



energiavirasto energimyndigheten

Tämä on Energiaviraston sähköisesti allekirjoittama asiakirja.
Detta är ett dokument som har signerats elektroniskt av
Energimyndigheten.

This is a document that has been electronically signed by the
Energy Authority.

Asiakirjan päivämäärä on:

Dokumentet är daterat: 22.01.2018

The document is dated:

Esittelijä / Föredragande / Referendary

Nimi / Namn / Name: Tiina Karppinen

Pvm / Datum / Date: 22.01.2018

Allekirjoitustapa / Signerat med / Signed with:



Ratkaisija / Beslutsfattare / Decision-maker

Nimi / Namn / Name: Simo Nurmi

Pvm / Datum / Date: 22.01.2018

Allekirjoitustapa / Signerat med / Signed with:



Tämä paketti koostuu seuraavista osista:

- Kansilehti (tämä sivu)
- Alkuperäinen asiakirja tai alkuperäiset asiakirjat
- Sähköiset allekirjoitukset. Nämä eivät ole näkyvillä tässä asiakirjassa, mutta ne on yhdistetty siihen sähköisesti.



Tämä asiakirja on sinetöity sähköisellä allekirjoituksella.
Sinetti takaa asiakirjan aitouden.

[Allekirjoitettu asiakirja alkaa seuraavalta sivulta. >](#)



Detta paket består av följande delar:

- Titelblad (denna sida)
- Originaldokument
- Elektroniska signaturer. Dessa syns inte i detta dokument, med de är elektroniskt integrerade i det.



Detta dokument har försetts med sigill genom elektronisk signatur.
Sigillet garanterar dokumentets äkthet.

[Det signerade dokumentet börjar på nästa sida. >](#)



This document package contains:

- Front page (this page)
- The original document(s)
- The electronic signatures. These are not visible in the document, but are electronically integrated.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity of the document.

[THE SIGNED DOCUMENT FOLLOWS ON THE NEXT PAGE >](#)

Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu EU-direktiivin [1999/93/EY] mukaisella allekirjoituksella.

Detta dokument innehåller elektroniska signaturer enligt EU-direktivet [1999/93/EG] om ett gemenskapsramverk för elektroniska signaturer.

This document contains electronic signatures using EU-compliant PAdES - PDF Advanced Electronic Signatures [Directive 1999/93/EC]



Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy
PL 116
90101 Oulu

Werel Oy:n tutkintapyyntö 7.9.2017

Asia

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:n toiminnan sähkömarkkinalain mukaisuus selvityksen maksun osalta; myyjään pyytäessä asiakkaan valtuuttamana täydentäviä tietoja asiakkaan palveluiden tuottamiseksi

Asianosainen

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy

Vireilletulo

7.9.2017

Selostus asiasta

Werel Oy on tehnyt Energiavirastolle tutkintapyyntö 7.9.2017, joka koskee Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:n veloittamaa maksua siitä, että sähkömyyjä asiakkaan valtuuttamana tiedustelee täydentäviä tietoja asiakkaan palveluiden tuottamiseksi. Werel Oy toteaa tutkintapyyntönsä, että on saanut Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:ltä vastauksen tiedusteluihinsa, että tiedusteluun vastaamisesta laskutetaan palveluhinnaston mukaisesti 88,71 € (ilman alv) per alkava tunti. Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy on lisäksi tiedustellut Werel Oy:ltä, laskutetaanko tämä sähkömyyjältä vai suoraan asiakkaalta.

Werel Oy:n näkemyksen mukaan tämä on varsin poikkeuksellista koska asiakkaiden siirtosopimuksissa ei ole näitä kuluja eritelty mitenkään sekä tämä pitäisi kuulua jakeluverkonhaltijan yleiskuluihin koska kyseessä on asiakkaan asiakaspalvelu, josta asiakkaat maksavat siirtolaskuissaan. Werel Oy katsoo, että koska toimii asiakkaan antamalla valtakirjalla, yhtiötä tulisi kohdella kuten asiakasta itse.

Werel Oy tiedustelee:



- Onko tällaisen asiakaspalvelun antaminen asiakkaalle veloittettava työ?
- Onko hinnasto asiakkaalle kohtuullinen ja miten hän voi varmistua siitä, miten paljon tähän menee työaikaa?
- Kohteleeke jakeluverkonhaltijaa kaikkia myyjiä samalla tavalla, myös toimitusvelvollista myyjä jonka asiakaspalvelu Werel Oy:n tietojen hoidetaan samassa yksikössä?

Werel Oy pyytää Energiavirastoa tutkimaan asiaa ja selvittämään, onko siirtoasiakaiden asiakaspalvelu lain mukaista.

Energiaviraston selvityspyyntö

Energiavirasto on pyytänyt 10.10.2017 Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:ltä selvitystä asiassa. Energiavirasto on pyytänyt erityisesti selvittämään, koskeeko palveluhinnaston mukainen laskutus myös toimitusvelvollista myyjää ja kohteleeke Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy kaikkia myyjiä samalla tavalla.

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:n selvitys

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy on toimittanut Energiavirastolle selvityksen 30.10.2017 sähköpostilla. Selvityksen mukaan:

Mikäli Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:ltä pyydetään selvitystä asiakkaan tietoihin liittyen (esim. myyjä tai sopimuskumppani) toimimme tietojen luovutuksessa kaikkien myyjien kanssa samalla tavalla. Werel Oy on ainoa myyjä, joka on viime aikoina ko. tietoja kysellyt ja meillä onkin selvitystyön hinnat palveluhinnastossa ilmoitettu.

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy toteaa, että asiasta on myös tänä syksynä saatu Energiateollisuuden kannanotto, jonka Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy toimitti Energiavirastolle liitteineen (tämän päätöksen liitteenä). Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy toteaa, että on näkemyksensä mukaan toiminut asiassa kyseisen kannanoton mukaisesti.

Kyseisen Energiateollisuuden kannanoton mukaan, Energiateollisuus on saanut kesäloman aikana useammalta jäseneltään kysymyksiä, miten verkonhaltijan tulee toimia, kun myyjä kysyy äänikuittiin vedoten asiakkaan sopimustietoja verkonhaltijalta. Myyjä on kysynyt mm, kuka toimittaa tällä hetkellä sähkön mainitulle asiakkaalle ja onko kyseinen verkkosopimus tämän asiakkaan nimissä. Kyselyt tehdään Energiateollisuus Ry:n ymmärryksen mukaan ennen ensimmäistäkään prod-sanomaa ja kyselyitä on tullut lukuisia samaan aikaan.

Energiateollisuus on vastannut kaikille kysyjille näin yhteisellä viestillä.



"Asiaa pohdittuamme näkisimme, että verkonhaltijalla voisi olla perusteita periä tästä ylimääräisestä työstä hinnastonsa mukaiset kustannukset. Olemme alle kirjanneet perusteita tälle näkemykselle perustuen mm. aikaisempaan Energiaviraston päätöksen (päätös 1916/422/2015 tämän päätöksen liitteenä). Tärkeää on kuitenkin huomata, että jos valtakirjan käsittelystä perittäisiin maksu, sellaisen maksun pitäisi olla hinnastossa.

Perusteet aiheutuvien ylimääräisten kustannuksien perimiselle:

- Näiden valtuutusten todentaminen kuormittaa verkonhaltijoita erittäin paljon. Työ on lisäksi sellaista, ettei sitä voi automatisoida.*
- Kysyttävät tiedot ovat sellaisia, että ne saa selville asetuksen mukaisella sanomaliikenteellä. Lainsäätäjä on määritellyt yksityiskohtaisesti prosessin uuden sopimuksen ilmoittamiselle, eikä tällaisille ylimääräisille manuaalisia toimenpiteitä aiheuttaville kyselyille ole tarvetta.*
- Jos myyjä tekee asiakkaalle sopimuksen ja saa verkolta Z04/1 -sanoman, niin siinä on mukana verkkosopimuksen asiakkaan nimi tarkistettavaksi.*
- Jos verkon vastaus on Z04/N, niin myyjä voi tiedustella asiakkaaltaan kuka mahtaa olla myyjä ja kauanko sopimus on voimassa. Molemmat tiedot asiakas löytää helposti ja maksutta sähkölaskultaan, sopimusvahvistuksestaan, myyjänsä asiakaspalvelusta sekä useampien myyjien tarjoamista sähköisistä palvelukanavista.*
- Oheisessa päätöksessään Energiavirasto toteaa, että ensisijaisesti uuden myyjän tulisi pyrkiä selvittämään asiakkaan nykyistä sopimusta koskevat tiedot, mukaan lukien sopimuksen voimassaolotieto asiakkaalta itseltään tämän käytössä olevista tietolähteistä.*
- Äänikuittien käsittelyyn liittyy usein myös epävarmuuksia. Niiden puutteellinen sisältö voi aiheuttaa epäselvyyttä valtuuttajan henkilöllisyydestä ja siitä, mihin toimenpiteisiin valtuutus on annettu.*

Vaihtoehtoisesti lisäkustannuksilta voi välttyä siten, että verkonhaltija ei käsittele äänikuitteja, vaan sellaisen saatuaan lähettäisi pyydetyt tiedot asiakkaalle sähköpostilla, puhelimitse tai kirjeitse. Verkonhaltija voisi siis vastata kysyjälle, että toimittaa pyydetyt tiedot suoraan ko. asiakkaalle.

Tapaamme ensi viikolla Energiaviraston väkeä. Otamme tämän asian esiin keskustelussa ja kysymme viranomaisen näkemystä asiaan. On hyvä tarkentaa heidän näkemyksensä verkonhaltijalle kuuluvista velvollisuuksista, ettei verkonhaltijoita kuormiteta ihan turhaa sanomaliikenteelle päällekkäisellä tarkistustyöllä."

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:n täydennys

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy on Energiaviraston tiedustelun johdosta täydentänyt selvitystään 31.10.2017. Energiavirasto tiedusteli, onko asiakkaalla aina



mahdollisuus ilman kustannuksia kysyä sopimuksen voimassaolotieto asiakaspalvelusta.

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy totesi, että asiakkaalle luovutetaan aina ilman kustannuksia tiedot omasta sopimuksesta puhelimitse, sähköpostitse tai online-palvelumme kautta. Mikäli asiakas tarvitsee jostain syystä esim. kirjallisen raportin liittyen esim. kulutuksiin tai muihin laskutustietoihin, häneltä voidaan periä hinnaston mukainen raportointimaksu. Tästä kuitenkin sovitaan aina asiakkaan kanssa erikseen.

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy totesi myös, että jotkut heille toimituista äänivaltakirjoja ovat olleet sellaisia, joiden perusteella yhtiö ei uskaltaisi luovuttaa mitään tietoja sähkön myyjälle. Tämän vuoksi varmempaa olisi ylipäätään, että myyjä pyytäisi asiakkaan kautta tietoa tarvitsemiaan tietoja, mikäli sanomaliikenteen kautta saadut tiedot eivät jostain syystä riitä.

Energiavirasto tiedusteli myös, onko asiakkaalta perittävä raportointimaksu, johon viitataan, sama maksu kuin valtakirjojen selvittelystä, eli 110 €/ alkava tunti (palveluhinnaston mukainen arvonlisäverollinen hinta) ja miten asiakas voi varmistua siitä, miten paljon tähän menee työaikaa.

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy totesi, että nykyään raportointimaksuja peritään asiakkailta erittäin harvoin, koska esim. online-palvelun kautta asiakas saa tarkistettua lähes kaikki sopimukseensa ja kulutukseensa liittyvät tiedot maksutta. Palveluhinnastossa on esim. kopioille ja tulosteille, sekä sähkönkäyttöraporteille määritetty kiinteä hinta. Muulle ylimääräiselle selvitystyölle käytetään tuota samaa tuntihintaa. Maksu tulee alkavalta työtunnilta ja mikäli asiakas jotain tämän kaltaista lisäselvitystä haluaa, sen hinnasta voidaan antaa asiakkaalle arvio etukäteen. Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy korostaa, että tällaiset selvitykset ovat nykyään erittäin harvinaisia, pääasiassa tiedot ovat sellaisia, että asiakas ei tarvitse niistä erillistä raporttia, eikä niistä myöskään peritä heiltä mitään maksua.

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:n lausunto 17.1.2018

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy on toimittanut lausuntonsa päätösluonnokseen sähköpostilla 17.1.2018. Lausunnossaan Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy toteaa, että se on poistanut hinnastosta sopimustietojen selvitykseen liittyvän tuntipohjaisen hinnoittelun ja muuttaa toimintatapaa äänivaltakirjojen käsittelyyn liittyen päätösluonnoksen mukaisella tavalla. Kyseisen tuntipohjaisen hinnoittelun perusteella ei ole lausunnon mukaan laskutettu yhtäkään asiakasta tähän mennessä.

Myyjän pyytämät tiedot eivät ole lausunnon mukaan Prodat-sanomilla toimitettavia ja sen takia ne eivät ole Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:n mukaan myyjänvaihtoprosessiin kuuluvia. Tämän vuoksi yhtiössä on tulkittu, että tietojen luovuttamisesta voitaisiin laskuttaa.

Asiaan liittyvä lainsäädäntö

Energiaviraston toimivalta



Sähkömarkkinalain (588/2013) 106 §:n 2 momentin mukaan Energiaviraston tehtävänä on valvoa sähkömarkkinalain sekä sen nojalla annettujen säännösten ja viranomaisten määräysten noudattamista sekä sähkömarkkinalain nojalla annettujen lupapäätösten noudattamista. Valvonnasta säädetään erikseen sähkö- ja maakaasumarkkinoiden valvonnasta annetussa laissa (590/2013).

Sähkö- ja maakaasumarkkinoiden valvonnasta annetun lain 5 §:n mukaan Energiaviraston tehtävänä on valvoa kyseisen lain 2 §:ssä tarkoitetun kansallisen ja unionin lainsäädännön ja viranomaisen määräysten noudattamista sekä hoitaa muut 2 §:ssä tarkoitetussa lainsäädännössä sille annetut tehtävät.

Sähkömarkkinalain 106 §:n 2 momentin nojalla Energiaviraston tehtävänä on valvoa sähkömarkkinalain sekä sen nojalla annettujen säännösten ja viranomaisten määräysten noudattamista sekä sähkömarkkinalain nojalla annettujen lupapäätösten noudattamista. Energiavirasto voi siten tutkia sähköyhtiöiden menettelyä vain siltä osin kuin kysymys on sähkömarkkinalaissa tai sen nojalla annetuissa säännöksissä tai määräyksissä säädetyistä asioista.

Sähkömarkkinalaki ja valvontalaki

Sähkömarkkinalain 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on varmistaa edellytykset tehokkaasti, varmasti ja ympäristön kannalta kestävästi toimiville kansallisille ja alueellisille sähkömarkkinoille sekä Euroopan unionin sähkön sisämarkkinoille siten, että hyvä sähkön toimitusvarmuus, kilpailukykyinen sähkön hinta ja kohtuulliset palveluperiaatteet voidaan turvata loppukäyttäjille. Sen saavuttamisen ensisijaisina keinoina ovat terveen ja toimivan taloudellisen kilpailun turvaaminen sähkön tuotannossa ja toimituksessa sekä kohtuullisten ja tasapuolisten palveluperiaatteiden ylläpitäminen sähköverkkojen toiminnassa. Sähköalan yritysten tehtäviin kuuluu huolehtia asiakkaittensa ja verkkonsa käyttäjien sähkönhankintaan liittyvistä palveluista sekä edistää omassa ja näiden toiminnassa sähkön tehokasta ja säästäväistä käyttöä.

Sähkömarkkinalain 3 §:n 6 kohdan mukaan tarkoitetaan sähköverkkotoiminnalla sähköverkon asettamista vastiketta vastaan sähkön siirtoa tai jakelua ja muita sähköverkon palveluja tarvitsevien käyttöön; sähköverkkotoimintaan kuuluvat verkonhaltijan harjoittama sähköverkon suunnittelu, rakentaminen, ylläpito ja käyttö, verkon käyttäjien sähkölaitteiden liittäminen sähköverkkoon, sähkön mittaus, **asiakaspalvelu** sekä muut sähkön siirtoon tai jakeluun liittyvät toimenpiteet, jotka ovat tarpeen verkonhaltijan sähköverkkossa tapahtuvaa sähkön siirtoa tai jakelua ja muita verkon palveluja varten.

Sähkömarkkinalain 18 § sisältää verkkopalvelujen tarjonnan yleiset periaatteet. Verkonhaltijan on tarjottava sähköverkkonsa palveluita sähkömarkkinoiden osapuolille tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Palveluiden tarjonnassa ei saa olla perusteettomia tai sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittavia ehtoja. Lain esitöiden (HE 20/2013) 18 §:n yksityiskohtaisten perusteluiden mukaan verkkopalveluiden tarjonnan tulisi tapahtua verkon käyttäjille tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Se merkitsee, että tietty palvelu olisi tarjottava samoilla, yhtenäisillä ehdoilla kaikille verkon käyttäjille.



Sähkömarkkinalain 24 § sisältää verkkopalvelujen myyntiehtoja ja hinnoittelua koskevat yleiset säännökset. Pykälän 1 mom. mukaan: **Verkkopalvelujen myyntihintojen ja -ehtojen sekä niiden määräytymisperusteiden on oltava tasapuolisia ja syrjimättömiä kaikille verkon käyttäjille. Niistä saa poiketa vain erityisistä syistä.** Kuluttajille suunnatut myyntiehdot on lisäksi esitettävä selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla, eikä niihin saa sisältyä sopimusten ulkopuolisia ehteitä kuluttajien oikeuksien toteutumiseksi. Lisäksi 24 §:n 3 momentin mukaan: Verkkopalvelujen hinnoittelussa ei saa olla perusteettomia tai sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittavia ehtoja.

Sähkömarkkinalaissa tai sen nojalla annetuissa säännöksissä ei säädetä sähkönjakelun tariffirakenteesta. Energiavirasto valvoo sähkömarkkinalain 24 §:n 2 momentin mukaisesti sitä, että verkkopalvelujen hinnoittelu on kokonaisuutena arvioiden kohtuullista. HE 20/2013 SML 24 §:n perusteluissa todetaan muun muassa: Yleisistä myyntiehtoista ja -hinnoista voisi poiketa vain erityisissä tapauksissa. Esimerkiksi asiakas voi edellyttää tavanomaisesta poikkeavaa palvelua, jonka hintaa ei voi määritellä yleisen tariffin perusteella.--Saman asiakasryhmän sisällä tulee kuitenkin olla sama hinnoittelu--- Sähkön ostajan maksama siirto- tai jakelumaksu ei saisi liioin muuttua perusteetta, kun sähkön myyjä vaihtuu.

Sähkö- ja maakaasumarkkinoiden valvonnasta annetun lain 9 §:n mukaan Energiaviraston on veloitettava kyseisen lain 2 §:ssä tarkoitettussa kansallisessa tai Euroopan unionin lainsäädännössä säädettyjä velvoitteita rikkonut tai laiminlyönyt korjaamaan rikkomuksensa tai laiminlyöntinsä. Päätöksessä voidaan määrätä, millä tavoin rikkomus tai laiminlyönti tulee korjata. Päätöksessä voidaan myös määrätä palauttamaan asiakkaalle virheellisesti peritty maksu, jos palautukseen ei sovelleta kyseisen lain 14 §:ssä säädettyä palautusmenettelyä.

Sähkömarkkinalain 27 § 1 mom:n mukaan verkonhaltijan on julkaistava verkkopalvelujensa yleiset myyntiehdot ja -hinnat sekä niiden määräytymisperusteet.

Sähkömarkkinalain 69 §:n 1 momentin mukaan vähittäismyyjän on esitettävä laskussa loppukäyttäjälle erittely siitä, miten sähkön hinta muodostuu sekä tieto sopimuksen voimassaoloajasta. Vähittäismyyjän on kuluttajille lähetettävissä laskuissa annettava tiedot asiakasvalitusten tekemistä varten sekä kuluttajille suunnatussa laskutuksessaan tietoja kuluttajien käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä. Energiavirasto voi antaa tarkempia määräyksiä siitä, mitä tietoja laskuun tulee sisällyttää, sekä siitä tavasta, jolla tiedot tulee laskussa esittää.

Sähkömarkkinalain 75 §:n mukaan sähkömarkkinoiden osapuolen ja verkonhaltijan on huolehdittava vastuulleen kuuluvien sähkökaupan, tasevastuun täyttämisen sekä taseselvityksen edellyttämien ilmoitusten tekemisestä. Kukin ilmoitus on tehtävä sille asetetussa määräajassa sekä sille säädettyä ilmoitusmenettelyä noudattaen. Valtioneuvoston asetuksella säädetään tarkemmin ilmoitusvelvollisuuden sisällöstä. Ministeriön asetuksella annetaan tarkemmat säännökset ilmoitusmenettelyistä.



Sähkömarkkinalain 86 §:n 2 momentin 5 kohdan mukaan loppukäyttäjälle on annettava tieto sopimuksen voimassaoloajasta sekä sopimuksen uusimiseen ja päättämiseen sovellettavista ehdoista. Pykälän 3 momentin mukaan tiedot on kirjattava sovitussa muodossaan sopimukseen tai vahvistusilmoitukseen.

Työ- ja elinkeinoministeriön asetus sähkökaupassa ja sähköntoimitusten selvityksessä noudatettavasta tiedonvaihdosta

Työ- ja elinkeinoministeriön antaman asetuksen sähköntoimitusten selvitykseen liittyvästä tiedonvaihdosta (273/2016, jäljempänä myös tiedonvaihtoasetus) 16 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan asetuksen 3, 8-10 §:n ja 13 §:n 5 momentin mukaiset ilmoitukset on tehtävä Ediel Nordic Forumin hyväksymän PRODAT.F97A –sanoman ja siihen liittyvän kulloinkin voimassa olevan sovellusohjeen sekä järjestelmä vastaavan kantaverkonhaltijan hyväksymän raportin "Ediel-sanomaväilyksen yleiset sovellusohjeet" mukaisesti.

Sähkömarkkinadirektiivi 2009/72/EY 51

Direktiivin perustelukappaleessa on ilmaistusta tavoite kuluttajien oikeuksien edistämistä:

Kuluttajien etujen olisi oltava keskeisessä osassa tässä direktiivissä, ja palvelun laadun olisi oltava sähköalan yritysten tärkein vastuualue. Kuluttajien nykyisiä oikeuksia on vahvistettava, ja ne on turvattava, ja niihin liittyvää avoimuutta olisi lisättävä-- sääntelyviranomaisten olisi huolehdittava kuluttajien oikeuksien toteutumisesta.

Perustelut

Asiassa on kysymys siitä, onko Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:n toiminta sähkömarkkinalain mukaista tilanteissa, joissa Werel Oy tai muu taho asiakkaan valtuuttamana pyytää täydentäviä tietoja asiakkaan palveluiden tuottamiseksi verkonhaltijalta.

Werel Oy on todennut tutkintapyyntönsä, että pyytäessään Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:ltä täydentäviä tietoja asiakkaan valtuuttamana (tutkintapyyntöön liitettyssä sähköpostiviestissä Werel Oy on tiedustellut, kuka toimittaa tällä hetkellä käyttösähkön asiakkaalle ja onko kyseinen verkkosopimus asiakkaan nimissä), verkkoyhtiö on todennut veloittavansa tiedon luovuttamisesta palveluhinnastonsa mukaisesti 88,71 per alkava tunti ja tiedustellut, veloitetaanko tämä myyjältä vai asiakkaalta. Tutkintapyyntönsä mukaan kyseinen käytäntö on varsin poikkeuksellista ja Werel Oy katsoo, että kyseessä tulisi olla verkonhaltijan yleiskulu, koska kyseessä on asiakaspalvelu, josta asiakkaat maksavat siirtolaskussaan. Tutkintapyyntönsä tekijä katsoo myös, että koska toimii asiakkaan antamalla valtakirjalla, yhtiötä tulisi kohdella kuten asiakasta itse.

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy on selvityksessään todennut, että mikäli Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:ltä pyydetään selvitystä asiakkaan tietoihin liittyen



(esim. myyjä tai sopimuskumppani) toimivansa tietojen luovutuksessa kaikkien myyjien kanssa samalla tavalla. Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy totesi, että asiakkaalle luovutetaan aina ilman kustannuksia tiedot omasta sopimuksesta puhelimitse, sähköpostitse tai on-line-palvelun kautta. Mikäli asiakas tarvitsee jostain syystä esim. kirjallisen raportin liittyen esim. kulutuksiin tai muihin laskutustietoihin, häneltä voidaan periä hinnaston mukainen raportointimaksu. Tästä kuitenkin sovitaan aina asiakkaan kanssa erikseen. Palveluhinnastossa on esim. kopioille ja tulosteille, sekä sähkönkäyttöraporteille määritetty kiinteä hinta. Muulle ylimääräiselle selvitystyölle käytetään tuota samaa tuntihintaa. Maksu tulee alkavalta työtunnilta ja mikäli asiakas jotain tämän kaltaista lisäselvitystä haluaa, sen hinnasta voidaan antaa asiakkaalle arvio etukäteen.

Energiaviraston toimivaltaan kuuluu sähkömarkkinalainsäädännössä sähkömarkkinoiden osapuolille asetettujen velvoitteiden noudattamisen valvonta yleisellä tasolla sekä mahdollisuus velvoittaa säännösten vastaisesti menetellyt taho korjaamaan vastaisuudessa menettelynsä lain tai säännösten mukaiseksi.

Sähkömarkkinalain 1 §:n tavoitesäännöksen mukaan sähkömarkkinalain tarkoituksena on varmistaa edellytykset tehokkaasti, varmasti ja ympäristön kannalta kestävästi toimiville kansallisille ja alueellisille sähkömarkkinoille sekä Euroopan unionin sähkön sisämarkkinoille. Lain tavoitteiden toteutuminen ilmenee viimekädessä sen vaikutuksina sähkön loppukäyttäjille.

Sähkömarkkinalain 18 § sisältää verkkopalvelujen tarjonnan yleiset periaatteet. Verkonhaltijan on tarjottava sähköverkkonsa palveluita sähkömarkkinoiden osapuolille tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Palveluiden tarjonnassa ei saa olla perusteettomia tai sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittavia ehtoja.

Sähkömarkkinalain 24 § sisältää verkkopalvelujen myyntiehtoja ja hinnoittelua koskevat yleiset säännökset. Pykälän 1 mom. mukaan: Verkkopalvelujen myyntihintojen ja -ehtojen sekä niiden määräytymisperusteiden on oltava tasapuolisia ja syrjimättömiä kaikille verkon käyttäjille. Niistä saa poiketa vain erityisistä syistä. Kuluttajille suunnatut myyntiehdot on lisäksi esitettävä selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla, eikä niihin saa sisältyä sopimusten ulkopuolisia esteitä kuluttajien oikeuksien toteutumiselle. Pykälän perusteluissa HE 20/2013 todetaan muun muassa: Säännöksellä täsmennetään verkkopalvelujen hinnoittelun kustannusvastaavuuden toteutumista eri asiakasryhmien välillä sekä verkonhaltijan eri tariffien välillä.

Energiavirasto toteaa, että Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:n soveltama selvittelymaksu katsotaan verkonhaltijan julkiseen palveluhinnastoon sisältyvänä palvelumaksuna osana verkonhaltijan verkkopalvelujen tarjontaa ja siihen sovelletaan verkkopalvelujen myyntiehtoja ja hinnoittelua koskevia yleisiä säännöksiä. **Ky-seessä on sähkömarkkinalain 3 §:n 6 kohdan mukainen sähköverkkotoiminta. Kyseisessä pykälässä on erikseen mainittu sähköverkkotoimintaan kuuluvan asiakaspalvelun sekä muiden sähkön siirtoon tai jakeluun liittyvien toimenpiteiden, jotka ovat tarpeen verkonhaltijan sähköverkossa tahtuvaa sähkön siirtoa tai jakelua ja muita verkon palveluja varten.** Selvittelymaksua peritään asiakaspalvelusta – tutkintapyyntö koskee myyjänvaihtoprosessin hoitamista ja myyjänvaihdon järjestämistä, mutta Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy on ilmoittanut selvittelymaksua perittävän aina kun asiakas asioi valta-



kirjalla. **Sähkömarkkinalain 3 §:n määritelmien mukaisesti sähköverkkotoiminnan kokonaisuuteen kuuluu myös asiakaspalvelu. Näin ollen asiakaspalvelua koskevat samat säännökset kuin sähköverkkotoimintaa yleisesti. Myyjänvaihtoprosessin hoitaminen ja myyjänvaihdon järjestäminen voidaan myös katsoa osaksi verkonhaltijan asiakaspalveluvelvoitetta.** Lisäksi nämä sinällään voidaan myös katsoa kuuluvan 3 §:n määritelmien mukaisesti sähköverkkotoiminnan kokonaisuuteen muina sähkön siirtoon tai jakeluun liittyvänä toimenpiteenä, joka on tarpeen verkonhaltijan sähköverkossa tapahtuvaa sähkön siirtoa tai jakelua ja muita verkon palveluja varten.

Asiakaspalvelua, kuten ei myöskään myyjänvaihtoprosessin hoitamista ja myyjänvaihdon järjestämistä, ei voida lain määritelmän vastaisesti arvioida HE 20/2013 SML 24 §:n perusteluissa mainittuna erityisenä palveluna, joka oikeuttaisi poikkeamaan yleisistä myyntiehtoista ja -hinnoista. Asiakaspalvelua tai myyjänvaihtoprosessin hoitamista sekä myyjänvaihdon järjestämistä ei voida lain määritelmän vastaisesti arvioida erillisenä palveluna. Asiakkaan ei voida katsoa edellyttäneen tavanomaisesta poikkeavaa palvelua, jonka hintaa ei voi määrittellä yleisen tariffin ja jotka oikeuttaisivat poikkeamaan yleisistä hinnoitteluperusteista SML 24 §:n verkkopalvelujen myyntiehtoja ja hinnoittelua koskevista yleisistä säännöksistä. Näin ollen myös sähköverkkotoiminnan asiakaspalvelusta, myyjänvaihtoprosessin hoitamisesta, myyjänvaihdon järjestämisestä sekä myyjänvaihdosta perittävät maksut tulee huomioida sähköverkkopalveluista perittävissä maksuissa. Sähkömarkkinalain 26 §:n mukaan verkonhaltija ei saa periä erillistä maksua sähköntoimittajan vaihtamiseen liittyvistä suoritteistaan.

Yhteenvedon edellä esitetystä Energiavirasto toteaa, että asiakaspalvelun ja myyjänvaihdon järjestämisessä on kysymys verkonhaltijan sähköverkkotoimintaan kuuluvasta kokonaisuudesta, joka on siten verkonhaltijan vastuulla. Myös asiakaspalvelun ja myyjänvaihdon järjestämisessä tulee noudattaa sähkömarkkinalain asettamia velvoitteita palvelujen ja hinnoittelun tasapuolisuudesta ja syrjimättömyydestä.

Verkkotoiminnasta perittävistä maksuista ei säädetä yksityiskohtaisesti sähkömarkkinalaissa. Sähkömarkkinalain 24 §:ssä säädetään verkkopalveluiden myyntihinnoista. Edelleen sähkömarkkinalain 20 §:n liittämismaksuista koskevassa säännöksessä säädetään liittämismaksuista. Edelleen valvontalain 10 §:ssä, jossa säädetään Energiaviraston tehtävästä vahvistaa "menetelmät verkonhaltijan verkkotoiminnan tuoton ja siirtopalvelusta perittävien maksujen määrittämiseksi (ValvL 10 § 1 mom. 1 kohta) sekä "verkonhaltijan liittämispalvelun ehdot ja menetelmät liittämisestä perittävien maksujen määrittämiseksi"

Edellä esitetty huomioiden sähkömarkkinalainsäädäntö tuntee ainoastaan asiakkaalta perittäväksi siirtopalvelumaksuja sekä liittämismaksuja. Lisäksi lain 24 §:ssä on edellä mainitulla tavalla mahdollista poikkeustapauksissa periä asiakkailta maksu asiakkaan edellyttämästä tavanomaisesta poikkeavasta palvelusta.

Energiaviraston näkemyksen mukaan asiakaspalvelu sekä myyjänvaihtoprosessin hoitaminen ja myyjänvaihdon järjestäminen sekä niihin liittyvät työsuoritteet, josta Oulun Energia Siirto ja Jakelu laskuttaa myyjää/asiakasta, eivät ole sähkömarkki-



nalain 24 §:n mukaisia asiakkaan edellyttämää tavanomaisesta poikkeavaa palvelua, josta voisi periä asiakkaalta maksun, kun huomioidaan, että asiakaspalvelu on sähkömarkkinalain 3 §:n 6 kohdan mukaan osa sähköverkkotoimintaa.

Todettakoon, että asiakastietojärjestelmät ovat verkonhaltijan omaisuutta ja tulevat näin ollen huomioiduksi verkkotoiminnan kustannuksissa. On verkonhaltijan strateginen valinta, mikäli asiakastietojärjestelmästä esim. yksittäisen nimitiedon tarkistaminen vie vähintään tunnin työaika.

Sähkömarkkinalain 67 §:ssä säädetään vain toimitusvelvollisuusmyyjien osalta kohtuullisista ja kilpailua rajoittamattomista sähkön myyntiehdoista ja -hinnoista sekä niiden määräytymisperusteista. Kilpailuilla markkinoilla tapahtuvaan liiketoimintaan soveltuu kilpailulaki (948/2011), jonka säännösten valvonta ei ole Energiaviraston toimivallassa. Sähkömarkkinalaissa ei ole säännöksiä, joiden perusteella Energiavirasto olisi toimivaltainen valvomaan tai arvioimaan tiedustelujen sisällön "oikeellisuutta". Energiavirastolla ei ole toimivaltaa ottaa asiassa sinänsä kantaa Werel Oy:n toimintaan, esimerkiksi arvioidakseen ovatko esitetyt kysymykset olleet aiheellisia tai välttämättömiä.

Asiassa on lisäksi arvioitava, **onko pelkästään sillä seikalla, että asiakkaan tietoja pyydetään valtakirjalla, merkitystä siinä määrin, että kyseessä olisi aina SML 24 §:n mukainen erityinen syy poiketa verkkopalvelujen myyntiehtoja ja hinnoittelua koskevista yleisistä säännöksistä.** On huomioitava, että kaikki asiakkaat (esim. aistivammaiset, vajaavaltaiset sekä osa ikääntyneistä) eivät voi itse hoitaa asioitaan ja mikäli heitä edustaa toinen taho esim. yleisasianajovaltakirjalla tai edunvalvonta-asiakirjalla, tästä aiheutuisi aina hinnaston mukainen raportointimaksu, joka olisi vähintään 88,71 € (ilman Alv). Toisaalta on kiinnitettävä huomiota siihen, että eri asiakasryhmiä on kohdeltava syrjimättömästi. Samalle asiakasryhmälle tulee soveltaa samaa hinnoittelua, ja sillä seikalla, edusteaanko samaa asiakasta valtakirjalla vai edustaako hän itse itseään, ei ole merkitystä yleisten valtuutusta koskevien oppien perusteella, kyseessä on silti sama asiakas, jonka tulee lähtökohtaisesti kuulua samaan asiakasryhmään kuin hän olisi muutoinkin, mikäli edustaisi itse itseään. HE 20/2013 SML 24 §:n yksityiskohtaisissa perusteluissa mainitaan: Saman asiakasryhmän sisällä tulee kuitenkin olla sama hinnoittelu. Lisäksi SML 18 § perusteluiden mukaan verkkopalveluiden tarjonnan tulisi tapahtua verkon käyttäjille tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Se merkitsee, että tietty palvelu olisi tarjottava samoilla, yhtenäisillä ehdoilla kaikille verkon käyttäjille.

Koska asiakaspalvelun, myyjänvaihtoprosessin hoitamisen ja myyjänvaihdon on katsottava olevan edellä esitetyllä tavalla osa sähköverkkotoimintaa, koskevat edellä mainitut säännökset palveluiden tasapuolisuudesta ja syrjimättömyydestä asiakaspalvelua sekä myyjänvaihtoprosessin hoitamista ja myyjänvaihdon järjestämistä. Lähtökohtaisesti kaikkia asiakkaita, joita edustetaan valtakirjalla, ei voida asettaa eriarvoiseen asemaan ja kategorisesti periä heiltä huomattavaa juoksevaluonteista selvittelymaksua. Kaikki valtakirjat eivät edellytä lisäselvitystä. Mikäli valtakirja on epäselvä, verkonhaltijan tulee ensikädessä huomauttaa asiasta valtakirjan esittäneelle taholle.

Energiaviraston päätöksessä 1916/422/2015 arvioitu tilanne poikkesi merkittävästi nyt kyseessä olevasta, sillä siinä oli kysymys kilpailun piirissä tehtyä sopimusta



koskevista ehdoista (valtakirjan käsittelymaksu 10 e) ja nyt kyseessä on luonnollisen monopolitoiminnan harjoittajan (verkonhaltija) perimä huomattavasti korkeampi sekä juokseva selvitystyön maksu, joka peritään aina kun asiakas ei itse henkilökohtaisesti hoida asiaa. Energiavirasto katsoi kyseisessä päätöksessä, ettei sillä ollut sähkömarkkinalain 67 §:n 2 momenttiin perustuen toimivaltaa ottaa kantaa Fortum Markets Oy:n perimän palveluhinnastoon sisältyvän käsittelymaksun kohtuullisuuteen eikä myöskään sen tutkimiseen, onko kyseinen ehto sähkökaupan kilpailua rajoittava.

Lisäksi on arvioitava, edellyttääkö pyydettyjen tietojen luovuttaminen tosiasiallisesti palveluhinnaston mukaista selvitystyötä, niiltä osin, kun kyse on tiedoista, jotka verkkonhaltija näkee suoraan asiakaspalvelujärjestelmästä, jonka tämä on myös saanut edukseen Energiaviraston vahvistamien valvontamenetelmien mukaisessa verkonarvossa ja joka huomioidaan määrittäessä verkkonhaltijan kohtuullista tuottoa.

Asiassa on lisäksi tarkasteltava, ovatko esitetyt kysymykset välttämättömiä myyjänvaihdon toteuttamiselle ja voisiko verkkonhaltija ohjata myyjää toimimaan toisin, jotta tämä saisi pyytämänsä tiedot maksutta. Mikäli myyjä verkkonhaltijan ohjauksesta huolimatta pyytää verkkonhaltijalta lisätietoja, eikä hyödynnä esim. Prodat-sanomaformaattia (mikäli kysytyt tiedot niihin sisältyvät), on verkkonhaltijalla peruste laskuttaa myyjältä selvitystyöstä kustannusvastaava (kiinteä) korvaus ja tällöin voidaan mieltää kysymyksessä olevan tavanomaisesta poikkeava asiakaspalvelua myyjää kohtaan. On perusteltua, ettei verkkonhaltijoita kuormiteta turhaan sanomaliikenteelle päällekkäisellä tarkistustyöllä. Verkonhaltijan palveluiden tarjonnassa ei kuitenkaan saa SML 18 §:n ja 24 §:n 3 mom. nojalla olla perusteettomia tai sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittavia ehtoja. Pelkän nimitiedon hakemiseen suoraan asiakaspalvelujärjestelmästä ei voida kuitenkaan perustellusti katsoa kuluvan vähintään kokonaisen työtunnin korvausta.

Asiassa on myös arvioitava, voiko verkkonhaltija laskuttaa suoraan asiakasta juoksevasta selvitystyöstä, jota tämä tekee myyjän pyynnöstä ilman ensin hankittua nimenomaista suostumusta asiakkaalta. Verkonhaltijalla pitäisi ainakin olla hinnastossaan selvitystyö, jota tämä tekee myyjän pyynnöstä ja asiakkaan kustannuksella, mikäli verkkonhaltija suoraan olisi valmis laskuttamaan asiakasta myyjän tiedustelun johdosta. Asiakkaalle ei saa tulla yllätyksenä esimerkiksi myyjänvaihtotilanteessa, että hän joutuisikin korvaamaan ylimääräisiä kuluja vähintään 88,71 € + alv sen takia, että myyjä on kysellyt verkkonhaltijalta tietoja jotka tämä olisi voinut muutenkin saada – kysymyksessä olisi ilmeinen ja asiakkaasta riippumaton SML 24 §:n vastainen sopimusten ulkopuolinen este kuluttajien oikeuksien toteutumiseksi. Lisäksi vähintään asiakkaalle on ilmoitettava, miten kyseiset tiedot ovat saatavissa maksutta verkkonhaltijalta. Verkonhaltijan normaaliin asiakaspalveluvelvoitteeseen voidaan katsoa sisältyvän myös myyjänvaihtoprosessin hoitaminen ja myyjänvaihdon järjestäminen. Myyjänvaihdon pitäisi lähtökohtaisesti olla asiakkaan kannalta mahdollisimman sujuvaa.

Asiassa on myös arvioitava, onko kysymyksessä perusteeton ja sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittava ehto. Asiassa ei ole merkitystä ei sillä seikalla, että Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy ilmoittaa kyseessä oleva harvoin tarvittavan palvelun. Kysymyksessä on palveluhinnastoon sisältyvä maksu, jota sovelletaan aina kun



asiakas ei itse henkilökohtaisesti tiedustele tietojaan online-palvelun kautta, sähköpostitse tai puhelimitse. On lisäksi huomioitava, että palveluhinnastossa on jo esim. kopioille ja tulosteille, sekä sähkökäyttöraporteille määritetty kiinteä hinta. Toisin sanoen, juoksevaa selvitystyön maksua sovelletaan vielä näiden lisäksi. Vastaaminen kysymykseen, joka selviää suoraan verkonhaltijan asiakastietojärjestelmästä (kysymykseen siitä, kenen nimissä liittymä on) ei voi millään perusteella aiheuttaa verkonhaltijalle vähintään 88,71 € (ilman alv) kuluja. Tämän tyyppinen vastaus ei edellytä mitään tuntiveloitettavaa selvittelyä, sillä veronhaltija näkee vastauksen suoraan asiakastietojärjestelmästä, joka on huomioitu valvontamenetelmissä verkonhaltijan veronarvoa nostavana tekijänä. Pelkkä arvio tämän selvitystyön kestosta aiheuttaa verkonhaltijalle enemmän työtä kuin kysymykseen vastaaminen. Tämän tyyppisen hinnoittelun ei voida katsoa edistävän myyjänvaihdon sujuvuutta, eikä kuluttajien oikeuksien toteutumista.

Toisten asiakkaiden tiedusteluihin vastaaminen voi aiheuttaa verkonhaltijalle enemmän vaivaa kuin toisten, eli osa asiakkaista voi olla ns. vaativampia asiakkaita. Tästä huolimatta kysymyksessä on tällöinkin normaali perusasiakaspalvelu, eikä lisäpalvelu, jonka hinnoittelussa verkonhaltija voisi poiketa SML 24 §:n verkkopalvelujen myyntihintojen ja -ehtojen sekä niiden määräytymisperusteiden on oltava tasapuolisuus- ja syrjimättömyysvaatimuksista. HE 20/2013 SML 24 §:n perusteluissa todetaan: Yleisistä myyntiehtoista ja -hinnoista voisi poiketa vain erityisissä tapauksissa. Esimerkiksi asiakas voi edellyttää tavanomaisesta poikkeavaa palvelua, jonka hintaa ei voi määrittellä yleisen tariffin perusteella. Myyjänvaihdon, kokonaisuudessaan tulee sisältyä verkonhaltijan perusasiakaspalveluun, eikä kyseessä ole tavallista korkeamman palvelutason edellyttäminen.

Mikäli valtakirja on tosiasiallisesti niin epäselvä, että se edellyttää selvittelytyötä. Valtakirjan epäselvyydestä tulee lähtökohtaisesti ensin ilmoittaa valtakirjan esittäneelle taholle, joka voi ilmoituksen johdosta laatia selvemmän asiakirjan.

Sähkömarkkinoita, erityisesti sopimuksen aloittamista, päättämistä tai myyjänvaihtoa, koskevaan lainsäädäntöön ei sisälly säännöksiä valtuutuksesta. Valtuuttamiseen sovelletaan yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita sekä varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annetun lain (228/1929) säännöksiä.

Energiateollisuus ry:n toimialalle antamissa ohjeissa todetaan, että lähtökohtaisesti asiakkaalla on oikeus päättää omien tietojensa luovuttamisesta, ja näin ollen toimijoiden tulee huomioida salassapitovelvoite luovuttaessaan asiakkaan tietoja eteenpäin. Toisin sanoen tietoja ei voida luovuttaa kolmannelle taholle ilman asiakkaan valtuutusta. Energiateollisuus ry:n toimialalle antamissa suosituksissa todetaan myös, että valtuutusta tarvitaan, jos myyjä haluaa tietoja käyttäjän nykyisistä sopimuksista. Valtuutus voi olla suullinen tai kirjallinen. Osapuolilla on oikeus pyytää valtuutus epäselvissä tapauksissa. Lisäksi ohjeessa todetaan, että valtuutusta vaadittaessa tulee huomioida kilpailunrajoituslain syrjimättömyysvaatimukset. Energiaviraston toimivaltaan ei kuulu toimialalla annettujen yleisten menettelytapaohjeiden hyväksyminen eikä valvonta. Energiavirastolla ei siten ole toimivaltaa esimerkiksi velvoittaa yhtiöitä toimimaan ohjeiden tai suositusten mukaisesti. Energiavirasto kuitenkin korostaa, että yhteisten pelisääntöjen noudattaminen on sähkömarkkinoiden prosessien toimivuuden kannalta keskeisessä asemassa ja kaikkien alalla toimivien markkinaosapuolten edun mukaista.



Lähtökohtaisesti asiakkaan tulisi olla mahdollista hoitaa myyjänvaihto kokonaan uuden myyjän kautta. Energiavirasto toteaa, että ensisijaisesti uuden myyjän tulisi pyrkiä selvittämään asiakkaan nykyistä sopimusta koskevat tiedot, mukaan lukien sopimuksen voimassaolotieto asiakkaalta itseltään tämän käytössä olevista tietolähteistä. Tieto sopimuksen voimassaoloajasta on yleensä helposti asiakkaan selvittävissä, sillä sen tulee käydä ilmi sähkömarkkinalainsäädännön mukaisesti sopimuksesta ja laskuista. Ensinnäkin voimassaolotieto tulee olla sisällytetty sähkömyyntisopimukseen tai vahvistusilmoitukseen sähkömarkkinalain 86 §:n 2 momentin 5 kohdan ja 3 momentin mukaisesti. Asiakas voi tarkistaa sopimuksen voimassaoloajan myös laskustaan, sillä sähkömarkkinalain 69 §:n nojalla annetun Energiaviraston määräyksen sähkön myyntiä ja sähkön jakelua koskevien laskujen erittelystä (dnro 1097/002/2013) 4 §:n mukaan vähittäismyyjän on esitettävä laskussaan loppukäyttäjälle tieto sopimuksen voimassaoloajasta.

Energiavirasto toteaa, että mikäli asiakas ei muista tai muutoin kykene selvittämään sopimustietojaan itse, hän voi olla edellä kerrotuilla tavoilla yhteydessä nykyiseen myyjäänsä tietojen selvittämiseksi tai valtuuttaa haluamansa tahon toimimaan puolestaan. Asiakkaan antamalle valtuutukselle ei ole lainsäädännössä säädetty määrämuotoa. Suullinen valtuutus on yhtä pätevä kuin kirjallinen ja sen tulisi pääsääntöisesti riittää. Valtakirjoja, äänitallenteita tai muita kirjallisia todisteita valtuutuksen olemassaolon varmistamiseksi tulisi ylimääräisen työn, selvittelyn ja kustannusten välttämiseksi pyytää vain yksittäisissä epäselvissä tilanteissa, joissa asiakkaan tahdon varmistaminen erityisin toimenpitein on katsottava tarpeelliseksi.

Energiavirasto toteaa lisäksi, että myyjänvaihdon tulisi olla sujuvaa ja asiakkaan näkökulmasta mahdollisimman vaivatonta. Mahdolliset epäselvyydet tulisivat aina pyrkiä selvittämään asiakkaan ja myyjien kesken mahdollisimman ripeästi ilman, että asiasta aiheutuu ylimääräistä vaivaa. Markkinoiden toimintaa tai sähkömyyjän vaihtamista hidastavat tai vaikeuttavat toimintatavat ja ylimääräiset maksut ja kustannukset tulisi minimoida.

Ratkaisu

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy on rikkonut sähkömarkkinalain 18 §:n ja 24 §:n 3 mom. velvoitetta tarjota palveluita sähkömarkkinoiden osapuolille tasapuolisesti ja syrjimättömästi periessään sopimustietojen selvitystyön maksua aina kun asiakas asioi valtakirjalla. Kyseinen ehto on SML 18 §:n ja 24 §:n 3 mom. vastainen, sillä se on perusteeton ja sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittava. Kyseinen ehto rikkoo lisäksi sähkömarkkinalain 24 §:n hinnoittelun tasapuolisuus- ja syrjimättömyysvaatimusta. Saman asiakasryhmän sisällä tulee olla sama hinnoittelu. Asiakas on sama riippumatta siitä, edustetaanko häntä valtakirjalla vai edustaako hän itse itsensä.

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy on myös rikkonut SML 24 §:n vaatimuksia poikettaessaan yleisten myyntihintojen- ja ehtojen soveltamisesta tilanteessa, jossa asiakas ei ole edellyttänyt tavanomaisesta poikkeavaa palvelua. Myyjänvaihdon sekä myyjänvaihtoprosessin hoitamisen ja myyjänvaihdon järjestämisen kokonaisuudessaan tulee sisältyä verkonhaltijan perusasiakaspalveluun, eikä kyseessä ole tältä osin tavallista korkeamman palvelutason edellyttäminen.



Korjaavat toimenpiteet

Energiavirasto velvoittaa perusteettomana palveluiden tarjonnan sekä sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittavana ehtona Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:n poistamaan palveluhinnastostaan sekä olemaan soveltamatta juoksevaa selvittelymaksua aina kun asiakasta edustetaan valtakirjalla. Jos valtakirja on tosiasiallisesti epäselvä, epäselvyydestä on ilmoitettava ensin valtakirjan esittäneelle taholle.

Verkonhaltija tulee ohjata myyjää toimimaan toisin, jotta tämä saisi pyytämänsä tiedot maksutta, mikäli tämä on mahdollista esitettyjen kysymysten osalta. Mikäli myyjä verkkonhaltijan ohjauksesta huolimatta pyytää verkkonhaltijalta lisätietoja, eikä hyödynnä esim. Pro-dat-sanomaformaattia (mikäli kysytyt tiedot niihin sisältyvät), on verkkonhaltijalla peruste laskuttaa myyjältä selvitystyöstä kustannusvas- taava (kiinteä) korvaus ja tällöin voidaan mieltää kysymyksessä olevan tavanomai- sesta poikkeava asiakaspalvelua myyjää kohtaan.

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy ei saa ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta laskuttaa asiakasta myyjänvaihtoprosessin hoitamisesta ja myyjänvaihdon järjes- tämisestä myyjän esittämien kysymysten johdosta.

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy ei saa veloittaa normaalista perusasiakaspel- lusta lisäpalvelun hintaa, eikä poiketa SML 24 §:n verkkopalvelujen myyntihintojen ja -ehtojen sekä niiden määräytymisperusteiden tasapuolisuus- ja syrjimättömyys- vaatimuksista.

Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy on lausunnossaan päätösluonnokseen 17.1.2018 ilmoittanut, että se on poistanut hinnastosta sopimustietojen selvitykseen liittyvän tuntipohjaisen hinnoittelun ja muuttaa toimintatapaa äänivaltakirjojen käsittelyyn liittyen päätösluonnoksen mukaisella tavalla. Kyseisen tuntipohjaisen hinnoittelun perusteella ei ole lausunnon mukaan laskutettu yhtäkään asiakasta tähän men- nessä.

Energiavirasto katsoo, että palveluhinnaston sopimustietojen selvitykseen liittyvän tuntipohjaisen hinnoittelun osalta lausunnossa ilmoitetut korjaavat toimenpiteet ovat riittävät. **Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy:n tulee esittää Energiaviras- tolle 28.2.2018 mennessä**, miten tämä on äänivaltakirjojen käsittelyyn liittyen huomioinut vaaditut korjaavat toimenpiteet.

Sovelletut säännökset

Sähkömarkkinalaki (588/2013) 18 §, 24 § 1 ja 3 mom.

Laki sähkö- ja maakaasumarkkinoiden valvonnasta (590/2013) 5 ja 9 §.

Muutoksenhaku

Muutoksenhakua koskeva ohjeistus liitteenä.



Liitteet Valitusosoitus

Jakelu Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy
Werel Oy



VALITUSOSOITUS

Muutoksenhakuoikeus

Energiaviraston antamaan päätökseen saa hakea muutosta valittamalla siinä järjestyksessä kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Valituskelpoisella päätöksellä tarkoitetaan toimenpidettä, jolla asia on ratkaistu tai jätetty tutkimatta.

Valitusoikeus on sillä, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa.

Valitusviranomainen

Valitusviranomainen Energiaviraston päätökseen on Markkinaoikeus.

Valitusaika

Valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Valitusaikaa laskettaessa tiedoksisaantipäivää ei oteta lukuun. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, lauantai, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, jouluaatto tai juhannusaatto, määräaika jatkuu vielä seuraavan arkipäivän.

Valituskirjelmän sisältö

Valitus tehdään kirjallisesti. Markkinaoikeudelle osoitetussa valituskirjelmässä on ilmoitettava:

- valittajan nimi ja kotikunta
- postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa
- päätös, johon haetaan muutosta;
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi; sekä
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan.

Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelmä. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatijana on muu henkilö, on valituskirjelmässä ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta.

Valituskirjelmän liitteet

Valituskirjelmään on liitettävä:

- muutoksenhaun kohteena oleva päätös alkuperäisenä tai jäljennöksenä;
- todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys valitusajan alkamisajankohdasta; sekä



- asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu Energiavirastolle tai Markkinaoikeudelle.

Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirja, jollei päämies ole valtuuttanut häntä suullisesti valitusviranomaisessa. Asianajajan ja yleisen oikeusavustajan tulee esittää valtakirja ainoastaan, jos valitusviranomainen niin määrää.

Valituskirjelmän toimittaminen valitusviranomaiselle

Valituskirjelmä on toimitettava valitusajan kuluessa Markkinaoikeuteen, jonka osoite on:

Markkinaoikeus
Radanrakentajantie 5
00520 HELSINKI
Faksi: 029 56 43314
Sähköposti: markkinaoikeus@oikeus.fi

Valituskirjelmä voidaan toimittaa valitusviranomaiselle myös postitse.