

## 1 Konsumentens rätt till information

### 1. Var kan jag hitta information om hur man byter elsäljare (elförsäljare)?

Information om byte av elsäljare hittar du förutom på Energimyndighetens webbplats även i webbtjänsten för jämförelse av priser [www.sahkonhinta.fi](http://www.sahkonhinta.fi) som tillhandahålls av Energimyndigheten.

Du kan även be konsumentmyndigheterna ([konsumentrådgivare](#), Konkurrens- och konsumentverket) om råd i frågor om byte av elsäljare.

### 2. Vilka rättigheter har jag som elkonsument?

- Du har rätt att ansluta dig till elnätet och erhålla överföringstjänsten av nätbolaget till ett rimligt pris.
- Du har rätt att välja och byta elsäljare.
- Du har rätt att få information om elens ursprung och om hur priset på elenergin och nät-tjänsten bildas.

### 3. Var kan jag få information om olika betalningssätt?

Du kan få information om betalningssätt från nät- och försäljningsbolagen samt från konsumentmyndigheterna (konsumentrådgivare samt Konkurrens- och konsumentverket).

### 4. Vilka uppgifter behöver jag för att kunna jämföra offerter på elenergi?

I Energimyndighetens webbtjänst för jämförelse av priser [www.sahkonhinta.fi](http://www.sahkonhinta.fi) visas en lista över elsäljare (från den billigaste till den dyraste) som är beredda att leverera el till eldriftställen inom ett visst postnummerområde.

För att använda tjänsten behöver du uppgifter om

- din årliga elförbrukning, vid behov uppdelad i t.ex. natt- och dagel
- din avtalstyp och ditt mätningssätt

Du kan jämföra offerterna i tjänsten med ditt nuvarande kontrakt genom att kontrollera grundavgiften (€/mån.) och energiavgiften (cent/kWh) i din elräkning.

### 5. Var kan jag få mera information om åtgärder som bidrar till bättre energieffektivitet?

På webbplatsen för statens företag för hållbar utveckling [Motiva Ab](#) hittar du opartisk information om el, uppvärmning, energisparande och egenproduktion.

Personlig energirådgivning får du från [energirådgivaren i ditt landskap](#).

### 6. Vem är ansvarig för konsumentskyddsfrågor i Finland?



Konkurrens- och konsumentverket/konsumentombudsmannen utövar allmän tillsyn över konsumenternas rättigheter i samhället. Konkurrens- och konsumentverket har bland annat i uppgift att övervaka att inga otillbörliga kommersiella förfaranden eller vilseledande uppgifter förekommer och att inga oskäliga avtalsvillkor används i konsumentavtal.

Konsumentrådgivarna ger handledning och bistår avgiftsfritt konsumenter i enskilda tvistemål mellan konsumenter och företag. Mer information på [konsumentrådgivning](#).

I elmarknadslagen anges skyldigheter för elsäljare och elnätsbolag i syfte att förbättra konsumentens ställning. Energiverket utövar tillsyn över fullföljandet av skyldigheterna i elmarknadslagen.

## **7. Hur får jag reda på andelen olika bränslen i min elförbrukning?**

Elsäljare ska minst en gång per kalenderår redogöra för ursprunget för elen som de säljer. Redogörelsen ska ingå i elräkningen eller dess bilaga och omfatta åtminstone följande kategorier: 1) fossila energikällor och torv, 2) förnybara energikällor och 3) kärnkraft.

Säljare ska ange samma information även i marknadsföringsmaterialet.

## **8. Var kan jag få mer detaljerad information om vilka energikällor elsäljarna använder?**

Mer detaljerad information om vilka energikällor som används får du direkt av elsäljaren.

## **9. Hur får jag reda på vilka energikällor min elsäljare använder och huruvida säljarens uppgifter om andelen ”grön” el stämmer?**

Uppgifter om elens ursprung hittar du på elräkningen eller i elsäljarens försäljnings- och marknadsföringsmaterial. Lagen om certifiering och angivande av elens ursprung förpliktar elförsäljare att redogöra för dessa uppgifter. Enligt lagen ska elförsäljaren sörja för att uppgifternas tillförlitlighet kan säkerställas i minst sex år från utgången av det kalenderår som uppgifterna gäller. Om elförsäljaren uppger felaktig information är detta lagstridigt förfarande. Energimyndigheten övervakar efterlevnaden av lagen och Konkurrens- och konsumentverket övervakar dessutom att de uppgifter som anges i marknadsföringen stämmer.

## **2 Elavtal och fakturering**

### **1. Vilka uppgifter ska elsäljaren åtminstone ange på fakturan?**

Elräkningen ska innehålla information om

- avgifter som påverkar prisbildningen på el
- antalet enheter som faktureras
- enhetspriset för varje avgift och det belopp som debiteras
- elräkningens totalbelopp
- beloppet av skatterna och grunderna för fastställandet av dem



Avtalets giltighetstid ska framgå på fakturan. Elsäljaren ska på fakturan även lämna information om hur kunden kan göra ett klagomål samt om de förfaranden för lösning av tvister som står till konsumentens förfogande. Dessutom ska uppgifter om den faktiska förbrukningen och prisuppgifter lämnas med fakturan. En jämförelse med förbrukningen under samma period föregående år ska vara möjlig utifrån de uppgifter som lämnats. Det finns mer detaljerade bestämmelser om vilka uppgifter som ska ingå i förbruknings-, uppskattnings-, och utjämningsfakturor.

## **2. Vart ska jag vända mig om min faktura inte innehåller dessa uppgifter?**

Kontakta bolaget som skickat fakturan och kontakta sedan vid behov Energimyndigheten. Energimyndigheten övervakar efterlevnaden av elmarknadslagen och de bestämmelser och myndighetsföreskrifter som utfärdats med stöd av elmarknadslagen. Vilka uppgifter som ska ingå i fakturan har fastställts i elmarknadslagen och Energimyndighetens föreskrift om specificering av fakturor på elförsäljning och eldistribution. Vilka uppgifter som åtminstone ska anges på fakturan nämns i föregående punkt.

## **3. Var kan jag ta reda på min faktiska förbrukning under en viss period, t.ex. per år eller månad?**

Du kan kontrollera din förbrukningsinformation i nätbolagets webbtjänst eller på din överföringsfaktura. I webbtjänsten kan du göra olika sökningar om förbrukningen under en viss period.

Du har rätt att begära gratis information om din förbrukning av nätbolaget eller elsäljaren.

## **4. Vilka uppgifter bör jag be elsäljaren om innan jag tecknar elavtal?**

Före du tecknar ett avtal har du rätt att åtminstone få följande uppgifter

1. tjänsteleverantörens namn och kontaktuppgifter
2. vilka prestationer eller tjänster som erbjuds och deras kvalitet
3. eventuella underhållstjänster som hör till den prestation eller tjänst som avtalet gäller
4. metoder genom vilka elkonsumenten får information om avgifterna som tillämpas på avtalet eller underhållstjänsterna i avtalet
5. avtalets giltighetstid samt villkoren som tillämpas på förnyande och upphävande av avtal
6. skadestånd eller andra kompensationer som tillämpas om kvaliteten på prestationen eller tjänsten inte motsvarar det som avtalats
7. uppgifter om förfaranden för klagomål och lösning av tvister samt hur sådana processer väcks
8. uppgifter om konsumentens rättigheter, vilka anges på fakturorna eller på säljarens webbplats.

Ovan nämnda uppgifter ska antecknas i avtalet eller orderbekräftelsen enligt det som överenskomits. Med avtalet eller orderbekräftelsen ska konsumenten även få information om energikonsumentens checklista och adressen till Energimyndighetens webbplats där listan finns. Säljaren ska på begäran ge konsumenten en kopia av checklistan.

När du begär en offert lönar det sig att fråga säljaren om eventuella framtida prishöjningar. På så sätt kan du lättare förutsäga prisutvecklingen.

### **5. Hur kan jag skaffa information om offerter på el?**

Energimyndighetens webbtjänst för jämförelse av priser [www.sahkonhinta.fi](http://www.sahkonhinta.fi) tillhandahåller en lista över elsäljare (från den billigaste till den dyraste) som är beredda att leverera el till eldriftställen inom ett visst postnummerområde. När du använder tjänsten behöver du ha tillgång till uppgifterna om eldriftställets postnummer, den årliga förbrukningen samt avtalstypen och mätningssättet.

Du kan be elsäljaren om en offert per e-post, telefon eller via elsäljarens webbplats.

### **6. Var kan jag få fullständiga uppgifter om avtalets innehåll, t.ex. om standardvillkoren, efter att avtalet har tecknats?**

Om avtalet har tecknats skriftligen, fick du villkoren i samband med att du tecknade avtalet. Om avtalet inte har tecknats skriftligen skickar säljaren efteråt en bekräftelse (som innehåller avtalsvillkoren) till dig. Du har rätt att få bekräftelsen utan dröjsmål, senast inom två veckor från att avtalet har tecknats.

### **7. Vilka är de allmänna grunderna för uppsägning av ett elavtal särskilt om**

- jag flyttar till en ny adress?
- jag hyr ut min bostad/mitt hus till någon annan?
- jag byter till en annan elsäljare?

För en konsument är uppsägningstiden för ett elförsäljningsavtal som gäller tillsvidare alltid två veckor. Ett tidsbundet avtal upphör när giltighetstiden går ut.

Enligt allmänna avtalsvillkor har elkonsumenten i samband med flytt rätt att säga upp ett tidsbestämt avtal med två veckors uppsägningstid om inget annat avtalats i de enskilda avtalsvillkoren.

### **8. Var får jag reda på vilka uppsägningsvillkor som gäller för min elsäljare?**

Uppsägningsvillkoren ingår i avtalsvillkoren. Minimivillkoren för uppsägning fastställs i elmarknadslagen, och det är inte tillåtet att avvika från dem.

### **9. Har jag rätt att säga upp leveransavtalet om**

- priset ändras?
- jag flyttar till en annan bostad?

När det gäller tidsbundna elavtal kan priset i allmänhet inte ändras mitt i avtalsperioden. Även vid tidsbundna avtal är det dock möjligt att komma överens om att binda priset till ett visst referensvärde (t.ex. till lokalpriset på elbörsen), varvid priset som debiteras följer ändringarna i referenspriset under hela avtalsperioden (jämför med bindning av låneränta till t.ex. euriborräntan).

Ett tillsvidareavtal kan sägas upp med två veckors uppsägningstid. Enligt allmänna avtalsvillkor kan även ett tidsbundet avtal kan sägas upp i samband med flytt om inget annat avtalats i de enskilda avtalsvillkoren. I de enskilda avtalsvillkoren kan man avtala om att försäljningsavtalet inte kan sägas upp i samband med flytt, utan att avtalet överförs till kundens nya eldriftsställe.

#### **10. Jag har flyttat eller bytt elsäljare. Måste jag fortfarande betala elräkningar som gäller min gamla adress/tidigare elsäljare?**

Elsäljaren sänder en slutfaktura efter att avtalet upphört. Slutfakturan måste betalas. Om du har sagt upp avtalet för sent har säljaren rätt att fakturera till uppsägningstidens slut även om du redan skulle ha flyttat till en annan adress. Kom ihåg att meddela elsäljaren att du flyttar senast två veckor före flytten.

De tidsbundna avtal som förs över till det nya eldriftstället fortsätter att gälla som tidigare, och faktureras enligt avtalet på basis av det nya driftställets uppgifter. Även i dessa fall ska elsäljaren informeras i tid, så att säljaren kan meddela nätinnehavaren på det nya driftstället om flytten.

#### **11. Vilket förfarande för behandling av klagomål följer min elsäljare? Hurdan praxis för lösning av tvister kan jag tillämpa? Vem kan jag vända mig till för att få gratis rättshjälp?**

Din elräkning ska innehålla information om hur du framför ett kundklagomål. Du kan även direkt fråga elsäljaren om förfarandet för behandlingen av klagomål eller kontrollera ditt eget avtal eller din avtalsbekräftelse. Du har även rätt att i anslutning till elräkningen årligen få information om de tvistlösningsmetoder som står till buds.

Om du inte når samförstånd med säljaren kan du avgiftsfritt föra ärendet till konsumenttivistemämnden för avgörande. Innan du lämnar in en begäran om avgörande till konsumenttvistenämnden ska du kontakta konsumentrådgivningen, där du får handledning och medlingshjälp vid tvister. Konsumenttvistenämndens avgöranden är inte förpliktande, men många företag följer dem. Vid behov kan du även föra ärendet till en allmän domstol.

#### **12. Finns det minimikrav på kvaliteten på elleveranser? Har jag rätt till kompensation om de avtalade kvalitetskraven inte uppfylls?**

Om inte något annat har avtalats föreligger ett fel i eldistributionen och elleveransen, om

- elen till sin kvalitet inte motsvarar de standarder som följs i Finland
- eldistributionen eller elleveransen kontinuerligt eller upprepade gånger är avbruten och avbrottet inte kan anses ringa med beaktande av skälen till och förhållandena under avbrottet

Med vissa undantag är det även fråga om ett fel i eldistributionen och elleveransen om faktureringen till konsumenten är felaktig eller försenad.

Om fel konstateras i distributionen eller leveransen av el, har du rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet samt till skadestånd. Om förutsättningarna för prisavdrag och skadestånd stadgas i elmarknadslagen. (Se även frågor om behandling av klagomål.)

### **13. Vilka åtgärder ska elsäljaren eller nätbolaget vidta innan elleveranserna kan avbrytas på grund av en obetald räkning?**

Distributionen eller leveransen av el kan avbrytas om elkonsumenten i väsentlig grad försummat betalningen av avgifterna till elsäljaren eller nätbolaget, eller annars väsentligt brutit mot förpliktelserna i avtalet.

Före avbrytandet ska en skriftlig anmärkning skickas till elkonsumenten om att betalningen försummas eller att något annat avtalsbrott har skett. Dessutom ska en separat förvarning om att elen kommer att stängas av skickas tidigast två veckor efter anmärkningen.

Distributionen eller leveransen av el får avbrytas tidigast fem veckor efter att betalningen har förfallit eller att bolaget för första gången informerat elkonsumenten om något annat avtalsbrott och om avtalsbrottet inte har avhjälpits i tid före den tidpunkt då elen enligt varningen kommer att stängas av.

Om betalningarna uteblivit på grund av allvarlig sjukdom, arbetslöshet eller någon annan särskild anledning, får elen stängas av tidigast om två månader efter betalningens förfallodag, förutsatt att fakturautställaren har informerats om sjukdomen eller andra omständigheter.

Distributionen eller leveransen av el får inte avbrytas på grund av uteblivna betalningar förrän det gått fyra månader från den obetalade fakturans förfallodag under perioden från början av oktober till slutet av april i en byggnad eller en del av byggnad som används som stadigvarande bostad och vars uppvärmning är beroende av el.

### **14. Vad ska jag göra om jag anser att ett avtalsvillkor har ändrats utan att jag blivit korrekt informerad?**

Kontakta först nätbolaget eller elsäljaren för att diskutera situationen. Vid behov kan du anmäla ärendet till Energimyndigheten eller Konkurrens- och konsumentverket.

## **3 Prissättning och förbrukning av el**

### **1. Hur kan jag särskilja pris, underhållsavgift och tariff på fakturan?**

I fakturan ska antalet fakturerade enheter, priset per enhet samt det sammanlagda beloppet som debiteras specificeras för varje avgift. I fakturor som gäller försäljning och överföring av el ska de debiterade beloppen för både försäljningen och överföringen framgå separat.

### **2. Vilka upplysningar ska elsäljaren och nätbolaget lämna om sitt faktureringsystem?**

Det finns inga detaljerade bestämmelser om detta. Kunden och energibolaget kan sinsemellan komma överens om bl.a. fakturans förfallodag och faktureringsintervallet. El ska dock faktureras enligt den faktiska förbrukningen minst fyra gånger om året. Faktureringen kan grunda sig på uppskattad förbrukning om nätbolaget eller säljaren inte har tillgång till mätningssuppgifterna.



Om inte annat har avtalats, baserar sig faktureringen enligt de allmänna avtalsvillkoren på den uppmätta elförbrukningen, om det finns en fjärravläsbar mätare på eldriftstället. Om driftstället inte har en fjärravläsbar mätare grundar sig faktureringen på konsumentens uppskattade elförbrukning. Uppskattningsfaktureringen jämnas ut enligt den meddelade eller avlästa mätarställningen minst fyra gånger per år (avläsnings- eller utjämningsfaktura), om inte annat har avtalats.

### **3. Vilka bestämmelser har utfärdats om prissättningsmetoden som elsäljaren och nätbolaget ska tillämpa?**

Nätbolaget ska offentliggöra de allmänna försäljningsvillkoren och -priserna för sina nättjänster samt grunderna för hur de fastställs. Nätbolaget ska i sin prissättning följa de metoder för prissättning som Energimyndigheten på förhand fastställt för respektive nätbolag.

Elsäljare, som har leveransskyldighet, ska offentliggöra prisuppgifterna om energin som de säljer till konsumenterna och till de kunder som omfattas av leveransskyldigheten. Elsäljarna bestämmer självständigt om sina priser.

### **4. Kan jag debiteras förhands- eller anslutningsavgifter? Var kan jag få mera information om detta?**

Nätbolaget tar ut en avgift för att ansluta eldriftställen till nätet. Energimyndigheten har fastställt metoderna för bestämning av anslutningsavgifter. Du har rätt att få en heltäckande och tillräckligt detaljerad uppskattning av anslutningskostnaderna från nätbolaget.

Enligt de allmänna elavtalsvillkoren har elbolaget rätt att kräva konsumenten på en säkerhet eller en förhandsavgift om det finns starka skäl till det. Ett starkt skäl kan enligt villkoren vara t.ex. om det av konsumentens kreditupplysningar framgår att han är uppenbart oförmögen att klara av betalningarna enligt elavtalet eller att elleveranserna till konsumenten avbrutits på grund av försummade betalningar.

### **5. Har man nyligen publicerat någon översikt över priserna i min region?**

Energimyndigheten publicerar olika jämförelser av priser på nättjänster och försäljning av el på sin webbplats.

### **6. Vilka olika betalningsalternativ kan jag välja mellan?**

Elsäljaren och nätbolaget ska erbjuda dig olika sätt att betala elräkningen. Du kan betala din elräkning i nätbanken antingen som e-faktura eller pappersfaktura eller också kan du besöka ett bankkontor för att betala den.

Du kan komma överens mera exakt med energibolaget om faktureringsintervall och förfallodagar.

### **7. Tillämpar man prisreglering eller någon annan övervakning av priserna i min region? Har jag rätt att köpa el till ett pris som fastställts av den nationella myndigheten?**



I Finland omfattas priset på elenergi av fri konkurrens, dvs. det existerar ingen prisreglering. För att säkerställa att alla konsumenterna och andra småförbrukarna har tillgång till el finns det dock bestämmelser om minutförsäljarnas leveransskyldighet i elmarknadslagen.

Leveransskyldighet innebär att en elsäljare på ett nätbolags ansvarsområde (vanligtvis den säljare som har den största marknadsandelen i området) ska leverera el till konsumenterna och andra småförbrukarna inom ansvarsområdet på offentliga villkor till offentliga priser. Dessa priser ska vara skäliga.

Skyldigheten att sälja el till offentliga priser gäller endast ett visst område som nätbolaget är verksam inom. Elkonsumenten måste ha ett avtal om elleverans med det elbolag som har leveransskyldighet.

Energimyndigheten övervakar prissättningen i alla nätbolag. Att priserna på distributionen och överföringen av el samt avkastningen på nätverksamheten är skäliga övervakas med hjälp av metoder som fastställs separat för varje nätbolag. Energimyndigheten övervakar även att nätbolag inte höjer överföringsavgifter för el mer än 15 procent jämfört med de avgifter som bolaget debiterat under de föregående 12 månaderna.

## **8. Har jag rätt att välja vilken sorts elmätare jag får till mitt förfogande?**

Faktureringen av din elförbrukning baserar sig på mätningssuppgifterna på elmätaren. Det lokala nätbolaget ansvarar för anordnandet av mätningen av elförbrukningen. Nätbolaget ska tillhandahålla olika mättjänster, så som allmän entidsmätning, tvåtidsmätning av natt- och dagförbrukning samt säsons- och timmätning. Vilken elmätare som installeras bestäms av den mättjänst du har valt.

I Finland har man i regel övergått till timbaserad mätning av elförbrukningen. I elmarknadslagstiftningen definieras de funktionella minimikraven på timmätningsskyltapparaturen.

## **9. Vem ska jag kontakta om jag vill ha en förbrukningsmätare?**

Många kunder är intresserade av hur mycket energi enskilda elapparater förbrukar och hur man kan förbättra energieffektiviteten vid användningen av apparaterna. För detta ändamål lånar de flesta elbolagen och de regionala energibyråerna ut förbrukningsmätare till sina kunder och invånare. Förbrukningsmätarna kan kopplas till ett vägguttag där de mäter elförbrukningen hos enskilda elektriska apparater. På vissa orter kan en förbrukningsmätare lånas på biblioteket.

## **10. När och hur avläses min elmätare?**

I Finland har man i regel övergått till timbaserad mätning av elförbrukningen. Om ett eldriftsställe köper elenergi per timme ska timmätaren avläsas minst en gång om dygnet. Elmätare som inte grundar sig på timmätning ska avläsas minst fyra gånger per år.

Mätaren ska avläsas varje gång det sker ett byte av elsäljare på ett eldriftsställe. När det gäller mätapparater som inte grundar sig på timmätning har nätbolaget dock rätt att uppskatta mätarställningen utifrån den tidigare elförbrukningen ifall konsumenten inte har meddelat mätarställningen inom rimlig tid efter att nätbolaget har begärt den. Nätbolaget har också rätt att uppskatta mätarställningen om mätaren har placerats så att kunden inte har tillgång till den.



**11. Kan energipriserna höjas mitt i en avtalsperiod? Har man i min region vidtagit sådana offentliga åtgärder som reducerar risken för kännbar prisförhöjning under giltighetstiden för mitt leveransavtal?**

I ett avtal som gäller tills vidare kan priserna ändras inom de ramar som elmarknadslagen och avtalsvillkoren anger.

När det gäller tidsbundna avtal kan energipriset normalt inte ändras mitt under en avtalsperiod med undantag av ändringar i skatter och andra offentliga avgifter.

Även i ett tidsbundet avtal kan man dock avtala om att priset ska bindas till ett visst referensvärde, till exempel regionpriset på elbörsen. Då följer priset som ska betalas förändringarna i det avtalade referenspriset under avtalsperioden. (Till exempel binds räntan på bostadslån på motsvarande sätt till euriborräntan.)

**12. Vilka rättsliga förfaranden ska en elsäljare följa innan elpriset kan ändras?**

Elsäljaren ska skicka elkonsumenten ett skriftligt meddelande om prishöjningen en månad innan ändringen träder i kraft. I meddelandet ska det framgå hur och från vilken tidpunkt priserna eller andra avtalsvillkoren ändras och vad som ligger som grund för ändringen. I meddelandet ska nämnas om avtalsparten har rätt att säga upp avtalet.

## **4 Byte av elsäljare**

**1. Vilka elsäljare är verksamma på mitt område?**

Du får lätt reda på vilka elsäljare som erbjuder el i ditt postnummerområde i Energimyndighetens webbtjänst för jämförelse av elpriser på [www.sahkonhinta.fi](http://www.sahkonhinta.fi).

**2. Hur säger jag upp mitt nuvarande elavtal och byter till en annan elsäljare?**

För att byta elsäljare räcker det att kontakta den nya säljaren. Den nya säljaren kan med din fullmakt säga upp det gamla avtalet. Fullmakten kan ges när det nya avtalet ingås. Du kan även själv säga upp avtalet med din gamla elsäljare om du vill, men vi rekommenderar att du kontaktar den nya elsäljaren som säger upp avtalet för dig, eftersom det är det enklaste sättet att säga upp avtalet.

**3. Vilka minimivillkor måste uppfyllas för att man ska kunna säga upp elavtalet vid byte av elsäljare?**

Inga villkor har angetts för uppsägning av ett avtal som är giltigt tills vidare. Konsumenten kan med två veckors uppsägningstid fritt säga upp avtalet att upphöra när som helst. Ett tidsbundet avtal upphör när giltighetstiden går ut.

**4. Kan det bli avbrott i elleveransen när jag byter elsäljare?**

Elleveransen bryts inte av vid byte av säljare.

### **5. Vilka faktorer kan hindra mig från att byta elsäljare?**

Ett gällande tidsbestämt avtal med den nuvarande elsäljaren. Att säga upp ett tidsbundet avtal under avtalsperioden kan leda till sanktioner för avtalsbrottet, till exempel avtalsvite. Ett skäligt avtalsvite kan uppbäras av konsumenten, om man separat har avtalat om vitet och dess belopp i det individuella försäljningsavtalet.

Enligt de allmänna försäljningsvillkoren kan konsumenten dock säga upp även ett tidsbundet avtal på grund av flyttning, om inget annat har avtalats, eller om konsumentens elbehov väsentligt förändrats t.ex. vid insjuknande i en allvarlig sjukdom och det därför skulle vara oskäligt för konsumenten att elavtalet fortsätter att gälla.

### **6. Vad kostar det att byta elsäljare?**

Att byta elsäljare är avgiftsfritt.

### **7. För hur lång tid kan en elsäljare binda konsumenten med ett avtal?**

Elmarknadslagen anger ingen tidsgräns för tidsbundna avtal. Om ett tidsbundet avtal har ingåtts för mer än två år har konsumenten dock rätt att efter två år säga upp avtalet på samma sätt som ett avtal som är i kraft tills vidare. Om ett tidsbundet avtal till exempel har ingåtts för tre år, har konsumenten rätt att efter två år säga upp avtalet med två veckors uppsägningstid.

Om konsumenten har haft ett tidsbundet tvåårigt avtal kan avtalet inte automatiskt fortsätta med ett nytt tidsbundet avtal, utan elsäljaren måste skaffa konsumentens uttryckliga samtycke till ett fortsatt avtal.

## **5 Att ansluta sig till elnätet och teckna elavtal**

### **1. Vem ska jag kontakta för att teckna elavtal för första gången?**

Du kan kontakta den önskade elsäljaren. Om det är frågan om ett nytt driftställe som håller på att byggas och som inte har något anslutningsavtal, ska du först kontakta det lokala nätbolaget.

### **2. Måste jag teckna avtal om elförsäljning och nättjänst och med vem?**

Du ska ingå ett försäljningsavtal om leverans av elenergi med elsäljaren och ett nättjänsteavtal om överföring av elenergi med nätbolaget.

Med ett leveransskyldigt bolag har du rätt att ingå ett totalleveransavtal som omfattar både försäljningen av el och den nättjänst som behövs för elöverföringen.

### **3. Hur får jag reda på vilket som är min elsäljare eller mitt nätbolag?**

I Finland kan elkonsumenterna fritt välja elsäljare. Du får lätt reda på vilka elsäljare som erbjuder el i ditt postnummerområde i Energimyndighetens webbtjänst för jämförelse av elpriser på [www.sahkonhinta.fi](http://www.sahkonhinta.fi). Om du inte vet namnet på din elsäljare kan du kontrollera det till exempel på din elräkning.

Nättjänstavtalet tecknar du med det nätbolag som har verksamhet i din region. Elsäljaren kan vid behov teckna nättjänstavtal för din räkning. Information om vilket nätbolag som har verksamhet i din region får du hos elsäljaren eller Energimyndigheten.

#### **4. Vilken elsäljare är skyldig att leverera energi till mig mot betalning utifrån ett formellt avtal? Vem är min standardleverantör?**

I varje nätbolags ansvarsområde finns det en leveransskyldig säljare (vanligtvis den säljare som har den största marknadsandelen i området) som inom detta ansvarsområde ska leverera el till konsumenter och vissa andra småförbrukare på offentliga villkor till offentliga priser. Dessa priser ska vara skäliga.

I Finland har det inte stadgats om så kallade standardleverantör på samma sätt som man gjort i vissa andra europeiska länder. Leverans av elenergi förutsätter att konsumenten har tecknat ett elavtal med en elsäljare. Konsumenten kan fritt välja elsäljare.

#### **5. Måste jag teckna avtal om att fysiskt ansluta mitt hushåll till eldistributionsnätet och med vem?**

Om ett egnahemshus eller en sommarstuga inte anslutits till elnätet kan du teckna avtal om nätanlutning med det lokala nätbolaget. När det gäller rad- och våningshus i bostadsaktiebolagsform är det husbolaget som fattar beslutet och tecknar avtalet.

#### **6. Vem kan jag kontakta om det blir avbrott i elleveranserna? Vem kan jag vända mig till om jag har frågor av teknisk natur om leveranserna?**

Det lokala nätbolaget.

#### **7. Vem är ansvarig för de skador som avbrott i elleveranserna orsakar mitt hushåll?**

Om ett avbrott i elleveransen betraktas som ett fel, har du rätt till ett prisavdrag som motsvarar två veckor av den årliga avgiften för nättjänsten. Alternativt kan du vara berättigad till en standardersättning om avbrottet varar i över 12 timmar. Standardersättningen utbetalas på de grunder som stadgas i elmarknadslagen. Storleken på standardersättningen beror på avbrottets längd och elkonsumentens årliga avgift för nättjänsten.

Du kan dessutom kräva ersättning för en skada, om elavbrottet anses vara orsakat av fel i distributionen eller leveransen av el. Du kan framlägga ett krav om prisavdrag, standardersättning eller eventuella skadestånd hos nätbolaget.

#### **8. Hur undviker jag att leveransen av den nödvändiga basenergin till hushållet (t.ex. värme och köksel) avbryts om jag råkar i tillfälliga ekonomiska svårigheter?**

Kontakta först nätbolaget och elsäljaren för att berätta om situationen. Om betalningssvårigheterna bara är tillfälliga kan ni komma överens om till exempel förlängd betalningstid eller en betalningsplan.

Om betalningarna uteblivit på grund av allvarlig sjukdom, arbetslöshet eller någon annan särskild anledning får elen stängas av tidigast när det har gått två månader efter förfallodagen. Meddela nätbolaget och säljaren om hinder så fort som möjligt.

Distributionen eller leveransen av el får inte avbrytas på grund av uteblivna betalningar förrän det gått fyra månader från den obetalade fakturans förfallodag under perioden från början av oktober till slutet av april i en byggnad eller en del av byggnad som används som stadigvarande bostad och vars uppvärmning är beroende av el.

### **9. Vad händer om min elsäljare lämnar marknaden? Vem ska då sälja el till mig?**

Om elsäljaren lämnar marknaden, till exempel på grund av konkurs, får nätbolaget inte avbryta el-distributionen utan att meddela elkonsumenten detta. Nätbolaget ska se till att el levereras till konsumenten i åtminstone tre veckor efter att meddelandet har skickats. Du ska själv välja ny elsäljare. Du får lätt reda på vilka elsäljare som erbjuder el i ditt postnummerområde i Energimyndighetens webbtjänst för jämförelse av elpriser på [www.sahkonhinta.fi](http://www.sahkonhinta.fi).

Nätbolaget ska fortsätta elleveransen till de kunder som omfattas av leveransskyldigheten tills Energiverket fastställer en ny elsäljare.

### **10. Var får jag information om vilka nödåtgärder som ska vidtas om det uppstår en nationell, regional eller lokal kris eller en situation som medför allvarliga störningar i elleveranserna?**

Information om lokala och regionala störningar får du från det egna nätbolaget, medan de allmänna medierna informerar om mer omfattande störningar.

## **6 Behandling av klagomål**

### **1. Var kan jag få noggrannare upplysningar om förfarandet för behandlingen av klagomål hos min elsäljare eller mitt nätbolag?**

Din elräkning ska innehålla information om hur du framför ett kundklagomål. Du har även rätt att i anslutning till elräkningen årligen få information om de tvistlösningsmetoder som står till buds.

Du kan också be din elsäljare eller nätbolaget om mer information om hur klagomål behandlas.

### **2. Anlitar min elsäljare ombudsmän?**

Elsäljarna anlitar vanligtvis inte utomstående ombudsmän utan behandlar klagomålen själva.

### **3. Jag behöver hjälp med att lösa en tvist med min elsäljare eller mitt nätbolag. Finns det någon opartisk och oberoende aktör som kan hjälpa till avgiftsfritt i ett ärende av det här slaget?**

Konsumentrådgivarna hjälper enskilda konsumenter avgiftsfritt. Det lönar sig att vända sig till en konsumentrådgivare om man själv inte når samförstånd med företaget. Innan man kontaktar konsumentrådgivaren är det bra att göra en skriftlig reklamation till företaget.

Konsumenttvistenämnden behandlar avgiftsfritt tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Avgörandena är inte tvingande för någondera parten men de flesta företagen följer dem. Konkurrens- och konsumentverket/konsumentombudsmannen övervakar allmänt konsumentens rätt på marknaden och förhandlar till exempel med näringsidkare om standardavtalsvillkor, övervakar att reklamen och avtalsvillkoren följer lagen och tillhandahåller allmän rådgivning.

## **7 Konsumentskydds- och konkurrensmyndigheter**

### **1. Vem är ansvarig för konsumentskyddsfrågor i Finland? Vilka åtgärder har dessa organisationer vidtagit för att skydda konsumenterna?**

Konkurrens- och konsumentverket/konsumentombudsmannen. Konkurrens- och konsumentverket övervakar bland annat att marknadsföringen och villkoren i konsumentavtalen är förenliga med lagen. Konkurrens- och konsumentverket har kontrollerat att standardavtalsvillkoren i elbranschen uppfyller de krav som konsumentskyddet ställer. Verket har även agerat i fall av otillbörlig marknadsföring av el.

### **2. Det finns bara en elsäljare i min region, och därför kan jag inte konkurrensutsätta elen. Vem kan jag diskutera med om hur man kunde främja konkurrensen?**

I Finland tillhandahålls el i regel av flera säljare på varje ort. Du får lätt reda på vilka elsäljare som erbjuder el i ditt postnummerområde i Energimyndighetens webbtjänst för jämförelse av elpriser på [www.sahkonhinta.fi](http://www.sahkonhinta.fi).

Energimyndigheten tar emot frågor och kommentarer i anslutning till åtgärder som främjar konkurrensen inom elhandeln.

### **3. Vilken myndighet är ansvarig för främjandet av en sund och effektiv konkurrens?**

Energimyndigheten samt Konkurrens- och konsumentverket.

## **8 Tillgången till el vid betalningssvårigheter**

### **1. Hur kan jag undvika att elen stängs av om jag inte kan betala min räkning? Vad händer om jag inte reagerar på en betalningspåminnelse?**



Kontakta först nätbolaget och elsäljaren för att berätta om situationen. Om betalningssvårigheterna bara är tillfälliga kan ni komma överens om till exempel förlängd betalningstid eller en betalningsplan.

Om du inte reagerar på betalningspåminnelsen ska elsäljaren eller nätbolaget skicka dig en separat varning om att elen kommer att stängas av. Varningen får skickas tidigast två veckor efter betalningspåminnelsen. Distributionen eller leveransen av el får avbrytas tidigast fem veckor efter att betalningen förfallit till betalning.

Om betalningarna uteblivit på grund av allvarlig sjukdom, arbetslöshet eller någon annan särskild anledning, får elen stängas av tidigast om två månader efter betalningens förfalldag, förutsatt att fakturautställaren har informerats om sjukdomen eller andra omständigheter.

Enligt allmänna elförsäljningsvillkor får elleveranserna till konsumenten eller bostadsfastigheten inte avbrytas om den obetalda avgiften är mindre än 250 euro eller om det inte gått minst tre månader från förfalldagen för den äldsta obetalda räkningen.

Distributionen eller leveransen av el får inte avbrytas på grund av uteblivna betalningar förrän det gått fyra månader från den obetalade fakturans förfalldag under perioden från början av oktober till slutet av april i en byggnad eller en del av byggnad som används som stadigvarande bostad och vars uppvärmning är beroende av el.

Eftersom el är en nödvändig tjänst kan du vid betalningssvårigheter vända dig till Folkpensionsanstalten.

## **2. Vad ska jag göra om distributionen eller leveransen av el avbryts?**

Kontakta nätbolaget och elsäljaren och vid behov [Folkpensionsanstalten](#).

## **3. Hurdant stöd och skydd erbjuds för konsumenter som har en svag ekonomisk ställning? Under vilka förutsättningar kan jag klassificeras som konsument som är berättigad till stöd (konsument med svag ekonomisk ställning)?**

Elmarknadslagen saknar bestämmelser om elbolagens skyldighet att stödja konsumenter med svag ekonomisk ställning t.ex. genom nedsatta priser. Utkomststödet är en sista form av utkomstskydd i situationer där inkomsterna och medlen för en person eller en familj inte räcker till nödvändiga dagliga utgifter.

## **4. Vem kan jag kontakta för att få information om åtgärder som vidtagits till stöd för konsumenter med svag ekonomisk ställning?**

Kontakta [Folkpensionsanstalten](#) eller [ekonomi- och skuldrådgivningen](#).

Rättshjälpsbyråernas ekonomi- och skuldrådgivningstjänst har som uppgift att ge privatpersoner upplysningar och råd om hur man planerar sin ekonomi och sköter sina skulder, biträda personer vid utarbetandet av en hushållsbudget, utreda på vilket sätt gäldenärens ekonomiska problem kan lösas och biträda gäldenärer som utreder möjligheterna att nå förlikning med sina fordringsägare. Rådgivningen är avgiftsfri.

## 9 Energispartips

### 1. Hur kan jag minska min elkonsumention för att sänka mina elkostnader?

Många små ändringar i gamla vanor kan minska energiförbrukningen.

Gör till exempel så här

- använd lågenergilampor
- släck lamporna i de rum ingen vistas i
- stäng av apparaterna helt när du inte använder dem (lämna dem inte i standbyläge)
- sänk inomhustemperaturen med en eller två grader
- bada bastu mer sällan om bastun hettas upp med el
- minska onödig användning av varmt vatten
- tänk på placeringen av vitvarorna (ställ t.ex. inte kylskåp alldeles bredvid spisen eller tvättmaskinen)
- utför service på apparaterna regelbundet enligt anvisningarna
- om du bor i en gammal byggnad, ta reda på om det är möjligt att utföra reparationer eller ändringar som förbättrar energieffektiviteten

När du bygger om hemma kan du tänka på energieffektiviteten och välja lösningar därefter. I samband med en ombyggnad av huset kan du tänka på:

- att förbättra energieffektiviteten i ventilationen
- att installera en eldstad eller en luftvärmepump
- om det behövs extra isolering

När du bygger nytt ska du noggrant fundera på energibehovet och vilka uppvärmningsalternativ som står till buds. Under byggfasen finns utmärkta möjligheter att på ett kostnadseffektivt sätt påverka energibehovet hemma. Fler tips på hur du sparar energi finns bland annat på [Motivas](#) och elbolagens webbplatser.

De flesta elsäljarna och nätbolagen har ingått ett energieffektivitetsavtal för energitjänster. Detta innebär att de har förbundit sig vid att tillhandahålla rådgivning i energieffektivitet till sina kunder.

Mer information om hur man kan förbättra energieffektiviteten finns till exempel [energirådgivaren i ditt landskap](#).

## 10 Otillbörligt kommersiellt förfarande

### 1. Vad avses med otillbörligt kommersiellt förfarande? Vad ska jag göra om utsätts för otillbörligt kommersiellt förfarande?

Bland annat följande handlingssätt betraktas som otillbörliga





- Det framgår inte tydligt av marknadsföringen att den är kommersiell eller vem som står bakom marknadsföringen.
- Man ger osanna eller vilseledande uppgifter i marknadsföringen eller kundrelationen.
- Väsentlig information som konsumenten behöver för att fatta köpbeslut eller annat beslut om en konsumtionsvara utelämnas i marknadsföringen eller kundrelationen.
- Marknadsföringen eller kommunikationen i kundrelationen bedrivs aggressivt. Som aggressivt förfarande anses störning, tvång och andra påtryckningar som kan leda till att konsumenten fattar ett köpbeslut eller ett annat beslut om konsumtionsvara som hen inte hade fattat utan påtryckningar.

Konsumenten kan du kontakta konsumentmyndigheterna (konsumentrådgivningen vid Konkurrens- och konsumentverket, konsumentombudsmannen).

## **2. Vad avses med vilseledande försäljningspraxis? Vad ska jag göra om utsätts för vilseledande försäljningspraxis?**

Med vilseledande försäljningspraxis avses osanna eller vilseledande uppgifter som ges i marknadsföringen eller i kundrelationen och som kan leda till att konsumenten fattar köpbeslut eller annat beslut om konsumtionsvara som hen inte hade fattat utan dessa uppgifter.

Osanna eller vilseledande uppgifter kan gälla till exempel föremålet för köpet, nyttighetens pris eller försäljnings sättet. Om du blir föremål för sådant förfarande kan du kontakta konsumentmyndigheterna (konsumentrådgivningen vid Konkurrens- och konsumentverket, konsumentombudsmannen).

## **3. Vart kan jag klaga om jag anser att jag fått falska uppgifter före eller efter tecknandet av avtal?**

Först ska du kontakta företaget som gett informationen. Om frågan inte löser sig kan du kontakta konsumentrådgivningen och vid behov föra frågan till konsumenttvistenämnden för avgörande.

## **4. Vart kan jag klaga om jag anser att min elsäljare har bytts ut mot min vilja?**

Kontakta först elsäljaren i fråga. Om frågan inte löser sig kan du kontakta [konsumentrådgivningen](#) och vid behov föra frågan till [konsumenttvistenämnden](#) för avgörande.