



██████████
Suomen Juristit Oy
Mannerheimintie 5 B
00100 Helsinki

Asia

Netto Diili –sähkönmyyntituotteen sähkömarkkinalainmukaisuus

Asianosainen

Kotimaan Energia Oy
Energiakuja 3
00180 Helsinki

Vireilletulo

21.12.2016

Selostus asiasta

Energiavirasto on 21.12.2016 aloittanut saamansa asiakasyhteydenoton perusteella oma-aloitteisen tutkinnan koskien Kotimaan Energia Oy:n (jäljempänä myös Kotimaan Energia) Netto Diili -sähkönmyyntituotetta (nyttemmin myös Netto Diili 12 kk).

Kotimaan Energia Oy:n internetsivuilla asian vireille tullessa olleissa Netto Diili –sähkönmyyntituotteen sopimusehdoissa on esitetty kyseisen sähkönmyyntituotteen hinnanmuodostumisen osalta seuraavaa:

”Sopimuksen hinta on muuttuva. Muuttuva hinta vastaa Kotimaan Energian sähköenergian sisäänostohintaa sisältäen vuosikulutusarviosi mukaisen spot-hinnan ja maksut Pohjoismaiseen sähköpörssiin. Katso Netto Diilin kuluneen 12 kuukauden sisäänostohinnat verkkosivuiltamme: <https://www.kotimaanenergia.fi/tuotteet/netto-diili/sahkosopimus>.

Muuttavan hinnan lisäksi maksat kuukausittain vuosikulutusarvioosi perustuvan perusmaksun. Sopimuksen kokonaiskustannus määräytyy aina kuun lopussa perustuen kulutukseesi. Mahdolliset muutokset huomioidaan seuraavalla laskullasi takautuvasti. Mikäli todellinen kulutuksesi ei vastaa vuosikulutusarvioitasi, on Kotimaan Energialla oikeus muuttaa vuosikulutusarviosi todellista kulutustasi vastaavaksi. Huomioithan, että tällöin myös perusmaksu muuttuu vuosikulutusarviosi mukaiseksi. (kts. Tilausvahvistus ”Perusmaksu”). Hintoihin lisätään viranomaisten tai vastaavien tahojen kulloinkin myyjän perittäväksi määräämät verot ja maksut (mm. Alv).



Tuotteen tarkat tuotetiedot toimitetaan sinulle tilausvahvistuksen yhteydessä.”

Sopimuksen aloituspäivän osalta ehdoissa on esitetty seuraavaa:

”Mikäli sinulla on voimassa oleva määräaikainen sähkösopimus toisen sähkönmyyjän kanssa, ei Kotimaan Energian sopimus välttämättä pääse alkamaan tilausvahvistuksessa ilmoitettuna aloituspäivämääränä. Sähkösopimuksesi Kotimaan Energian kanssa käynnistyy mahdollisimman pian siitä hetkestä lukien, kun nykyinen määräaikainen sopimus toisen sähkönmyyjän kanssa päättyy.

Yritämme siirtää sähkösopimustasi Kotimaan Energialle säännöllisin väliajoin kahdentoista (12) kuukauden ajan tilausvahvistuksessa ilmoitetusta sähkösopimuksen aloituspäivämäärästä lähtien.”

Energiavirasto on pyytänyt 21.12.2016 ja 17.8.2018 päivätyillä kirjeillä Kotimaan Energia Oy:ltä selvitystä asian johdosta. Kotimaan Energia Oy on 16.1.2017 ja 10.9.2018 toimittanut selvitykset.

Selvityspyyntö

Energiavirasto pyysi 21.12.2016 lähettämässään selvityspyynnössä Kotimaan Energia Oy:ltä selvitystä erityisesti seuraavista asioista:

- Miten Netto Diili –sähkönmyyntituotteen hinta määräytyy? Perustuuko se suoraan esimerkiksi SPOT-hintaan tai muuhun sopijapuolten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevaan viitearvoon nojautuvaan laskentakavaan?
- Onko sähkönkäyttäjän mahdollista laskea tai muuten itse todeta Netto Diili –sähkönmyyntituotteen kulloinkin voimassa oleva hinta julkisista hintatiedoista?
- Mitä tarkoittaa sopimusehtojen mukainen Kotimaan Energia Oy:n sähköenergian sisäänostohinta? Vaikuttaako asiakkaan hinnan määräytymiseen esimerkiksi Kotimaan Energian toteutunut hankintakustannus?
- Mitä tarkoittaa hinnan määräytymisessä sopimusehdoissa mainittu ”vuosikulutusarviosi mukainen spot-hinta”? Miten asiakkaan vuosikulutusarvio vaikuttaa spot-hintaan ja sähköenergian hintaan ja sen muutoksiin?
- Ilmoitetaanko Netto Diili –sähkönmyyntituotteen hinnan määräytymistapa sähkönkäyttäjälle ennen sopimuksen tekemistä ja miten mahdollinen ilmoittaminen tapahtuu? Ilmoitetaanko samat tiedot myös sopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa?
- Saako asiakas ennen sopimuksen solmimista ja sopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa tiedot sopimukseen sovellettavista muista keskeisistä ja kyseisen sähkönmyyntituotteen ominaisuuksista? Sopimusehtojen mukaan



”Tuotteen tarkat tuotetiedot toimitetaan sinulle tilausvahvistuksen yhteydessä”. Millaisia tietoja asiakkaalle esitetään vasta vahvistusilmoituksessa eikä vielä sopimusta tehtäessä? Saako asiakas vasta vahvistusilmoituksessa tiedon esimerkiksi siitä, miten hinta tarkalleen ottaen määräytyy?

- Ilmoitetaanko Netto Diili –sähkönmyyntituotteen hinnanmuutoksista asiakkaille ja miten ja milloin ilmoittaminen tapahtuu?
- Lähettääkö Kotimaan Energia Oy toistuvasti 12 kuukauden ajan myyjänvaihto-sanomia asiakkaan vanhalle myyjälle tilanteessa, jossa asiakkaalla on voimassa oleva määräaikainen sopimus? Mihin toimintatapa perustuu?

Kotimaan Energia Oy:n selitys

Kotimaan Energia Oy on todennut 16.1.2017 antamassaan selityksessä, että Netto Diili -sähkönmyyntituotteen hinta perustuu Kotimaan Energia Oy:n sähköenergiasta maksamaan määrään. Asiakkaalle määräytyvä hinta on siten aidosti Kotimaan Energia Oy:n sähkön sisäänostohinta lisättynä kiinteällä perusmaksulla.

Selvityksen mukaan sisäänostohinta määräytyy seuraavasti:

- a. NordPool Spot toteutunut kuukausikeskihinta.
- b. Kotimaan Energia Oy:n sähkönvälittäjälle maksettava välityskulu, joka määräytyy kulutuksen perusteella.
- c. Vesisähkön alkuperämaksu.

Kotimaan Energia Oy:n mukaan sähkön hinta määräytyy siten viitearvoon, joka on Kotimaan Energia Oy:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Ostohinnan määräytyessä sähköpörssin (Nord Pool Spot) toteutuneeseen keskihintaan, ei Kotimaan Energia Oy voi tähän vaikuttaa. Välittäjälle maksettava korvaus määräytyy niin ikään Kotimaan Energia Oy:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevaan sähkönkulutukseen. Tähän lisättävä sähkön alkuperämaksu määräytyy vuosittain tarkastettavan määrän perusteella.

Kotimaan Energia Oy katsoo, että ko. tuotteessa on kysymys nimenomaan selvityspyynnössä ja HE 20/2013 kuvatusta tilanteesta, jossa määräaikainen sähkönmyyntisopimus on sidottu vaihtuvaan sähköpörssinoteerauksen keskiarvoon. Kotimaan Energia Oy ei kuitenkaan lisää hintaan marginaalia, vaan hinta muodostuu aidosti siitä hinnasta, jonka Kotimaan Energia Oy maksaa sähkön hinnasta. Hintaan lisätään ainoastaan perusmaksu, joka määräytyy ensi sijassa asiakkaan kulutusarvion mukaan.

Kotimaan Energia Oy:n selityksen mukaan asiakas voi tarkistaa Netto Diili -sähkönmyyntituotteen hinnan perusteena olevan pörssihinnan Nord Poolin internetsivuilta. Kotimaan Energia Oy:n sähkönvälittäjälle maksettava osuus selviää edellisen kuukauden osalta kuukauden ensimmäisenä päivänä. Asiakkaan maksama toteutunut sisäänostokulu on luettavissa Kotimaan Energia Oy:n internetsivuilla. Asiakkaalla on aina lisäksi mahdollisuus soittaa Kotimaan Energian asiakaspalveluun, josta asiakkaalle annetaan suullisesti tieto hinnasta ja sen määräytymisen perusteista.



Kotimaan Energia Oy:n selityksen mukaan Kotimaan Energia Oy:n sähköenergian sisäänostohinta sisältää sähkön alkuperän hinnan (GoO) sekä Kotimaan Energia Oy:n hankintakulun ostetusta Spot-sähköstä sähkövälittäjälle. Täten sähkön toteutunut hankintakustannus vaikuttaa hintaan.

Asiakkaan vuosikulutusarvio ei vaikuta Netto Diili -sopimusten sähköenergian hinnan määräytymiseen. Sähköenergian osalta asiakas maksaa jokaisesta kilowattitunnista Kotimaan Energia Oy:n sisäänostohinnan mukaisen hinnan jokaiselta kuukaudelta. Sen sijaan sopimuksen perusmaksu määräytyy asiakkaan vuosikulutuksen mukaisesti. Netto Diili -tuotteessa alle 5000 kWh vuosikulutuksella perusmaksu on 3,99 eur / kk ja yli 5000 kWh vuosikulutuksella 5,99 eur /kk. Kotimaan Energia Oy on ilmoittanut selkeyttävänsä jatkossa kyseistä tekstiä kaikkiin yhtiön Netto Diili -sopimusta koskeviin materiaaleihin.

Selityksen mukaan edellisen kuukauden laskutushinta ilmoitetaan yhtiön verkkosivuilla aina kuukauden ensimmäisenä arkipäivänä. Viimeisen 12 kuukauden toteutuneet laskutushinnat ovat nähtävillä Kotimaan Energia Oy:n kotisivuilla.

Kotimaan Energia Oy:n selityksen mukaan Netto Diili -tuotteen myyntiehdot ja hinnan määräytymisperiaate kerrotaan asiakkaalle aina myyntipuhelussa ennen sopimuksen solmimista sekä kirjallisesti asiakkaalle lähtevässä tilausvahvistuksessa. Internet-tilauksen osalta asiakas lukee tuotteen sopimusehdot. Asiakkaalle lähtevässä tilausvahvistuksessa on myös kerrottu sopimusehdot ja hinnan määräytyminen.

Selityksessä on lainattu Kotimaan Energia Oy:n myyntipuhelun käsikirjoitusta, jossa todetaan seuraavasti:

”Olemme tehneet 12 kk määräaikaisen Netto Diili sähkösopimuksen ja tänä aikana sopimusta ei pysty irtisanomaan. Veloittamamme kWh-hinta vaihtelee kuukausittain ja vastaa Kotimaan Energian kuukauden toteutunutta sisäänostohintaa veroineen. Vuosikulutusarvionne perustuen kuukausimaksunne on (alle 5.000 kWh 3,99 € / yli 5.000kWh 5,99 €). Kotimaan Energia pidättää oikeuden muuttaa kuukausimaksunne, mikäli kulutuksenne selvästi eroaa arviostasi.”

Kotimaan Energia Oy:n Energiavirastolle toimittamassa tilausvahvistuksessa on Netto Diili -sähkönmyyntisopimuksen hinnanmuodostuksesta esitetty seuraavaa:

”Netto Diilillä maksat sähköenergiastasi ainoastaan saman sisäänostohinnan kuin Kotimaan Energia.

Netto Diilin muuttuva kk-hinta perustuu Pohjoismaisen sähköpörssin Spot-hinnan kuukauden keskiarvoon. Netto Diilin sisäänostohinnan keskiarvo oli kuluneen 12 kuukauden aikana 4,28 snt/kWh (sis. Alv. 24 %).

Sähkösopimuksesi yhteenveto

Muuttuva kk-hinta perustuu sähköpörssin Spot-hinnan kuukauden keskiarvoon.

PERUSMAKSU VUOSIKULUTUKSEN MUKAAN



3,99 €/kk < 5000 kWh

5,99 €/kk > 5000 kWh

(sis. Alv 24%)”

Lisäksi otsikon ”Tiedotus sähkönmyyntisopimuksesta” -alla on kohdassa ”Netto Diili – sähköä sisäänostohintaan” esitetty hinnanmuodostuksen osalta seuraavaa:

”Tämän sopimuksen hinta on muuttuva. Muuttuva hinta vastaa Kotimaan Energian sähköenergian sisäänostohintaa sisältäen vuosikulutusarviosi mukaisen spot-hinnan ja maksut Pohjoismaiseen sähköpörssiin. Löydät Netto Diilin kuluneen 12 kuukauden sisäänostohinnat verkkosivuiltamme (kotimaanenergia.fi/sahkosopimukset-ja-hinnat). Kokonaiskustannus määräytyy aina kuun lopussa perustuen kulutukseesi, jonka näet laskullasi. Mahdolliset muutokset huomioidaan seuraavalla laskullasi takautuvasti.

Muuttuvan hinnan lisäksi maksat kuukausittain vuosikulutusarvioosi perustuvan perusmaksun (kts. Tilausvahvistus ”Perusmaksu”).

Mikäli todellinen kulutuksesi ei vastaa vuosikulutusarviotasi, on Kotimaan Energialla oikeus muuttaa vuosikulutusarviotasi todellista kulutustasi vastaavaksi. Huomioithan, että tällöin myös perusmaksu muuttuu vuosikulutusarviotasi vastaavaksi (kts. Tilausvahvistus ”Perusmaksu”). Hintoihin lisätään viranomaisten tai vastaavien tahojen kulloinkin myyjän perittäväksi määräämät verot ja maksut (mm. Alv).”

Kotimaan Energia Oy on myös selityksessään todennut, että se pyrkii aina ensisijaisesti selvittämään sähkönmyyntisopimuksen päättymispäivämäärän asiakkaalta itseltään. Valtaosalta asiakkaista sopimuksen tarkka päättymispäivämäärä saadaan tietää heiltä itseltään, jolloin myyjänvaihtosanoma saadaan lähtemään oikeaan aikaan. Mikäli päättymispäivämäärää ei myyntitilanteessa saada selvitettyä, pyrkii Kotimaan Energia Oy selvittämään asian ottamalla yhteyttä asiakkaaseen sähköpostitse, tekstiviestillä ja tarvittaessa puhelimitse. Kotimaan Energia Oy viestii asiakkaalle myös sopimuksen käynnistymisen viivästymisestä tasaisin väliajoin. Kotimaan Energia Oy ottaa kuukausittain yhteyttä niihin asiakkaisiin, joilta ei ole saatu tietoa määräaikaisen sopimuksen päättymispäivämäärästä.

Annetun selityksen mukaan määräaikaisen sopimuksen päättymispäivän antaneita asiakkaita muistutetaan alkavasta sopimuksesta 3, 6 ja 9 kuukautta sopimuksen solmimisen jälkeen. Kotimaan Energia Oy saa asiakkaalta äänivaltakirjan sopimuksen päättymispäivän selvittämistä varten asiakkaan nykyiseltä sähkönmyyjältä. Joissakin tapauksissa sähkönmyyjät eivät luovuta asiakkaansa sopimuksen päättymisestä koskevaa tietoa edes valtakirjalla, joten Kotimaan Energia Oy:n on toimittava proaktiivisesti turvatakseen asiakkaan edut ja pitääkseen asiakkaan tietoisena sähkönmyyjän vaihtumisen ajankohdasta

Kotimaan Energia on 10.9.2018 antamassaan lisäselityksessään todennut, että se ei ole tehnyt muutoksia olemassa olevien asiakkaiden sopimuksiin tuotteen sisällön tai sen ominaisuuksien osalta edellisen selvityksen jälkeen. Tuotteen rakenteeseen on kuitenkin tehty muutoksia siltä osin, että vesisähkön alkuperäismaksu ei ole



enää osana sisäänostohinnan määräytymistä. Muutoin hinnoittelu ja rakenne on pysynyt samana. Muutosta ei toteutettu voimassa oleviin sopimuksiin.

Lisäselityksen liitteenä toimitetuissa sopimusehdoissa todetaan hinnanmuodostumisesta seuraavaa:

”Sopimuksen hinta on muuttuva. Sopimuksen muuttuva kk-hinta perustuu Pohjoismaisen sähköpörssin toteutuneeseen Spot-hinnan kuukauden keskiarvoon, sisältäen Kotimaan Energian maksut Pohjoismaiseen sähköpörs-siin sekä kulloinkin voimassa olevan arvonlisäveron. Katso Netto Diilin ku-luneen 12 kuukauden sisäänostohinnat verkkosivuiltamme: <https://www.kotimaanenergia.fi/tuotteet/netto-diili/sahkosopimus>.

Muuttavan hinnan lisäksi maksat kuukausittain vuosikulutusarvioosi perus-tuvan perusmaksun. Sopimuksen kokonaiskustannus määräytyy aina kuun lopussa perustuen kulutukseesi. Mahdolliset muutokset huomioidaan seu-raavalla laskullasi takautuvasti. Mikäli todellinen kulutuksesi ei vastaa vuo-sikulutusarvioitasi, on Kotimaan Energialla oikeus muuttaa vuosi-kulutus-arviosi todellista kulutustasi vastaavaksi. Huomioithan, että tällöin myös perusmaksu muuttuu vuosikulutusarvioosi mukaiseksi. (kts. Tilausvahvistus ”Perusmaksu”). Hintoihin lisätään viranomaisten tai vastaavien tahojen kulloinkin myyjän perittäväksi määräämät verot ja maksut (mm. Alv). Tuotteen tarkat tuotetiedot toimitetaan sinulle tilausvahvistuksen yhtey-dessä.”

Asiaan liittyvä lainsäädäntö ja määräykset

Energiaviraston toimivalta

Sähkömarkkinalain (588/2013) 106 §:n 2 momentin mukaan Energiaviraston teh-tävänä on valvoa sähkömarkkinalain sekä sen nojalla annettujen säännösten ja vi-ranomaisten 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 Ener-giaviraston tehtävänä on valvoa kyseisen lain 2 §:ssä tarkoitetun kansallisen ja unionin lainsäädännön ja viranomaisten määräysten noudattamista sekä hoitaa muut 2 §:ssä tarkoitetussa lainsäädännössä sille annetut tehtävät.

Sähkö- ja maakaasumarkkinoiden valvonnasta annetun lain 9 §:n mukaan Ener-giaviraston on veloitettava kyseisen lain 2 §:ssä tarkoitetussa 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.

Sähkömarkkinalaki (588/2013)

Sähkömarkkinalain 86 §:n 1 momentin mukaan jakeluverkonhaltijan on annettava ennen liittymissopimuksen tekemistä liittyjälle ja ennen sähköverkkosopimuksen tekemistä loppukäyttäjälle tiedot sopimukseen sovellettavista keskeisistä ehdoista sekä tarjolla olevista sopimuksen sisältöä koskevista vaihtoehtoista, kuten hinnoitteluvaihtoehtoista. Vähittäismyyjän on annettava ennen sähkönmyyntisopimuksen tekemistä vastaavat tiedot loppukäyttäjälle.

Sähkömarkkinalain 86 §:n 2 momentin 2 kohdan mukaan liittyjälle ja loppukäyttäjälle on annettava tiedot tarjotusta suorituksesta tai palvelusta ja sen laadusta sekä liittymissopimuksen kysymyksessä ollessa liittymän toimitusajasta.

Sähkömarkkinalain 93 §:n 4 momentin mukaan vähittäismyyjän on lähetettävä sopijapuolelleen ilmoitus siitä, miten ja mistä ajankohdasta hinnat tai muut sopimusehdot muuttuvat ja mikä on muutoksen peruste. Vähittäismyyjän ilmoituksessa on mainittava, onko sopijapuolella oikeus irtisanoa sopimus. Jos perusteena on muu syy kuin lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, muutos saa tulla voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä.

Valtioneuvoston asetus sähkötoimitusten selvityksestä ja mittauksesta (66/2009)

Valtioneuvoston sähkötoimitusten selvityksestä ja mittauksesta antaman asetuksen (66/2009; jäljempänä mittausasetus) 3 luvun 1 §:n mukaan avoin toimittaja on velvollinen ilmoittamaan avoimen toimituksen alkamisesta ja päättymisestä toimituksen toisen osapuolen taseselvittäjälle. Ilmoitus on tehtävä lisäksi sähköverkkoon liittyneen osapuolen verkonhaltijalle, jos tämä ei toimi osapuolen taseselvittäjänä. Jos avoimella toimittajalla ei ole ollut aikaisemmin toimitusta kyseiselle mittausalueelle, ilmoitus on tehtävä myös avoimen toimittajan omalle taseselvittäjälle. Ilmoituksessa on yksilöitävä sähkön toimituskohde, avoimen toimittajan sopimustunnus sekä toimituksen alkamis- tai päättymisajankohta.

Työ- ja elinkeinoministeriön asetus sähkökaupassa ja sähkötoimitusten selvityksessä noudatettavasta tiedonvaihdosta (273/2016)

Työ- ja elinkeinoministeriön sähkökaupassa ja sähkötoimitusten selvityksessä noudatettavasta tiedonvaihdosta antaman asetuksen (273/2016; jäljempänä sanomaliikenneasetus) 3 §:n 1 momentin mukaan avoimen toimittajan on tehtävä valtioneuvoston asetuksen 3 luvun 1 §:n 1 momentissa tarkoitetut ilmoitukset enintään 90 ja vähintään 14 päivää ennen avoimen toimituksen alkamista tai päättymistä. Jos toimituksen aloittaminen edellyttää sähkönkäyttöpaikan mittauslaitteiston vaihtamista, on ilmoitukset avoimen toimituksen alkamisesta tehtävä viimeistään 21 päivää ennen toimituksen alkamista. Näistä ilmoitusajoista voidaan poiketa sähkötoimituksen alkamisen nopeuttamiseksi, jos sähkönkäyttäjän sähkönkäyttöpaikka vaihtuu muuton seurauksena.



Perustelut

Asiassa on kysymys siitä, onko Kotimaan Energia Oy antanut Netto Diili 12 kk -sähkönmyyntisopimuksesta ja tuotteen hinnanmuutoksista sähkökäyttäjille säädetyt tiedot sekä siitä, onko Kotimaan Energia Oy toiminut sähkömarkkinalain ja sen nojalla annettujen asetusten vastaisesti lähettäessään toistuvasti myyjänvaihtosanomiamia.

Ennen sopimuksen tekemistä ja vahvistusilmoituksessa annettavat tiedot

Sähkömarkkinalain 86 §:n 1 ja 2 momentin mukaisesti vähittäismyyjän on annettava ennen sähkönmyyntisopimuksen tekemistä loppukäyttäjälle tiedot sopimukseen sovellettavista keskeisistä ehdoista sekä tarjolla olevista sopimuksen sisältöä koskevista vaihtoehtoista, kuten hinnoitteluvaihtoehtoista.

Kotimaan Energia Oy on todennut selityksessään, että Netto Diili -tuotteen myyntiehtodot ja hinnan määräytymisperiaate kerrotaan asiakkaalle aina myyntipuhelussa ennen sopimuksen solmimista. Internet-tilauksen osalta asiakaan luettavana on tuotteen sopimusehdot. Asiakkaalle lähtevässä tilausvahvistuksessa on myös kerrottu sopimusehdot ja hinnan määräytyminen.

Energiavirasto toteaa, että sähkönmyyntituotteen hinnan määräytymisperusteet ovat sähkömarkkinalain 86 §:n 1 momentin mukaisia sopimukseen sovellettavia keskeisiä ehtoja, joista vähittäismyyjän on annettava loppukäyttäjälle tieto ennen sähkönmyyntisopimuksen tekemistä. Energiavirasto katsoo myös, että hinnan määräytymisperusteet on sellainen tuotteen perusominaisuuksia koskeva tieto, josta on 86 §:n 2 momentin 2 kohdan mukaisesti annettava tieto loppukäyttäjälle.

Energiavirasto toteaa, että tuotteen hinnanmääräytymisestä loppukäyttäjälle annettavien tietojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Tietojen on oltava niin yksiselitteiset, että loppukäyttäjä pystyy tarvittaessa itse laskemaan hinnan ja siten mm. tarkistamaan, että sähkönmyyjän perimä hinta vastaa sovittua.

Kotimaan Energia Oy on todennut selityksessään, että sähkönmyyntituotteen hinnan määräytymistavasta ilmoitetaan myyntipuhelussa ja yhtiön verkkosivuilla ennen sopimuksen tekemistä. Kuitenkin kyseisillä internetsivuilla asian vireille tullessa olleissa sopimusehdoissa on hinnanmuodostumisen osalta ilmoitettu vain yleisesti muuttuvan hinnan vastaavan Kotimaan Energia Oy:n sähköenergian sisäänostohintaa sisältäen vuosikulutusarvion mukaisen SPOT-hinnan ja maksut Pohjoismaiseen sähköpörssiin. Myöhemmin annetun lisäselityksen perusteella hinnanmuodostumisesta on sopimusehdoissa ilmoitettu vain yleisesti muuttuvan hinnan perustuvan Pohjoismaisen sähköpörssiin toteutuneeseen SPOT-hinnan kuukauden keskiarvoon, sisältäen Kotimaan Energian maksut Pohjoismaiseen sähköpörssiin sekä kulloinkin voimassa olevan arvonlisäveron. Vastaavasti myyntipuhelun käsikirjoituksen mukaan asiakkaalle ilmoitetaan vain yleisesti kuukausittain vaihtelevan kWh-hinnan vastaavan Kotimaan Energia Oy:n kuukauden toteutunutta sisäänostohintaa veroinen. Kotimaan Energia Oy:n toimittamassa selityksessä esitettyä täsmällisempää sisäänostohinnan määräytymisperustetta ei esitetä asiakkaille verkkosivuilla, sopimusehdoissa eikä myyntipuheluiden käsikirjoituksen perusteella myyntipuheluissa.



Energiavirasto toteaa, että Netto Diili 12 kk -tuotteesta sähkökäyttäjälle annetuista tiedoista ei käy selkeästi ilmi, onko tuotteen hinta sidottu ennalta määritellyllä laskentakaavalla sopijapuolten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella oleviin julkisiin viitearvoihin vai määräytyykö se myyjän yksipuolisella päätöksellä. Pelkkä viittaus yrityksen sisäänostohintoihin ja pörssihintoihin jättää hinnan todellisen määräytymistavan epäselväksi. Sopimuksen tekemisen jälkeen annettavalla tilausvahvistuksella ei ole merkitystä arvioitaessa velvollisuutta antaa tietoja ennen sopimuksen tekemistä. Energiavirasto katsoo, että sähkömyyntituotteen keskeisiä ehtoja ja hinnan määräytymisperusteita ei siten ole esitetty sähkökäyttäjälle selkeästi ja yksiselitteisesti niin, että sähkökäyttäjä ymmärtäisi, millaisesta sähkömyyntituotteesta on kysymys. Asiakkaalle ennen sopimusta annetut tiedot hinnan määräytymisperusteista eivät siten ole olleet riittävät.

Edellä esitetyn perusteella Kotimaan Energia Oy on toiminut sähkömarkkinalain vastaisesti, kun se ei ole kyseisen lain 86 §:n 1 momentin ja 2 momentin 2 kohdan mukaisesti ennen sähkömyyntisopimuksen tekemistä antanut loppukäyttäjälle tietoja sopimukseen sovellettavista keskeisistä ehdoista.

Hintamuutoksista ilmoittaminen

Sähkömarkkinalain 93 §:n 4 momentin mukaan vähittäismyyjän on lähetettävä sopijapuolelleen ilmoitus siitä, miten ja mistä ajankohdasta hinnat tai muut sopimusehdot muuttuvat ja mikä on muutoksen peruste. Vähittäismyyjän ilmoituksessa on mainittava, onko sopijapuolella oikeus irtisanoa sopimus. Jos perusteena on muu syy kuin lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, muutos saa tulla voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä.

Edellä mainittua lainkohtaa koskevien hallituksen esityksen (HE 20/2013 vp.) yksityiskohtaisten perustelujen mukaan voidaan sopia sellaisesta automaattisesti vaikuttavasta laskentatavasta, jonka perusteella tietyin väliajoin tarkistetaan maksettavaa hintaa tiettyyn sopijapuolten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevaan viitearvoon tai viitearvoihin nojautuen. Tällainen sopimusehto voi olla esimerkiksi siten muotoiltu, että kunkin kuukauden energiahinta on edeltävän kuukauden tiettyjen sähköpörssinoteerausten keskiarvo lisättynä jollain marginaalilla. Myös määräaikainen sähkömyyntisopimus voidaan sitoa tällä tavoin. Tehtäessä sopimuskauden kuluessa sopimusehtojen mukaisia tarkistuksia suuntaan tai toiseen ei ole kysymys sopimusehtojen muuttamisesta eivätkä tämän pykälän säännökset siten koske näitä hinnanvaihteluja. Vähittäismyyjän on kuitenkin tarpeellista tiedottaa uuden jakson hinnoista sähkökäyttäjälle ajoissa laskun maksamista silmällä pitäen, vaikka sähkökäyttäjä pystyisikin laskemaan itse hintansa julkisista hintatiedoista.

Saadun selvityksen perusteella Netto Diili 12 kk -sähkömyyntisopimuksen hinnasta asiakkaille ilmoitetaan, että hintana on Kotimaan Energia Oy:n sisäänostohinta, jonka Kotimaan Energia Oy ilmoittaa kuukausittain verkkosivuillaan ja johon lisätään perusmaksu. Sisäänostohinnasta todetaan esimerkiksi sopimusehdoissa, että muuttuva kk-hinta perustuu Pohjoismaisen sähköpörssin toteutuneeseen Spot-hinnan kuukauden keskiarvoon, sisältäen Kotimaan Energian maksut Pohjoismaiseen sähköpörssiin sekä kulloinkin voimassa olevan arvonlisäveron. Muutoin esimerkiksi vahvistusilmoituksessa ja myyntipuhelun käsikirjoituksessa käytetyt il-



maukset ovat tätä suppeammat. Sisäänostohinnan muodostamisen perustana olevaa sisäänostohinnan varsinaista laskentatapaa ei kuitenkaan esitetä asiakkaille ennen sopimuksen tekemistä eikä sen jälkeen vahvistusilmoituksessa. Asiakkaille annettava hinnan laskentatapa koostuu siis vain sisäänostohinnasta ja perusmaksusta.

Energiavirasto toteaa, että tällä laskentatavalla sopimuksen hinta on sidottu Kotimaan Energia Oy:n sisäänostohintaan, jonka Kotimaan Energia Oy määrittää itse kuukausittain sisäisen menettelytapansa mukaisesti. Asiakkaalla ei siten ole mahdollisuutta itse laskea sähkön hintaa julkisten ja osapuolten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevien hintatietojen perusteella. Energiavirasto katsoo jo edellä mainituilla perusteilla, että Kotimaan Energia Oy:n sisäänostohinta ei vastaa laissa tarkoitettua osapuolten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevaa viitearvoa.

Edellä mainitun lisäksi saadun selvityksen perusteella Kotimaan Energia Oy:n sisäänostohinta määräytyy Nord Pool AS:n vuorokausimarkkinoiden kuukausittaisesta keskihinnasta, Kotimaan Energia Oy:n sähkövälittäjälle maksamasta kuluutukseen perustuvasta hinnasta ja veden alkuperätakuumaksusta. Näistä sähkön alkuperätakuu on sittemmin asian käsittelyn aikana poistettu osana sisäänostohinnan määräytymistä. Muutos koskee vain muutoksen jälkeen solmittuja sopimuksia.

Kotimaan Energia Oy:n sähkövälittäjälleen maksama summa perustuu Kotimaan Energia Oy:n ja sen sähkövälittäjän väliseen yksityisoikeudelliseen sopimukseen. Sopimuskumppanina Kotimaan Energia Oy pystyy siis vaikuttamaan sähkövälittäjälleen maksamien maksujen suuruuteen ja siihen, miten ne määräytyvät. Sähkön alkuperätakuuosuuden osalta alkuperätakuiden hinta määräytyy vapaasti markkinoilla, ja sähköntuottajat ja myyjät voivat käydä vapaasti kauppaa alkuperätakuista. Kyseessä on kaupan osapuolten välinen yksityisoikeudellinen sopimus, johon osapuolet pystyvät vaikuttamaan. Alkuperätakuiden ostaja pystyy itse päättämään muun muassa, keneltä se hankkii alkuperätakuuta ja milloin. Sähkömyyjällä on siis mahdollisuus vaikuttaa alkuperätakuista maksamaansa hintaan päättämällä, miten se hankkii tarvitsemansa alkuperätakuut. Tällöin Kotimaan Energia Oy pystyy tekemillään alkuperätakuuhankinnoilla vaikuttamaan alkuperätakuista maksamaansa hintaan. Yllä mainituilla perusteilla sisäänostohintaan kuuluu sellaisia osatekijöitä, joiden suuruuteen Kotimaan Energia Oy pystyy itse vaikuttamaan, ja joiden arvoa asiakkaat eivät pysty itse laskemaan julkisten ja yhtiöltä saamiensa hintatietojen perusteella.

Asiassa ei siten ole kysymys sellaisesta hallituksen esityksessä tarkoitettusta markkinahintoihin tai muihin sopijapuolten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella oleviin viitearvoihin sidotun tuotteen hinnanvaihtelusta, jota eivät koske sopimusehtojen muuttamisesta säädettyt velvoitteet. Näin ollen Netto Diili 12 kk-tuotteen osalta tulee soveltaa sähkömarkkinalain 93 §:n 4 momenttia hintamuutosten ilmoittamisesta asiakkaalle.

Edellä mainittua lainkohtaa koskevien hallituksen esityksen (HE 20/2013 vp.) yksityiskohtaisten perustelujen mukaan sopimus- tai hintamuutosta koskevassa ilmoituksessa on kerrottava, miltä osin sopimus muuttuu ja millaiset ovat uudet ehdot tai hinnat muuttuneilta osin, mistä ajankohdasta lukien muutos tulee voimaan sekä sopijapuolen mahdollisesta oikeudesta irtisanoa sopimus muutoksen perusteella.



Lisäksi on kerrottava muutoksen peruste. Ilmoitus on lähetettävä sopijapuolelle kirjallisesti. Hinnanmuutoksesta voidaan ilmoittaa asiakkaille esimerkiksi tiedotteella laskun yhteydessä tai erikseen laskutusosoitteesen lähetettävällä kirjeellä.

Energiavirasto toteaa, että ilmoitus sopimusehdon tai hintojen muutoksesta sekä muutoksen perusteesta on lähetettävä sopijapuolelle kirjallisesti. Sopimus- ja hinnannuutosilmoitusten tulee olla selvästi asiakkaan havaittavissa. Hinnanmuutoksesta ilmoittamiseen ei siten riitä muutoksesta ilmoittaminen yhtiön internetsivuilla. Jos perusteena on muu syy kuin lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, muutos saa tulla voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä.

Saadun selvityksen perusteella Kotimaan Energia Oy ilmoittaa edellisen kuukauden laskutushinnan muutoksista ainoastaan verkkosivuillaan kuukauden ensimmäisenä arkipäivänä. Edellä esitetyn perusteella Kotimaan Energia Oy on toiminut sähkömarkkinalain vastaisesti, kun se ei ole kyseisen lain 93 §:n 4 momentin mukaisesti lähettänyt ilmoituksia hinnanmuutoksista ja muutosten perusteista sähkönkäyttäjille viimeistään kuukautta ennen muutosten voimaantuloa.

Toistuvien toimituksen alkamista koskevien ilmoitusten lähettäminen

Mittausasetuksen 3 luvun 1 §:n 1 momentin mukaan avoin toimittaja on velvollinen ilmoittamaan avoimen toimituksen alkamisesta ja päättymisestä toimituksen toisen osapuolen taseselvittäjälle. Ilmoitus on tehtävä lisäksi sähköverkkoon liittyneen osapuolen verkonhaltijalle, jos tämä ei toimi osapuolen taseselvittäjänä. Jos avoimella toimittajalla ei ole ollut aikaisemmin toimitusta kyseiselle mittausalueelle, ilmoitus on tehtävä myös avoimen toimittajan omalle taseselvittäjälle. Ilmoituksessa on yksilöitävä sähkön toimituskohde, avoimen toimittajan sopimustunnus sekä toimituksen alkamis- tai päättymisajankohta.

Sanomaliikenneasetuksen 3 §:n 1 momentin mukaan avoimen toimittajan on tehtävä valtioneuvoston asetuksen 3 luvun 1 §:n 1 momentissa tarkoitetut ilmoitukset enintään 90 ja vähintään 14 päivää ennen avoimen toimituksen alkamista tai päättymistä. Jos toimituksen aloittaminen edellyttää sähkönkäyttöpaikan mittauslaitteiston vaihtamista, on ilmoitukset avoimen toimituksen alkamisesta tehtävä viimeistään 21 päivää ennen toimituksen alkamista. Näistä ilmoitusajoista voidaan poiketa sähköntoimituksen alkamisen nopeuttamiseksi, jos sähkönkäyttäjän sähkönkäyttöpaikka vaihtuu muuton seurauksena.

Netto Diili 12 kk-sähkönmyyntituotteen sopimusehdoissa on sopimuksen aloituspäivän osalta esitetty seuraavaa:

”Mikäli sinulla on voimassa oleva määräaikainen sähkösopimus toisen sähkömyyjän kanssa, ei Kotimaan Energian sopimus välttämättä pääse alkamaan tilausvahvistuksessa ilmoitettuna aloituspäivämääränä. Sähkösopimuksesi Kotimaan Energian kanssa käynnistyy mahdollisimman pian siitä hetkestä lukien, kun nykyinen määräaikainen sopimus toisen sähkömyyjän kanssa päättyy.



Yritämme siirtää sähkö sopimustasi Kotimaan Energialle säännöllisin väliajoin kahdentoista (12) kuukauden ajan tilausvahvistuksessa ilmoitetusta sähkö sopimuksen aloituspäivämäärästä lähtien”.

Kotimaan Energia Oy pyrkii selvityksensä mukaan ensisijaisesti selvittämään sähkö myyntisopimuksen päättymispäivämäärän asiakkaalta itseltään. Niissä tilanteissa, joissa sopimuksen päättymispäivämäärä ei ole tiedossa, Kotimaan Energia Oy saa asiakkaalta äänivaltakirjan sopimuksen päättymispäivän selvittämiseksi asiakkaan nykyiseltä sähkö myyjältä. Joissakin tapauksissa sähkö myyjät eivät luovuta asiakkaansa sopimuksen päättymistä koskevaa tietoa edes valtakirjalla, jolloin Kotimaan Energia Oy toimii edellä sopimusehdoissaan kuvatulla tavalla yrittäen myyjänvaihtoa 12 kuukauden ajan.

Energiavirasto toteaa, että mittausasetuksessa ja sanomaliikenneasetuksessa asetetaan sähkö käyttöpäikässä toimituksen aloittavalle myyjälle velvollisuus lähettää toimituksen aloittamista koskeva ilmoitus sähkö käyttöpäikän verkonhaltijalle ennen toimituksen aloittamista. Säännökset eivät aseta rajoituksia sille, kuinka usein sähkö myyjä voi uudelleen yrittää saada myyntisopimuksen mukaisen toimituksen alkamaan ja sähkö käyttäjän myyjänvaihdon toteutetuksi lähettämällä jakeluverkonhaltijalle ilmoituksia toimituksen aloittamisesta.

Edellä mainituilla perusteilla Energiavirasto katsoo, että Kotimaan Energia Oy ei ole menetellyt mittausasetuksen tai sanomaliikenneasetuksen vastaisesti lähettäessään toistuvasti sähkö toimituksen aloittamista koskevia ilmoituksia.

Ratkaisu

Kotimaan Energia Oy on menetellyt sähkö markkinalain 86 §:n 1 momentin ja 2 momentin 2 kohdan vastaisesti, kun se on jättänyt antamatta sähkö myyntituotteen hinnan määräytymisperusteet loppukäyttäjille ennen sähkö myyntisopimuksen tekemistä.

Kotimaan Energia Oy on menetellyt sähkö markkinalain 93 §:n 4 momentin vastaisesti, kun se on jättänyt ilmoittamatta sopijapuolilleen hintojen muutoksesta ja muutoksen perusteista.

Kotimaan Energia Oy ei ole menetellyt sähkö toimituksen aloittamista koskevien ilmoitusten lähettämisen osalta mittausasetuksen tai sanomaliikenneasetuksen vastaisesti.

Energiavirasto velvoittaa Kotimaan Energia Oy:n ryhtymään viipymättä toimenpiteisiin sähkö markkinalain vastaisen menettelynsä korjaamiseksi.

Energiavirasto velvoittaa Kotimaan Energia Oy:n ilmoittamaan vastaisuudessa ennen sopimuksen tekemistä loppukäyttäjille tiedot sopimukseen sovellettavista keskeisistä ehdoista sisältäen selkeät ja ymmärrettävät tiedot sähkö myyntituotteen hinnan määräytymisperusteista. Energiavirasto velvoittaa Kotimaan Energia Oy:n ilmoittamaan tiedot myös niille asiakkaille, jotka ovat jo tehneet Netto Diili 12 kk - sähkö myyntituotetta koskevan sähkö myyntisopimuksen.



Energiavirasto velvoittaa Kotimaan Energia Oy:n lähettämään asiakkailleen ilmoituksen Netto Diili 12 kk -sähkönmyyntituotteiden hinnanmuutoksista ja muista sopimusmuutoksista sekä muutoksen perusteista viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

Energiavirasto velvoittaa Kotimaan Energia Oy:n palauttamaan Netto Diili 12 kk -sähkönmyyntisopimuksensa asiakkaille sähkömarkkinalain vastaisista hinnanmuutoksista aiheutuneet ylimääräiset maksut, jotka se on veloittanut ennen kuin se on ilmoittanut hintojen muutoksesta asiakkaille sähkömarkkinalain 93 §:n 4 momentin edellytysten mukaisesti.

Kotimaan Energia Oy:n on toimitettava Energiavirastolle selvitys, josta käy ilmi toimenpiteet, joihin yhtiö on ryhtynyt päätöksen johdosta ja niiden aikataulu. Selvitykset edellä mainituista korjaavista toimenpiteistä on toimitettava Energiavirastolle 60 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Siltä osin kuin päätös koskee virheellisesti perittyjen maksujen palauttamista asiakkaille, päätöstä ei saa panna täytäntöön ennen kuin se on saanut lainvoiman. Muilta osin päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta.

Sovelletut säännökset

Sähkömarkkinalaki (588/2013) 86 §:n 1 mom., 2 mom. sekä 93 §:n 4 mom.

Laki sähkö- ja maakaasumarkkinoiden valvonnasta (590/2013) 5, 9 ja 38 §.

Valtioneuvoston asetus sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta (66/2009) 3 luvun 1 §:n 1 momentti.

Työ- ja elinkeinoministeriön asetus sähkökaupassa ja sähköntoimitusten selvityksessä noudatettavasta tiedonvaihdosta (273/2016) 3 §:n 1 momentti.

Muutoksenhaku

Valitusosoitus Kotimaan Energia Oy:lle on päätöksen liitteenä.

Liite Valitusosoitus Kotimaan Energia Oy:lle

Jakelu Kotimaan Energia Oy

Tiedoksi Kuluttaja-asiamies
Energiateollisuus ry

Maksutta



energiavirasto
energimyndigheten

Päätös

14 (14
)

2234/422/2016