

Verkkopalveluehdot VPE 2024 päivittyvät 01.12.2024

Hyvä asiakkaamme!

Sähkömarkkinalain päivittyessä yhtiömme ottaa käyttöön Energiateollisuus ry:n suosittelemat uudistetut verkkopalveluehdot (VPE 2024) 01.12.2024 alkaen. Ehtojen päivittyminen ei vaadi teiltä toimenpiteitä.

Verkkopalveluehdot on uusittu yhteistyössä Energiaviraston ja Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) kanssa. Ehtomuutosten perusteena on lainsäädännön muuttuminen, olosuhteiden olennainen muuttuminen, vanhentuneiden sopimus- ja hinnoittelujärjestelyiden uudistaminen ja energian säästämiseksi tarpeellisten toimenpiteiden toteuttaminen.

Lisäksi ehtoihin on tehty sellaisia vähäisiä sopimusehtomuutoksia, jotka eivät vaikuta sopimussuhteen keskeiseen sisältöön.

Suurimpana muutoksena on asiakasviestinnän siirtyminen sähköisiin kanaviin. Uusien verkkopalveluehtojen mukaan vahvistusilmoitus, hinnan tai muiden sopimusehtojen muutosilmoitus tai muu ehdoissa mainittu viesti voidaan jatkossa lähettää sähköisesti. Jatkossa tulemme lähettämään edellä mainitut ilmoitukset tiedossamme olevaan asiakkaan sähköpostiosoitteeseen.

Sähköposti- ja muut yhteystietonne voitte päivittää ilmoittamalla asiasta asiakaspalveluumme.

Teillä on myös oikeus pyytää edellä mainitut ilmoitukset maksutta paperisena ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme.

Alla olevassa koosteessa kerromme tärkeimmät muutokset, ja sivulta neljä alkaen löytyvät päivitetty verkkopalveluehdot kokonaisuudessaan. Suosittelemme tutustumaan koosteen lisäksi ehtoihin kokonaisuudessaan.

Uusissa ehdoissa muuttuvat muun muassa nämä asiat

Oleellisin verkkopalveluehtojen uudistuksista on yhtiöiden ja asiakkaan välisen viestinnän muuttuminen pääosin sähköiseksi. Sopimukseen liittyvä tuotehinnasto (verkkopalveluhinnasto, hinnasto, tari i) 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 sähkönmyynnin 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 so-pimuskumppanille. (2.4.)

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

Uusiin verkkopalveluehtoihin on lisätty myös ehtokohta, jonka mukaan sama sähkölaitteisto ei voi olla osa useampaa kuin yhtä sähkökäyttöpaikkaa 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 sähkökäyttöpaikan sähkösaannin keskeytys ei vaikuta muiden sähkökäyttöpaikkojen sähkösaantiin, ellei asiasta ole toisin sovittu. Tätä ehtokohtaa ei kuitenkaan sovelleta sähkökäyttöpaikkoihin ja nimellisteholtaan enintään 100 kilovolttiampeerin sähköntuotanto- paikkoihin, joiden mittausta toteutetaan samalla jakeluverkonhaltijan sähkömittarilla. (4.7.)

Käyttöön tulevilla VPE 2024 ehdoissa on selkeytetty asiakkaan oikeutta sähkökäyttöön ja suurimpaan tehoon. Sähkökäyttöpaikan sähkökäyttö 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 verkonhaltijalle 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. Verkonhaltija 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 verkonhaltijan harkinnan perusteella mahdollista silloin, kun käyttäjään kohdistuu lainsäädännön tai viranomaisen asettamia kansainvälisiä pakotteita. Lisäksi verkonhaltijalla on oikeus vaatia purkamisesta aiheutuvat vahingot korvattavaksi. (17.9.)

Ehtoihin on lisätty kuluttajaviranomaisen linjauksien mukaisesti myös kohta asiakaspalvelun tavoitettavuutta koskevista peruseräaatteista. Kuluttajalla on oikeus saada myyjältä asiakaspalvelua kohtuullisessa ajassa eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimitse, 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 energia- markkinalautakunnan 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.