkoon määritellyt laatuvaatimukset eivät täyty?

Maakaasun jakelussa ja toimituksessa on virhe, jos maakaasun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun, tai kun kuluttajan laskutus on virheellinen tai viivästynyt. Toimituksessa ei kuitenkaan katsota olevan virhettä, vaikka laskutus on virheellinen tai viivästynyt, jos myyjä osoittaa, että virheellisyys tai viivästys on johtunut hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta seikasta.

Jollei toisin ole sovittu, maakaasuntoimitus on virheellinen, jos maakaasu ei laadultaan vastaa Suomessa noudatettavia standardeja tai jos maakaasuntoimitus on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä.

Maakaasunkäyttäjällä on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen ja korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii virheen vuoksi. Edellytykset hinnanalennukselle ja vahingonkorvaukselle on säädely maakaasumarkkinalaissa. (Ks. myös kysymys 37)

17. Mihin toimenpiteisiin maakaasuntoimittajan on ryhdyttävä ennen kuin se voi katkaista toimitukset maksamattoman laskun vuoksi?

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

Jos maksun laiminlyönti on johtunut kuluttajan maksuvaikeuksista, joihin hän on joutunut vakavan sairauden, työttömyyden tai muun erityisen seikan vuoksi pääasiassa ilman omaa syytään, toimituksen saa keskeyttää aikaisintaan kahden kuukauden kuluttua maksun eräpäivästä.

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

18. Miten minun on toimittava, jos katson, että jotakin sopimusehtoa on muutettu ilmoittamatta siitä asianmukaisesti? Mihin voin ottaa yhteyttä?

Aluksi on hyvä ottaa yhteyttä maakaasuntoimittajaan ja keskustella tilanteesta.

Asiasta voi tarvittaessa ilmoittaa Energiavirastoon tai Kilpailu- ja kuluttajavirastoon.

3. MAAKAASUN HINNOITTELU JA KULUTUS

19. Miten erotan laskustani hinnan, ylläpitomaksun ja tariffin?

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

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

20. Mitä tietoja maakaasuntoimittajan on annettava käytössään olevasta 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 maakaasunkäytön laskutus perustuu arvioituun kulutukseen, joka tasataan ilmoitetun tai luetun mittarilukeman perusteella kerran vuodessa.

Mikäli sopimuksessa on sovittu ns. täsmälaskutuksesta, perustuu laskutus sovituin aikaväleihin kuluttajan toimittamaan mittarinlukemaan.

21. Mitä määräyksiä on annettu hinnoittelumenetelmästä, jota maakaasuntoimittajan on sovellettava?

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

Maakaasunmyyjän tulee julkaista myymäänsä energiaa koskevat vastaavat tiedot kuluttajille ja toimitusvelvollisuuden piirissä oleville asiakkaille.

22. Peritäänkö minulta ennakkoja ja liittämismaksuja? Mistä saan niitä koskevia lisätietoja?

Verkonhaltija perii maksun maakaasun käyttöpaikkojen liittämistä verkkoon. Energiavirasto on vahvistanut päätöksillään verkkonhaltijoiden noudatettaviksi menetelmät liittämistä perittävien maksujen määrittämiseksi.

Yleisten maakaasun myyntiehtojen mukaan yhtiöllä 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 maakaasusopimukseen perustuvista maksuista tai sitä, että kuluttajan maakaasuntoimitus on keskeytetty maksulaiminlyöntien takia.

23. Onko alueellani julkaistu äskettäin hintakatsauksia?

Energiavirasto julkaisee internetsivuillaan erilaisia hintatietoja maakaasun siirto- sekä myyntihinnoista.

24. Mitä eri maksuvaihtoehtoja minulla on käytettävissäni?

Maakaasun toimittajan on tarjottava kuluttajille erilaisia maksutapoja laskujen maksamiseen. Maakaasun myynnistä ja siirrosta lähetetään kuluttajalle lasku, jonka hän voi maksaa haluamallaan tavalla esim. pankkikonttorissa tai verkkopankissa. Yhä useampien yhtiöiden kanssa voi sopia myös sähköisestä laskusta.

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

Maakaasun osalta määräävässä markkina-asemassa olevalla myyjällä on toimitusvelvollisuus. Toimitusvelvollisuus tarkoittaa sitä, että määräävässä markkina-asemassa olevan myyjän on toimitettava vastuualueella maakaasua asiakkaille, jos tällä ei ole muita taloudellisesti kilpailukykyisiä vaihtoehtoja maakaasun hankkimiseksi.

Toimitusvelvollisuus hintojen tulee olla kohtuullisia. Maakaasunkäyttäjällä on oltava sopimus maakaasuntoimittamisesta toimitusvelvollisen myyjän kanssa.

Maakaasun siirron hinnoittelun ja verkkotoiminnan tuoton kohtuullisuutta valvotaan jokaiselle verkonhaltijalle erikseen vahvistettujen menetelmien perusteella.

Valvontaviranomainen on Energiavirasto.

26. Onko minulla oikeus valita, minkä tyyppisen mittarin saan käyttööni?

Mittauslaitteiston omistaa ja siitä vastaa jakeluverkonhaltija, ellei maakaasun verkkopalvelusopimuksessa tai maakaasun liittymissopimuksessa toisin sovita. Jos maakaasun käyttäjä haluaa hankkia ja omistaa mittauslaitteiston, on mittauslaitteiston täytettävä jakeluverkonhaltijan tekniset vaatimukset.

Mittauslaitteiston ylläpidosta, tarkistuksista ja mahdollisista vioista vastaa se sopijapuoli, joka omistaa mittauslaitteiston tai on tilannut mittauspalvelun muulta kuin maakaasun toimitussopimuksen osapuolelta. Vastuu koskee myös vikojen selvittämistä, korjaamista ja vioista mahdollisesti johtuvien laskutusvirheiden oikaisemiseksi tarvittavien tietojen antamista alan säännöksiin edellyttämillä osapuolilla.

27. Onko määritelty jokin enimmäiskausi, jonka ajalta toimittajan on ilmoitettava minulle tiedot todellisesta kaasukulutuksestani?

Asiasta ei ole yksityiskohtaista sääntelyä. Alalla suositeltujen yleisten sopimusehtojen mukaan, jos laskutus perustuu arvioon, se on tasattava vähintään kerran vuodessa asiakkaalle lähetettävällä tasauslaskulla, joka perustuu ilmoitettuun tai luettuun mittarilukemaan.

28. Milloin ja miten mittarini luetaan?

Mittarin luennasta sovitaan maakaasun toimitussopimuksessa.

29. 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 maakaasumarkkinalain ja sopimusehtojen puitteissa.

Suomessa ei ole maakaasuenergian hinnankorotuksia koskevaa sääntelyä.

30. Mitä oikeudellista menettelyä toimittajan on noudattava ennen kuin se voi muuttaa toimitushintaa?

Toimittajan on lähetettävä ilmoitus hinnankorotuksesta maakaasunkäyttäjälle kuukautta aikaisemmin kirjallisesti. Ilmoituksessa on mainittava myös hinnankorotuksen peruste.

4. MAAKAASUNTOIMITTAJAN VAIHTAMINEN

Suomessa kotitaloudet eivät voi vaihtaa maakaasuntoimittajaa. Maakaasu on hankittava siltä toimittajalta, jonka verkkoon on liittynyt.

5. MAAKAASUVERKKOON LIITTYMINEN JA SOPIMUKSEN TEKEMINEN

31. Mihin minun tulee ottaa yhteyttä halutessani tehdä maakaasusopimuksen ensimmäisen kerran?

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

32. Onko minun tehtävä toimituksista sopimus ja kenen kanssa se tehdään?

Maakaasun myyjän kanssa tehdään myyntisopimus energian toimituksesta ja jakeluverkonhaltijan kanssa verkkopalvelusopimus siirrosta. Toimitusvelvollisen myyjän kanssa voidaan tehdä kokonaistoimitussopimus, joka sisältää maakaasunmyynnin lisäksi maakaasun siirron edellyttämän verkkopalvelun.

33. Miten saan selville, kuka on minun maakaasuntoimittajani?

Sopimuksesta ja laskusta.

34. Millä maakaasuntoimittajalla on velvollisuus toimittaa minulle kaasua maksua vastaan muodollisen sopimuksen nojalla? Kuka on oletusmyyjäni?

Käytännössä se yritys, jonka maakaasuverkkoon olet liittynyt, on myös velvollinen toimittamaan sinulle kaasua maksua vastaan. Kaasun toimitus edellyttää voimassaolevaa sopimusta myyjän/verkonhaltijan kanssa.

35. Onko minun tehtävä sopimus kotitalouteni liittämistä fyysisesti energianjakeluverkkoon ja kenen kanssa se tehdään?

Mikäli pientaloa ei ole liitetty maakaasuverkkoon, sopimus verkkoon liittämistä tulee tehdä paikallisen jakeluverkonhaltijan kanssa.

Asunto-osakeyhtiömuotoisissa rivi- tai kerrostaloissa päätöksen ja sopimuksen jakeluverkonhaltijan verkkoon liittymisestä tekee yksittäisen asukkaan sijasta taloyhtiö.

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

Maakaasun toimittajaasi.

37. Kuka on vastuussa vahingoista, joita maakaasuntoimituskatkoksista aiheutuu kotitaloudelleni?

Jos maakaasun toimituskatkos katsotaan virheeksi, kuluttajalla on oikeus hinnanalennukseen, joka vastaa vähintään kahden viikon osuutta hänen vuotuisesta siirtopalvelumaksustaan.

Lisäksi maakaasun käyttäjä voi vaatia korvausta vahingosta, jonka hän kärsii maakaasuntoimituksen virheeksi katsottavan katkoksen vuoksi, esimerkiksi pakasteiden sulamisesta tai laitteiden rikkoutumisesta.

Hinnanalennusta ja mahdollista vahingonkorvausta koskeva vaatimus on tehtävä jakeluverkonhaltijalle.

38. Jos joudun tilapäisiin taloudellisiin vaikeuksiin, miten vältän kotitaloudelleni välttämättömän perusenergian toimituksen (esim. lämmön ja keittiökaasun) 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 tekemisestä.

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

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

39. Mitä tapahtuu, jos maakaasuntoimittajani poistuu markkinoilta? Kuka on siinä tapauksessa energiantoimittajani?

Suomessa ei ole säännöksiä tällaisen tilanteen varalta.

40. 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

41. Mistä voin saada lisätietoja toimittajani käytössä olevasta valitusten käsittelymenettelystä?

Kuluttajille lähetettävissä laskuissa on annettava tiedot asiakasvalitusten tekemistä varten. Reklamaatioiden käsittelymenettelystä voi tiedustella myös suoraan maakaasun toimittajalta.

42. Käyttääkö maakaasuntoimittajani asiamiestä?

Maakaasun toimittajat eivät yleensä käytä ulkopuolista asiamiestä vaan ne käsittelevät valitukset itse.

43. Tarvitsen apua riita-asian selvittelyssä maakaasuntoimittajani 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

44. Mitä paikallisia toimenpiteitä alueellani on toteutettu kaasukuluttajien suojelemiseksi? Keneen voin ottaa yhteyttä saadakseni niistä lisätietoja?

Paikallisista toimenpiteistä saa tietoa omalta maakaasuyhtiöltä ja kuluttajaviranomaisilta (kuluttajaneuvojilta sekä Kilpailu- ja kuluttajavirastosta).

7. KULUTTAJANSUOJA

45. 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. Virasto on myös puuttunut sopimattomiin menettelyihin markkinoinnissa.

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

Suomessa maakaasun hankintaa ei ole mahdollista kilpailuttaa.

8. MAAKAASUNSAANTI MAKSUVAIKEUKSIEN AIKANA

47. Kuinka vältän toimitusten katkaisemisen, jos en pysty maksamaan laskuani? Mitä tapahtuu, jos en reagoi maksumuistutukseen?

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

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

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

Muita taloudellisiin vaikeuksiin viittaavia lainkohtia ei maakaasumarkkina-alueilla ole vaan välttämättömyystuotteena maakaasuntoimituksen kustannuksista vastaa viime kädessä sosiaalitoimi. Maakaasumarkkina-alueilla ei ole säädetty maakaasuntoimittajille 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.

48. 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

49. Miten voin vähentää kulutustani energialaskun pienentämiseksi?

Energiankulutusta voi vähentää monilla pienillä käyttötottumuksien muutoksilla.

Kuluttaja voi mm.

- laskea kodin lämpötilaa asteella tai parilla,
- vähentää turhaa lämpimän veden kulutusta,
- 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.

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

10. SOPIMATTOMAT KAUPALLISET MENETTELYT

50. 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).

51. 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).

52. 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.