



ENERGIAVIRASTO

Energiaviraston asiointipalvelu

KÄYTTÖOHJE ASIAKKAILLE

**Sisällysluettelo**

1 Asiantipalvelu ja valtuutukset	3
2 Asiat-sivu	3
3 Uuden asian aloittaminen	3
4 Lomakkeen täyttäminen ja lähettäminen	4
4.1 Yhteyshenkilön sähköpostiosoite	4
4.2 Liitteiden lisääminen	5
4.3 Salassa pidettävät tiedot	5
5 Asian poistaminen	5
6 Asian tilat	5
7 Asian käsittely	6
8 Asian käsittelyn päätyminen	6
9 Tuki ja palaute	6

1 Asiointipalvelu ja valtuutukset

Energiaviraston asiointipalvelu on sähköinen asiointikanava, jonka kautta voit asioida useissa eri Energiaviraston asioinneissa. Asiat, joissa voit asioida asiointipalvelun kautta, löytyvät osoitteesta <https://energiavirasto.fi/energiaviraston-asiointipalvelu>

Asiointipalvelun käyttö edellyttää organisaatiosi myöntämiä Suomi.fi-asiointivaltuuksia. Asioinnissa tarvitsemasi valtuudet näet edellä mainitusta osoitteesta.

Ohjeita Suomi.fi-valtuuksien käyttämiseen löydät Suomi.fi-valtuuksien ohjesivulta <https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/valtuudet>

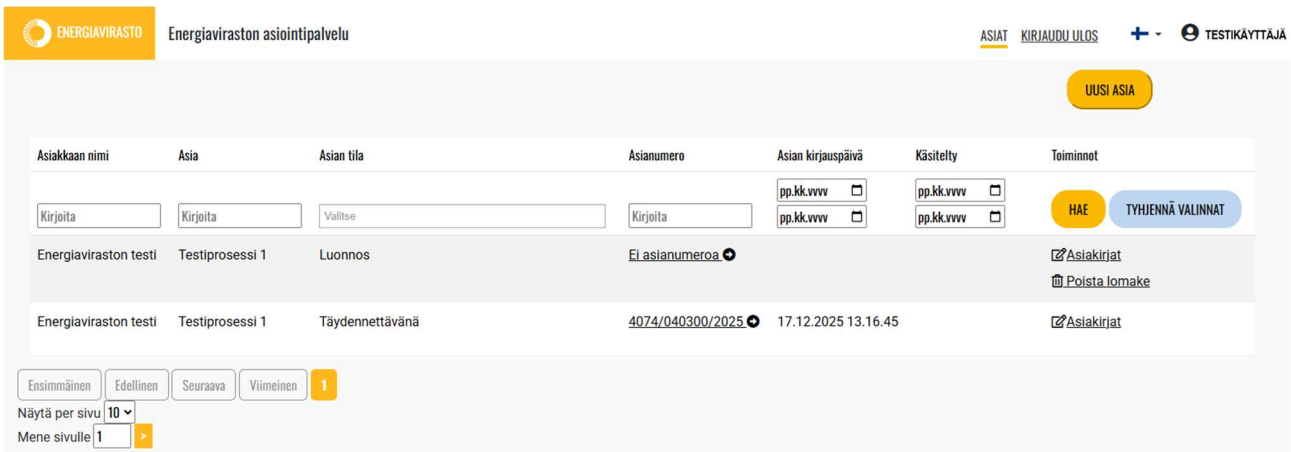
2 Asiat-sivu

Kirjaudu sisään asiointipalveluun osoitteessa <https://asiointi.energiavirasto.fi>. Sisäänkirjautuminen tapahtuu Suomi.fi-tunnistuksen avulla. Kirjautumisen jälkeen avautuu **Asiat**-sivu (katso kuva1), josta voit hakea asioita eri hakuehdoilla. Näet vain ne asiat, joihin sinulla on asiointivaltuus.

Hakua voi rajata esimerkiksi:

- asian nimellä
- tilalla
- asianumerolla
- päivämäärillä

Asianumero toimii linkkinä lomakkeelle. **Asiakirjat**-linkistä siirryt asiakirjasivulle, jossa näet lomakkeiden PDF-versiot, liitteet ja mahdollisen päätöksen.



ENERGIAVIRASTO Energiaviraston asiointipalvelu

ASIAKIRJAT KIRJAUDU ULOLS TESTIKÄYTTÄJÄ

UUSI ASIA

Asiakkaan nimi	Asia	Asian tila	Asianumero	Asian kirjauspäivä	Käsitelty	Toiminnot
<input type="text" value="Kirjoita"/>	<input type="text" value="Kirjoita"/>	<input type="text" value="Valitse"/>	<input type="text" value="Kirjoita"/>	<input type="text" value="pp.kk.vvvv"/>	<input type="text" value="pp.kk.vvvv"/>	<input type="button" value="HAE"/> <input type="button" value="TYHJENNÄ VALINNAT"/>
Energiaviraston testi	Testiprosessi 1	Luonnos	Ei asianumeroa	<input type="text" value="pp.kk.vvvv"/>	<input type="text" value="pp.kk.vvvv"/>	<input type="button" value="Asiakirjat"/> <input type="button" value="Poista lomake"/>
Energiaviraston testi	Testiprosessi 1	Täydennettävänä	4074/040300/2025	17.12.2025 13.16.45		<input type="button" value="Asiakirjat"/>

Ensimmäinen Edellinen Seuraava Viimeinen 1

Näytä per sivu 10

Mene sivulle 1

Kuva 1 Asiat-sivu

3 Uuden asian aloittaminen

Aloita uusi asiointi Asiat-sivun **Uusi asia** -painikkeella. Valitse ensin, mitä yritystä edustat ja sen jälkeen asiointiprosessi, jonka haluat aloittaa. Asioinnin kuvaus -kenttä kertoo tarkemmin valitsemastasi asioinnista. Kun olet valinnut oikean asioinnin, paina **Aloita uusi asia** -painiketta.

Joissakin asioinneissa uutta asiaa ei voi aloittaa, jos organisaatiolla on jo keskeneräinen asia palvelussa.


4 Lomakkeen täyttäminen ja lähettäminen

Täytä pyydetyt tiedot lomakkeelle (katso kuva2). Lomakkeen kysymykset jakaantuvat usealle välilehdelle. Osa tiedoista (kuten organisaation nimi, y-tunnus, asianumero) täydentyvät lomakkeelle automaattisesti. Pakolliset kysymykset on merkitty tähtimerkillä.

Kysymyksiä vieressä näkyy i-ikoni. Ikonia klikkaamalla avaat e-ohjeen. Osassa kysymyksiä voi olla tarkentavia e-ohjeita, mutta jos erillistä ohjeistusta ei ole, ikkunassa näkyy kysymysteksti.

Voit tallentaa lomakkeen kesken täyttämisen **Tallenna keskeneräisenä** -painikkeesta. **Tarkista lomakkeen tiedot** -painike tarkastaa, oletko täyttänyt pakolliset tiedot ja ovatko annetut tiedot oikeassa muodossa. Jos pakollisia tietoja on ilmoittamatta tai tiedot ovat väärässä muodossa, saat virheilmoituksen lomakkeen ylälähtäen.

Lähetä lomake **Tallenna ja lähetä** -painikkeella. Kun olet lähettänyt lomakkeen, et pääse muokkaamaan tietoja tai lisäämään liitteitä ellei lomaketta ole avattu täydennettäväksi.



Kuva 2 Lomakkeen välilehti

4.1 Yhteyshenkilön sähköpostiosoite

Lomakkeella kysytään aina yhteyshenkilön sähköpostiosoite. Annettuun osoitteeseen lähetetään ilmoitusviestejä esimerkiksi täydennyspyynnöstä tai asian käsittelyn päättymisestä.

Kenttään voi syöttää useita sähköpostiosoitteita. Erotta osoitteet pilkulla tai puolipisteellä ilman välilyöntiä. Tarkasta sähköpostiosoitteiden oikeellisuus huolellisesti.

4.2 Liitteiden lisääminen

Lomakkeelle lisättävät liitteet lisätään erillisellä Asiakirjat-sivulla, johon pääsee lomakkeella olevan painikkeen kautta. Ennen Asiakirjat-sivulle siirtymistä lomakkeen tiedot on tallennettava.

Asiakirjat-sivulle pääsee myös Asiat-näkymästä. Toiminnot-sarakkeessa on Asiakirjat-linkki, josta pääset liitteiden hallintaan.

Voit jättää asiointipalveluun pdf- ja excel-tiedostoja. Lisää liitteet Asiakirjat-sivun **Lisää muita tiedostoja** -painikkeen kautta. Kun lisäät tiedostoja, ne tallentuvat automaattisesti järjestelmään.

4.3 Salassa pidettävät tiedot

Osassa lomakkeista on mahdollista ilmoittaa lomakkeen tietoja salassa pidettäväksi. Jos täyttämäsi tiedot ovat salassa pidettäviä, ilmoita lomakkeen sisältävän salassa pidettäviä tietoja. Salassa pidettävät tiedot pitää yksilöidä ja perustella.

Jos toimittamissasi liitteissä on salassa pidettävää tietoa, merkitse liite salassa pidettäväksi Asiakirjat-sivun liitteiden hallinnan **Sisältää liikesalaisuuksia**-kohdassa. Yksilöi salassa pidettävät tiedot ja määritä salassa pidon peruste. Tallenna muutokset sivun **Tallenna**-painikkeella.

Ilmoittamasi salassa pidettävät tiedot huomioidaan asian käsittelyssä, mutta Energiavirasto määrittää, onko tieto salassa pidettävää vai ei.

5 Asian poistaminen

Voit poistaa asian asiointipalvelusta ennen lomakkeen lähettämistä Energiavirastolle. Asia poistetaan Asiat-sivulta kyseisen asiarivin Toiminnot-sarakkeen **Poista lomake** -linkistä.

Asiaa ei voi poistaa, kun lomake on lähetetty Energiavirastolle.

6 Asian tilat

Asian tila kertoo, missä vaiheessa käsittely on

- **Aloittamatta** – lomakkeen täyttö on aloitettu, mutta sitä ei ole tallennettu
- **Luonnos** – lomake on tallennettu, mutta ei lähetetty
- **Lähetetään** – lomake on lähetetty käsittelyyn
- **Asia on jätetty** – asia on käsittelyssä
- **Palautetaan** – lomake on lähetetty täydennettäväksi
- **Täydennettävänä** – lomake on asiakkaalla täydennettävänä
- **Käsitelty** – asia on käsitelty ilman päätöstä
- **Päätös tehty** – asia on ratkaistu päätöksellä
- **Toimitettu, valmis** – asia on kuitattu valmiiksi



7 Asian käsittely

Asian käsittelyssä lomake voidaan palauttaa täydennettäväksi tai käsittelijä voi kysyä tarkentavia tietoja Viestipalvelun kautta.

Kun lomake palautetaan täydennettäväksi, yhteyshenkilöt saavat sähköpostiin ilmoitusviestin saapuneesta täydennyspyynnöstä. Lomakkeelta löytyy Täydennyspyyntö-välilehti, josta löydät täydennyspyynnön tarkemmat tiedot. Kun olet tehnyt tarvittavat täydennykset lomakkeelle ja mahdollisesti lisännyt tarvittavat liitteet, lähetä lomake Energiavirastolle jatkokäsittelyyn.

Lisätietoja voidaan pyytää myös Viestipalvelun kautta. Uudesta viestistä tulee ilmoitusviesti yhteyshenkilöiden sähköposteihin. Viestipalvelun ohje ja kirjautumislinkki löytyvät Energiaviraston kotisivujen Asiointi-osiosta kohdasta Kirjaudu Energiaviraston viestipalveluun.

8 Asian käsittelyn päätyminen

Asian käsittely päättyy päätökseen tai vastaukseen.

Päätös annetaan tiedoksi sähköisesti tai postitse. Jos lomakkeella on pyydetty suostumusta päätöksen sähköiseen tiedoksiantoon etkä ole antanut suostumusta, päätös toimitetaan postitse. Muutoin päätöksestä tulee ilmoitusviesti yhteyshenkilön sähköpostiin. Päätös on aina sähköisesti noudettavissa asiointipalvelun Asiakirjat-sivulta.

Kun asian käsittely päättyy vastaukseen, yhteyshenkilöt saavat vastauksen sähköpostiinsa.

9 Tuki ja palaute

Pyydämme olemaan yhteydessä kirjaamo@energiavirasto.fi