

Fortum Markets Oy
PL 100
00048 FORTUM

Asia

Fortum Markets Oy:n sähkölaskussa annettavat tiedot

Asianosainen

Fortum Markets Oy
PL 100
00048 FORTUM

Toimenpidepyynnön tekijä

██████████

Vireilletulo

8.1.2018

Selostus asiasta

Energiavirastoon saapui 8.1.2018 Kilpailu- ja kuluttajavirastolta hallintolain 21 §:n mukaisena asiakirjan siirtona ██████████ tutkintapyyntö Fortum Markets Oy:n (jäljempänä Fortum) lähettämien laskujen sisällöstä. Tutkintapyyntöön mukaan Fortumin lähettämän sähkölaskun sisältö on puutteellinen, sillä siinä ei anneta tietoja laskutuskaudesta, laskun perusteena olevasta kulutuksesta ja tuoteniminä käytetään 8-numeroista numerosarjaa.

Energiavirasto pyysi 19.1.2018 toimenpidepyynnön tekijää toimittamaan kopion sähkölaskusta, jota toimenpidepyynnön tekijä ei tässä vaiheessa kuitenkaan toimittanut. Energiavirasto pyysi selvitystä asiassa Fortumilta 15.2.2018 päivätyllä kirjeellä. Fortum toimitti vastauksensa 28.2.2018. Toimenpidepyynnön tekijä toimitti 11.3.2018 toimenpidepyynnön täydennyksenä aikaisemmin viittaamansa laskun. Kyseessä on kuvakaappaus verkkopankin e-laskusta. Tämän johdosta Energiavirasto pyysi vielä 20.3.2018 Fortumilta lisäselvitystä.



Selvityspyynnöt

Energiavirasto pyysi Fortumilta selvitystä siitä, mitä tietoja yhtiö antaa sähkölaskuissa tai sen liitteissä. Energiavirasto pyysi Fortumia myös toimittamaan esimerkiksi laskun, joka malliltaan vastaa toimenpidepyynnön tekijälle lähetettyä laskua liitteineen.

Fortumin vastaus

Fortum on esittänyt 28.2.2018 toimittamassaan vastineessa, mitä tietoja Fortumin sähkölaskut sisältävät. Fortum toimitti selvityksen liitteenä kopion toimenpidepyynnön tekijälle lähetetystä 16.2.2018 päivätystä laskusta.

Fortum toimitti lisäselvityksen 26.3.2018. Fortum toimitti lisäselvityksen liitteenä toimenpidepyynnön tekijälle 19.12.2017 hänen verkkopankkiin toimitetun e-laskun.

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.

Sähkö- ja maakaasumarkkinoiden valvonnasta annetun lain 9 §:n mukaan Energiaviraston on veloitettava kyseisen lain 2 §:ssä tarkoitetussa kansallisessa tai Euroopan unionin lainsäädännössä säädettyjä veloitteita 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 (588/2013) 69 §:n 3 momentin mukaan vähittäismyyjän on esitettävä laskussa loppukäyttäjälle erittely siitä, miten sähkön hinta muodostuu, sekä tieto sopimuksen voimassaoloajasta. Sähkön hintaa koskevat tiedot ja arviot on annettava loppukäyttäjälle oikea-aikaisesti ja helposti ymmärrettävässä muodossa. Laskun mukana on ilmoitettava loppukäyttäjän todellinen kulutus ja hintatiedot sekä mahdollistettava vertailu edellisen vuoden kulutukseen samana kautena. 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.

Energiaviraston määräys sähkön myyntiä ja sähkön jakelua koskevien laskujen erittelystä (1097/002/2013)

Sähkön myyntiä ja sähkön jakelua koskevien laskujen erittelystä annetun määräyksen (dnro 1097/002/2013, jäljempänä määräys) 3 §:n mukaan vähittäismyyjän ja jakeluverkonhaltijan on esitettävä asiakkailleen laskunsa selkeällä ja asiakkaan kannalta helposti ymmärrettävällä tavalla. Laskussa tai sen liitteessä asiakkaalle on ilmoitettava laskun määräytymiseen vaikuttavat tiedot.

Määräyksen 4 §:n 1 momentin mukaan 1 §:ssä tarkoitetussa laskussa tai sen liitteessä on ilmoitettava erikseen vähintään:

- 1) sähkön myynnin ja/tai sähkönjakelun hinnan muodostumiseen vaikuttavat maksut;
- 2) kunkin maksun osalta laskutettavien yksiköiden määrä;
- 3) kunkin maksun yksikköhinta;
- 4) kunkin maksun osalta veloitettava summa;
- 5) kaikkien laskulla veloitettavien maksujen kokonaissumma;
- 6) sähköveron määräytymisperuste ja määrä;
- 7) arvonlisäveron määräytymisperuste prosentteina ja sen määrä; sekä
- 8) kuluttajille lähetettävissä laskuissa on annettava tiedot asiakasvalitusten tekemistä varten.

Määräyksen 5 §:n mukaan kulutuslaskussa tai sen liitteessä tulee ilmoittaa 4 §:n mukaisten tietojen lisäksi:

- 1) laskutuskausi, jota kulutuslasku koskee;
- 2) laskutuskauden todettu kulutettu ja/tai siirretty sähköenergian määrä sekä
- 3) seuraavan laskun arvioitu eräpäivä.

Perustelut

Laskussa annettavat tiedot

Sähkömarkkinalain 69 §:n 3 momentin mukaan vähittäismyyjän on esitettävä laskussa loppukäyttäjälle erittely siitä, miten sähkön hinta muodostuu, sekä tieto sopimuksen voimassaoloajasta. Sähkön hintaa koskevat tiedot ja arviot on annettava loppukäyttäjälle oikea-aikaisesti ja helposti ymmärrettävässä muodossa. Laskun mukana on ilmoitettava loppukäyttäjän todellinen kulutus ja hintatiedot sekä mah-



dollistettava vertailu edellisen vuoden kulutukseen samana kautena. Vähittäismyyjän on kuluttajille lähetettävissä laskuissa annettava tiedot asiakasvalitusten teke- mistä varten sekä kuluttajille suunnatussa laskutuksessaan tietoja kuluttajien käy- tettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä.

Fortum on selvityksessään esittänyt, mitä tietoja Fortumin sähkölaskuissa annea- taan ja toimittanut kopion toimenpidepyynnön tekijälle lähetetyistä laskuista.

Vähittäismyyjän on ilmoitettava laskun mukana loppukäyttäjän todellinen kulutus ja hintatiedot sekä mahdollistettava vertailu edellisen vuoden kulutukseen samana kautena. Vertailutiedot voi antaa esimerkiksi internetin tai mittariliittymän kautta. Varsinaisessa laskussa ei siis tarvitse vertailutietoja antaa.

Energiavirasto katsoo, että jos vertailutietoja ei anneta laskussa tai laskun mukana, tulee asiakkaalle kuitenkin ilmoittaa laskussa tai sen mukana, mistä varsinaiset vertailutiedot ovat saatavilla. Myös esimerkiksi tilanteessa, jossa sähkönmyyjällä itsellään ei ole saatavilla asiakkaan edellisen kauden kulutustietoja, myyjän on vä- hintään ilmoitettava asiakkaalle, mistä kyseiset tiedot ovat saatavilla.

Energiavirastolle toimitetussa 19.12.2017 päivätyssä laskussa todetaan, että:

”Voit helposti hoitaa kaikki sähköasiasi myös internetissä osoitteessa www.fortum.fi. Sieltä löydät mm. kaikki aikaisemmat laskusi sähköisesti arkistoituina.”

Aikaisemmat sähkölaskut sisältävät säännöksen edellyttämiä vertailutietoja aikai- semmasta kulutuksesta, mutta ne itsessään mahdollistavat vertailun vastaavalta laskutuskaudelta vain, jos Fortum on ollut myyjänä vastaavalla kaudella edellisenä vuonna ja laskutuskausi on pysynyt samana. Näin ollen pelkästään aikaisempien laskujen esittäminen ei kaikissa tilanteissa tee loppukäyttäjälle mahdolliseksi ver- tailla kulutustaan edellisen vuoden vastaavaan kauteen. Energiavirastolle toimitete- tusta aineistosta ei käy siten ilmi, että kyseisiä vertailutietoja tai tietoa siitä, mistä ne ovat saatavilla, olisi saatettu asiakkaiden tietoon laskulla tai sen mukana.

Näin ollen Energiavirasto katsoo, että Fortum on menetellyt sähkömarkkinalain 69 §:n 3 momentin vastaisesti.

Sähkön myyntiä ja sähkön jakelua koskevien laskujen erittelystä annetun määräyk- sen 4 ja 5 §:ssä on lueteltu kulutuslaskuihin sisällytettävät tiedot.

Energiavirasto toteaa, että toimitetut laskukopiot sisältävät määräyksen 4 ja 5 §:n vaatimat tiedot.

Edellä mainitulla perusteella Energiavirasto katsoo, että Fortum ei ole toiminut määräyksen 4 ja 5 §:n vastaisesti.

Ratkaisu

Fortum on toiminut laskun mukana annettavan kulutustiedon vertailumahdollisuu- den osalta sähkömarkkinalain 69 §:n 3 momentin vastaisesti.



Fortum ei ole toiminut sähkön myyntiä ja sähkön jakelua koskevien laskujen erittelystä annetun Energiaviraston määräyksen 4 ja 5 §:n vastaisesti.

Energiavirasto velvoittaa korjaavana toimenpiteenä Fortumin toimittamaan Energiavirastolle selvityksen siitä, miten Fortum mahdollistaa asiakkailleen kulutustiedon vertailun laskuissaan tai niiden mukana.

Selvitys edellä mainitusta korjaavasta toimenpiteestä on toimitettava Energiavirastolle 60 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Sovelletut säännökset

Sähkömarkkinalaki (588/2013) 69 § 3 momentti.

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

Energiaviraston määräys sähkön myyntiä ja sähkön jakelua koskevien laskujen erittelystä (1097/002/2013) 4 ja 5 §.

Muutoksenhaku

Valitusosoitus markkinaoikeuteen Fortum Markets Oy:lle päätöksen liitteenä.

Toimenpidepyynnön tekijän osalta päätös ei sisällä hallintolainkäyttölain (586/1996) 5 §:ssä tarkoitettua ratkaisua, josta voisi valittaa hallintolainkäyttölain mukaisessa järjestyksessä.

Jakelu Fortum Markets Oy

Tiedoksi [REDACTED]
Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Energiateollisuus ry

Maksutta