

1. Kuluttajan oikeus saada tietoa

1. Mistä löydän sähkönmyyjän vaihtamista koskevaa tietoa?

Tietoa sähkönmyyjän vaihtamisesta löydät Energiaviraston sivujen lisäksi viraston ylläpitämästä hintavertailupalvelusta www.sahkonhinta.fi.

Myös kuluttajaviranomaisilta (kuluttajaneuvojat, Kilpailu- ja kuluttajavirasto) voit kysyä tietoja myyjän vaihtamiseen liittyvistä seikoista. www.kkv.fi.

2. Mitä oikeuksia minulla on sähkön kuluttajana?

- Oikeus liittyä sähköverkkoon ja saada siirtopalvelua verkkoyhtiöltä kohtuulliseen hintaan.
- Oikeus valita sähkönmyyjä ja vaihtaa sähkönmyyjää.
- Oikeus saada tietoa verkkopalvelun ja energian hinnan muodostumisesta sekä sähkön alkuperästä.

3. Mistä voin saada tietoa eri maksutavoista?

Sähkön verkko- ja myyntiyhtiöiltä sekä kuluttajaviranomaisilta (kuluttajaneuvojilta sekä Kilpailu- ja kuluttajavirastosta).

4. Mitä tietoja tarvitsen voidakseni vertailla sähkönmyyntitarjouksia?

Energiaviraston hintavertailupalvelu www.sahkonhinta.fi antaa edullisuusjärjestyksessä listauksen niistä sähkönmyyjistä, jotka tarjoavat sähköä tietyllä postinumeroalueella sijaitsevaan sähkönkäyttöpaikkaan.

Kun käytät hintavertailupalvelua, tarvitset tiedot

- vuosittaisesta kulutuksesta, tarvittaessa jaoteltuna esim. yö- ja päiväsähköön
- sopimus- ja mittarointityypistä

Voit verrata hintavertailupalvelusta saatavia tarjouksia nykyiseen sopimukseesi tarkastamalla sähköenergialaskustasi perusmaksun (€/kk) ja energiamaksun (snt/kWh).

5. Mistä saan tietoa energiatehokkuutta parantavista toimenpiteistä?

Valtion kestävä kehityksen yrityksen Motiva Oy:n sivulta löydät puolueetonta tietoa sähkön käytöstä, lämmityksestä, energian säästämisestä ja omatuotannosta. https://www.motiva.fi/koti_ja_asuminen

Henkilökohtaista energianeuvontaa saat oman maakuntasi energianeuvojalta.

6. Kuka Suomessa vastaa kuluttajansuoja-asioista?

Kilpailu- ja kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies valvoo yleisesti kuluttajien oikeuksia yhteiskunnassa. Viraston tehtävänä on muun muassa valvoa, ettei markkinoinnissa käytetä sopimattomia menettelytapoja tai anneta harhaanjohtavia tietoja ja ettei kuluttajasopimuksissa käytetä kohtuuttomia sopimusehtoja. Kuluttajaneuvojat antavat opastusta ja avustavat kuluttajaa maksutta kuluttajan ja yrityksen välisissä yksittäisissä riita-asioissa. ks. www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta

Sähkömarkkinalaissa on asetettu sähkönmyyjille ja sähköverkkoyhtiöille velvoitteita, joilla parannetaan kuluttajan asemaa. Sähkömarkkinalaissa asetettujen velvoitteiden noudattamista valvoo Energiavirasto.

7. Miten saan selville kunkin polttoaineen osuuden sähkönkulutuksessani?

Sähkönmyyjän tulee ilmoittaa vähintään kerran kalenterivuodessa sähkölaskussa tai sen liitteessä myymänsä sähkön alkuperää koskevia tiedot vähintään seuraavalla tarkkuudella: 1) fossiiliset energialähteet ja turve, 2) uusiutuvat energialähteet sekä 3) ydinvoima. Myyjän tulee esittää sama tieto myös myynninedistämisineistossa.

8. Mistä saan tarkempaa tietoa sähkönmyyjien käyttämistä energianlähteistä?

Yksityiskohtaisempaa tietoa käytetyistä energialähteistä saat suoraan sähkönmyyjältä.

9. Kuinka saan selville, mitä energialähteitä sähkönmyyjäni käyttää ja pitääkö myyjän ilmoitus "vihreän" sähkön osuudesta paikkansa?

Tiedot sähkön alkuperästä saat sähkölaskusta tai sähkönmyyjän myynti- ja markkinointiaineistosta. Laki sähkön alkuperän varmentamisesta ja ilmoittamisesta velvoittaa sähkönmyyjät ilmoittamaan kyseiset tiedot. Lain mukaan sähkönmyyjän tulee huolehtia siitä, että tietojen luotettavuus pystytään varmistamaan vähintään kuuden vuoden ajan sen kalenterivuoden päättymisestä, jolta tiedot ovat. Jos sähkönmyyjä ilmoittaa vääriä tietoja, se toimii lainvastaisesti. Lain noudattamista valvovat Energiavirasto ja markkinoinnissa annettujen tietojen osalta myös Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

2. Sähkösopimukset ja -laskutus

1. Mitkä vähimmäistiedot sähkönmyyjän kuuluu mainita laskussani?

Sähkölaskussa on mainittava

- sähkön hinnan muodostumiseen vaikuttavat maksut
- laskutettavien yksiköiden määrä
- kunkin maksun yksikköhinta ja veloitettava summa
- laskun kokonaissumma
- verojen määrät ja määräytymisperusteet

Laskussa on esitettävä sopimuksen voimassaoloaika. Lisäksi on annettava tiedot asiakasvalitusten teke- mistä varten sekä vuosittain tietoja kuluttajan käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä. Lisäksi laskun mukana on ilmoitettava todellinen kulutus ja hintatiedot sekä mahdollistettava vertailu edellisen vuoden kulutukseen samana kautena. Kulutus-, arvio- ja tasauslaskun sisällöstä on tarkempia määräyksiä.

2. Mihin voin ottaa yhteyttä, jos laskussani ei ole annettu vaadittuja vähimmäistietoja?

Ota yhteys laskun lähittäneeseen yhtiöön ja tarvittaessa sen jälkeen Energiavirastoon.

Energiavirasto valvoo sähkömarkkinalain ja sen nojalla annettujen säännösten ja viranomaisen määräysten noudattamista. Laskun vähimmäissisältö on määritelty sähkömarkkinalaissa ja Energiaviraston antamassa

määräyksessä sähkön myyntiä ja sähkön jakelua koskevien laskujen erittelystä. Laskuissa ilmoitettavat vähimmäistiedot on esitetty edellisessä kohdassa.

3. Mistä voin selvittää todellisen kulutukseni jollakin tietyllä aikavälillä, esim. vuodessa tai kuukaudessa?

Voit tarkastaa kulutustietosi verkkoyhtiön verkkopalvelussa tai siirtolaskustasi. Verkkopalvelussa asiakkaan on mahdollista tehdä erilaisia hakuja kulutustiedoistaan tietyllä aikavälillä.

Sinulla on oikeus pyytää verkkoyhtiöltä tai sähkönmyyjältä omat kulutustietosi maksutta.

4. Mitä tietoja minun kannattaa pyytää sähkönmyyjältä ennen myyntisopimuksen tekemistä?

Ennen sopimuksen tekemistä sinulla on oikeus saada ainakin seuraavat tiedot:

- 1) palveluntarjoajan nimi ja yhteystiedot
- 2) tarjottu suoritus tai palvelu ja sen laatu
- 3) sopimuksen mukaiseen suoritukseen tai palveluun liittyvät mahdolliset ylläpitopalvelut
- 4) menetelmät, joiden kautta sähkönkäyttäjä saa tietoja sopimukseen tai siihen liittyviin ylläpitopalveluihin sovellettavista maksuista
- 5) sopimuksen voimassaoloaika sekä sopimuksen uusimiseen ja päättämiseen sovellettavat ehdot
- 6) sovellettavat vahingonkorvaukset ja muut hyvitykset, jos suorituksen tai palvelun laatu ei vastaa sovitua
- 7) tiedot käytettävissä olevista valitusmenettelyistä ja riitojenratkaisumenettelyistä sekä niiden vireillepanosta
- 8) tiedot kuluttajille kuuluvista oikeuksista, jotka esitetään laskuissa tai myyjän internetsivuilla.

Edellä mainitut tiedot on kirjattava sovitussa muodossaan sopimukseen tai tilausvahvistukseen. Sopimuksen tai tilausvahvistuksen mukana kuluttajalle on annettava myös tieto energiankuluttajan tarkistuslistasta ja Energiaviraston internetosoite, jossa sen on saatavilla. Myyjän on pyynnöstä annettava kopio tarkistuslistasta kuluttajalle.

Tarjousta pyytäessä sinun kannattaa kysyä myyjältä mahdollisista tulevista hinnan korotuksista. Näin voit paremmin ennustaa hinnan kehittymistä.

5. Miten voin hankkia tietoa sähkönmyyntitarjouksista?

Energiaviraston hintavertailupalvelu www.sahkonhint.fi antaa edullisuusjärjestyksessä listauksen niistä sähkönmyyjistä, jotka tarjoavat sähköä tietyllä postinumeroalueella sijaitsevaan sähkönkäyttöpaikkaan. Hintavertailupalvelua käytettäessä tarvitaan tieto sähkönkäyttöpaikan postinumerosta, vuosittaisesta kulu- tuksesta ja sopimus- ja mittarointityypistä.

Voit pyytää tarjouksen sähkönmyyjältä sähköpostilla, puhelimitse tai sähkönmyyjän internetsivujen kautta.

6. Kun sähkönmyyntisopimus on tehty, mistä saan täydelliset tiedot sopimuksen sisällöstä, esimerkiksi vakioehdot?

Jos sopimus on tehty kirjallisesti, saat ehdot sopimuksen teon yhteydessä.

Jos sopimus on tehty muutoin kuin kirjallisesti, myyjä toimittaa vahvistusilmoituksen (joka sisältää sopimusehdot) sinulle jälkikäteen. Sinulla on oikeus saada vahvistusilmoitus viivytyksettä, viimeistään kahden viikon kuluttua sopimuksen tekemisestä.

7. Mitkä ovat yleiset perusteet sähkönmyyntisopimuksen irtisanomiselle erityisesti silloin, kun
- muutan uuteen osoitteeseen?
- vuokraan asuntoini/taloni muille?
- vaihdan toiseen sähkönmyyjään?

Toistaiseksi voimassaolevan sähkönmyyntisopimuksen irtisanomisaika on aina kuluttajalle kaksi viikkoa. Määräaikainen sopimus päättyy määräajan umpeutuessa.

Yleisten sopimusehtojen mukaan sähkönkäyttäjän muutto oikeuttaa irtisanomaan määräaikaisenkin sopimuksen kahden viikon irtisanomisajalla, jollei yksilöllisissä sopimusehdoissa ole toisin sovittu.

8. Mistä saan selville sähkönmyyjäni irtisanomisehdot?

Sopimusehdoista. Sähkömarkkina-alueissa säädetään irtisanomisen vähimmäisehdot, joista ei saa poiketa.

9. Onko minulla oikeus irtisanoa toimitussopimus, jos

- **hinta muuttuu?**
- **muutan toiseen asuntoon?**

Toistaiseksi voimassaoleva sähkönsopimus on oikeus irtisanoa kahden viikon irtisanomisajalla. Määräaikaisessa sähkönsopimuksessa hinta ei yleensä voi muuttua kesken sopimuskauden. Määräaikaisessa sopimuksessa voidaan kuitenkin sopia hinnan sitomisesta tiettyyn viitearvoon (esim. sähköpörssin aluehintaan), jolloin maksettava hinta seuraa sopimuskauden ajan ko. viitehinnan muutoksia (vrt. lainan koron sitominen esim. euribor-korkoon).

Toistaiseksi voimassaoleva sähkönsopimus on oikeus irtisanoa kahden viikon irtisanomisajalla. Yleisten sopimusehtojen mukaan myös määräaikaisen sähkönsopimuksen voi irtisanoa muuttotilanteessa, ellei yksilöllisissä sopimusehdoissa ole toisin sovittu. Yksilöllisissä sopimusehdoissa voidaan sopia, että myyntisopimusta ei voi irtisanoa muuton yhteydessä, vaan sopimus siirretään asiakkaan uudelle käyttöpaikalle.

10. Olen muuttanut tai vaihtanut sähkönmyyjää. Onko minun edelleen maksettava laskut, jotka tulevat vanhasta osoitteestani/entiseltä myyjältäni?

Sähkönmyyjä lähettää loppulaskun, kun sopimus on päättynyt. Loppulasku on maksettava. Jos olet irtisanonut sopimuksen myöhässä, myyjällä on oikeus laskuttaa irtisanomisajan loppuun asti, vaikka olisitkin jo muuttanut toiseen osoitteeseen. Muutosta onkin muistettava ilmoittaa sähkönmyyjälle viimeistään kaksi viikkoa ennen muuttoa.

Ne määräaikaiset sopimukset, jotka jatkuvat muutosta huolimatta uudella käyttöpaikalla, jatkuvat ja laskutetaan sovitusti uuden käyttöpaikan tiedoin. Myös näissä tapauksissa muutosta on ilmoitettava myyjälle ajoissa, jotta hän voi ilmoittaa uuden käyttöpaikan verkkoyhtiölle asiakkaan muutosta.

11. Mitä valitusten käsittelymenettelyä sähkönmyyjäni noudattaa? Mitä riitojen ratkaisumenettelyjä minulla on käytössäni? Kenen puoleen voin kääntyä, kun tarvitsen ilmaista oikeusapua?

Tiedot asiakasvalituksen tekemiseen pitää löytyä sähkölaskustasi. Voit tiedustella sähkönmyyjän valitus-tenkäsittelymenettelystä myös suoraan myyjältä tai tarkastaa omasta sopimuksesta tai sopimusvahvistuksesta. Sinulla on myös oikeus saada vuosittain tieto käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä sähkölaskun yhteydessä.

Jos et pääse yhteisymmärrykseen myyjän kanssa, voit viedä asian maksutta kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Ennen kuin teet ratkaisupyynnön kuluttajariitalautakuntaan, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan, josta saat opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisut eivät ole velvoittavia, mutta useat yritykset noudattavat niitä. Halutessasi voit viedä asian myös yleiseen tuomioistuimeen.

12. Onko sähköntoimitusten laadulle olemassa vähimmäisvaatimuksia? Onko minulla oikeus korvaukseen, jos ennakkoon määritellyt laatuvaatimukset eivät täyty?

Jollei toisin ole sovittu, sähkönjakelussa ja sähköntoimituksessa on virhe, jos

- sähkö ei laadultaan vastaa Suomessa noudatettavia standardeja
- sähkönjakelu tai sähköntoimitus on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä

Sähkönjakelussa ja sähköntoimituksessa on eräin poikkeuksin virhe myös silloin, jos kuluttajan laskutus on virheellinen tai viivästynyt.

Jos sähkönjakelussa tai -toimituksessa on todettu virhe, sinulla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen ja korvaukseen vahingosta. Edellytykset hinnanalenukselle ja vahingonkorvaukselle on säädelty sähkömarkkina- laissa. (Ks. myös kysymykset [valitusten käsittelystä](#).)

13. Mihin toimenpiteisiin sähkönmyyjän tai verkonhaltijan on ryhdyttävä ennen kuin sähköntoimitus voidaan katkaista maksamattoman laskun vuoksi?

Sähkönjakelu tai sähköntoimitus voidaan keskeyttää, jos sähkönkäyttäjä on olennaisesti laiminlyönyt sähkönmyyjälle tai verkkoyhtiölle tulevien maksujen suorittamisen tai on muutoin olennaisesti rikkonut sopimukseen perustuvia velvoitteitaan.

Ennen keskeyttämistä sähkönkäyttäjälle on lähetettävä kirjallinen huomautus maksun laiminlyönnistä tai muusta sopimusrikkomuksesta. Lisäksi erillinen katkaisuvaroitus on lähetettävä aikaisintaan kahden viikon kuluttua huomautuksen lähettämisestä.

Sähkönjakelun tai -toimituksen saa katkaista aikaisintaan viiden viikon kuluttua siitä, kun maksu on eräännytynyt tai muusta sopimusrikkomuksesta on ensimmäisen kerran ilmoitettu sähkönkäyttäjälle eikä sopimusrikkomusta ole oikaistu ajoissa ennen varoitettua katkaisuaikajankohtaa.

Jos maksulaiminlyönnin perusteena on henkilön vakava sairaus, työttömyys tai muu erityinen syy, saa sähköt katkaista vasta kahden kuukauden kuluttua maksun eräpäivästä edellyttäen, että sairaudesta tms. on laskuttajalle kerrottu.

Sähkönjakelua tai sähköntoimitusta ei saa maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vakituisena asuntona käytettävästä rakennuksesta tai sen osasta, jonka lämmitys on riippuvainen sähköstä, lokakuun alun ja

huhtikuun lopun välisenä aikana, ennen kuin on kulunut neljä kuukautta laiminlyödyn maksun eräpäivästä.

14. Miten minun on toimittava, jos katson, että jotakin sopimusehtoa on muutettu ilmoittamatta siitä asianmukaisesti?

Ota aluksi yhteyttä verkkoyhtiöön tai sähkönmyyjään ja keskustele tilanteesta. Voit ilmoittaa asiasta myös Energiavirastoon tai Kilpailu- ja kuluttajavirastoon.

3. Sähkön hinnoittelu ja kulutus

1. Miten erotan laskustani hinnan, ylläpitomaksun ja tariffin?

Laskussa on eroteltava kunkin maksun osalta laskutettavien yksiköiden määrä, yksikköhinnat ja veloitet-tava yhteissumma. Sähkön myyntiä ja sähkön jakelua koskevasta laskusta tulee löytyä molemmista veloitet-tavat summat erikseen.

2. Mitä tietoja sähkönmyyjän ja verkkoyhtiön on annettava käyttämästään laskutusjärjestelmästä?

Asiasta ei ole yksityiskohtaisia säännöksiä. Muun muassa laskun eräpäivistä ja laskutusrytmistä asiakas ja energiayhtiö voivat sopia keskenään tarkemmin. Sähkö on kuitenkin laskutettava tosiasiallisen kulutuksen perusteella vähintään neljä kertaa vuodessa. Laskutus voidaan perustaa arvioituun kulutukseen, jollei mit-taustiedot ole verkkoyhtiön tai myyjän saatavilla.

Yleisten sopimusehtojen mukaan, jollei toisin ole sovittu, laskutus perustuu mitattuun sähkönkäyttöön, jos käyttöpaikalla on etäluettava mittari. Ellei käyttöpaikalla ole etäluettavaa mittaria, laskutus perustuu käyt-täjän arvioituun sähkönkäyttöön. Arviolaskutus tasataan ilmoitetun tai luetun mittarilukeman perusteella vähintään neljä kertaa vuodessa (lukema- eli tasauslasku), jollei muuta ole sovittu.

3. Mitä määräyksiä on annettu hinnoittelumenetelmästä, jota sähkönmyyjän ja verkonhaltijan on sovellettava?

Verkkoyhtiön pitää julkaista verkkopalvelujensa yleiset myyntiehdot ja -hinnat sekä niiden määräytymis-perusteet. Verkkoyhtiön on noudatettava hinnoittelussaan Energiaviraston kullekin verkkoyhtiölle etukä-teen vahvistamia hinnoittelua koskevia menetelmiä.

Sähkönmyyjän, jolla on toimitusvelvollisuus, pitää julkaista myymäänsä energiaa koskevat vastaavat tiedot kuluttajille ja toimitusvelvollisuuden piirissä oleville asiakkaille. Sähkönmyyjät päättävät hinnoistaan itse-näisesti.

4. Peritäänkö minulta ennakko- tai liitäntämaksuja? Mistä saan niitä koskevia lisätietoja?

Verkkoyhtiö perii maksun sähkön käyttöpaikkojen liittämistä verkkoon. Energiavirasto on vahvistanut liittämistä perittävien maksujen määrittämismenetelmät. Sinulla on oikeus saada verkkoyhtiöltä kattava ja riittävän yksityiskohtainen arvio liittymiskustannuksista.

Yleisten sähkösopimusehtojen mukaan sähköyhtiöllä on oikeus vaatia kuluttaja-asiakkaalta vakuus tai en-nakkomaksu, jos siihen on erittäin painava syy. Esimerkiksi painavana syynä voidaan ehtojen mukaan pitää sitä, jos kuluttajan luottotiedoista ilmenee, että hän on ilmeisesti kyvytön suoriutumaan sähkösopimukseen

perustuvista maksuista tai sitä, että kuluttajan sähköntoimitus on keskeytetty maksulaiminlyöntien takia.

5. Onko alueellani julkaistu äskettäin hintakatsauksia?

Energiavirasto julkaisee verkkosivuillaan erilaisia hintavertailuja sähkön verkkopalvelu- sekä myyntihinnoista.

6. Mitä eri maksuvaihtoehtoja minulla on käytettävissäni?

Sähkönmyyjän ja verkkoyhtiön on tarjottava sinulle erilaisia maksutapoja laskun maksamiseen. Voit maksaa sähkölaskusi verkkopankissa joko sähköisenä tai paperilaskulla, tai asioida pankkikonttorissa.

Asiakas ja energiayhtiö voivat sopia keskenään tarkemmin laskutusrytmistä ja eräpäivistä.

7. Sovelletaanko alueellani hintasäännöstelyjärjestelmää tai muunlaista hintavalvontaa? Onko minulla oikeus hankkia sähköä kansallisen viranomaisen vahvistamalla hinnalla?

Suomessa sähköenergian hinta on vapaan kilpailun piirissä, joten hintasäännöstelyjärjestelmää ei ole. Kuitenkin kuluttajien ja muiden pienkäyttäjien sähköntoimituksen turvaamiseksi sähkömarkkinalaissa säädetään sähkön vähittäismyyjän toimitusvelvollisuudesta.

Toimitusvelvollisuus tarkoittaa sitä, että verkkoyhtiön vastuualueella yhden sähkönmyyjän (yleensä alueen markkinaosuudeltaan suurin myyjä) on toimitettava vastuualueella sähköä kuluttaja-asiakkaille ja eräille muille pienemmille sähkökäyttäjille julkisilla hinnoilla ja ehdoilla. Näiden hintojen tulee olla kohtuullisia. Myyntivelvollisuus julkisilla hinnoilla koskee ainoastaan tiettyä verkkoyhtiön toiminta-aluetta. Sähkökäyttäjällä on oltava sopimus sähköntoimitamisesta toimitusvelvollisen myyjän kanssa.

Energiavirasto valvoo jokaisen verkkoyhtiön hinnoittelua. Sähkön jakelun ja siirron hinnoittelun ja verkko-toiminnan tuoton kohtuullisuutta valvotaan jokaiselle verkkoyhtiölle erikseen vahvistettujen menetelmien perusteella. Energiavirasto valvoo myös, että verkonhaltija ei korota sähkönjakelun maksujaan enempää kuin 15 prosenttia korotusta edeltäneiden 12 kuukauden aikana keräämiinsä maksuihin verrattuna.

8. Onko minulla oikeus valita, minkä tyyppisen sähkömittarin saan käyttööni?

Asiakkaan laskutus perustuu sähkömittarin mittaustietoihin. Paikallinen verkkoyhtiö vastaa sähkön mitauspalveluiden järjestämisestä. Verkkoyhtiön on tarjottava erilaisia mittausspalveluita, kuten yksiaikaista yleismittausta, kaksiaikaista yö- ja päiväkulutuksen mittausta sekä kausi- ja tuntimittausta. Valitun mittauspalvelun mukaan valikoituu sähkömittari, joka asiakkaalle asennetaan.

Suomessa on pääsääntöisesti siirrytty sähkönkulutuksen tuntimittaukseen. Tuntimittauslaitteiston toiminnalliset vähimmäisvaatimukset on määritelty sähkömarkkinalainsäädännössä.

9. Mihin minun on otettava yhteyttä, jos haluan saada käyttööni kulutusmittarin?

Monia asiakkaita kiinnostaa yksittäisten sähkölaitteiden kulutus ja niiden energiatehokkuuden parantaminen. Tätä varten useat sähköyhtiöt lainaavat asiakkailleen ja alueelliset energiatoimistot alueensa asukkaille pistorasialiittäisiä kulutusmittareita, joilla voi mitata kodin yksittäisten sähkölaitteiden sähkönkulutusta. Myös joidenkin paikkakuntien kirjastoista on mahdollista lainata kulutusmittari.

10. Milloin ja miten sähkömittarini luetaan?

Suomessa on pääsääntöisesti siirrytty sähkönkulutuksen tuntimittaukseen. Jos sähkönkäyttöpaikkaan ostetaan sähköä tuntipohjaisella sähkötuotteella, tuntimittauslaitteisto tulee lukea vähintään kerran vuorokaudessa. Muut kuin tuntimittaukseen perustuvat sähkömittarit tulee lukea vähintään neljä kertaa vuodessa. Mittauslaitteisto on luettava sähkönkäyttöpaikalla aina sähkönmyyjän vaihtuessa. Muun kuin tuntimittauslaitteiston osalta verkkoyhtiöllä on kuitenkin oikeus arvioida lukema sähkönkäyttöpaikan aikaisempaan sähkönkulutukseen perustuen, jos käyttäjä ei ole toimittanut kohtuullisessa määräajassa lukemaa verkko-yhtiön sitä pyydettyä. Sama oikeus lukeman arviointiin verkkoyhtiöllä on, jos mittauslaitteisto on sijoitettu sellaiseen paikkaan, johon asiakkaalla ei ole pääsyä.

11. Voiko energian hintoja korottaa kesken sopimuskauden? Onko alueellani toteutettu sellaisia julkisia toimenpiteitä, jotka vähentäisivät merkittävän hinnankorotuksen uhkaa toimitussopimukseni voimassaoloaikana?

Toistaiseksi voimassaolevassa sopimuksessa hintoja voidaan muuttaa sähkömarkkinalain ja sopimusehtojen puitteissa.

Määräaikaisessa sopimuksessa energian hinta ei pääsääntöisesti voi muuttua kesken sopimuskauden lukuun ottamatta verojen ja muiden julkisten maksujen muutoksia.

Myös määräaikaisessa sopimuksessa voidaan kuitenkin sopia hinnan sitomisesta tiettyyn viitearvoon, esimerkiksi sähköpörssin aluehintaan. Tällöin maksettava hinta seuraa sopimuskauden ajan sovitun viitehinnan muutoksia. (Esimerkiksi asuntolainan korko sidotaan vastaavasti euribor-korkoon).

12. Mitä oikeudellista menettelyä sähkönmyyjän kuuluu noudattaa ennen kuin se voi muuttaa sähkön hintaa?

Sähkönmyyjän on lähetettävä sähkönkäyttäjälle kirjallinen ilmoitus hinnankorotuksesta kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Ilmoituksessa on kerrottava miten ja mistä ajankohdasta hinnat tai muut sopimusehdot muuttuvat ja mikä on muutoksen peruste. Ilmoituksessa on mainittava, onko sopijapuolella oikeus irtisanoa sopimus.

4. Sähkönmyyjän vaihtaminen

1. Mitä sähkönmyyjiä alueellani toimii?

Sähkönmyyjät, jotka tarjoavat sähköä postinumeroalueellesi saa helposti selville Energiaviraston ylläpitämästä hintavertailupalvelusta www.sahkonhinta.fi.

2. Miten irtisanon nykyisen myyntisopimukseni ja vaihdan uuteen sähkönmyyjään?

Myyjän vaihtoon riittää yhteydenotto uuteen myyjään. Uusi myyjä hoitaa valtuutuksellasi vanhan sopimuksen irtisanomisen. Valtuutus voidaan tehdä, kun uusi sopimus solmitaan. Halutessasi voit irtisanoa sopimuksen vanhan sähkönmyyjän kanssa itse, mutta suositeltavin ja helpoin tapa on olla yhteydessä uuteen myyjään, joka hoitaa asian puolestasi.

3. Mitkä ovat yleiset vähimmäisehdot sähkönmyyntisopimuksen irtisanomiselle myyjää vaihdettaessa?

Toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen irtisanomiselle ei ole asetettu ehtoja. Kuluttaja voi kahden viikon irtisanomisajalla vapaasti irtisanoa sopimuksen päättymään milloin vain. Määräaikainen sopimus päättyy määräajan umpeutuessa.

4. Voivatko toimitukset katketa siinä vaiheessa, kun vaihdan sähkönmyyjää?

Sähkön toimitus ei katkea myyjänvaihdon seurauksena.

5. Mitkä syyt estävät minua vaihtamasta sähkönmyyjää?

Voimassa oleva määräaikainen sopimus nykyisen myyjän kanssa. Määräaikaisen sopimuksen päättämisestä kesken sopimuskauden voi seurata jokin sopimusrikkomussanktio kuten sopimussakko. Kohtuullinen sopimussakko voidaan periä kuluttajalta, jos siitä ja sen määrästä on yksilöllisessä myyntisopimuksessa sovittu erikseen.

Yleisten sähkönmyyntiehtojen mukaan kuluttaja voi kuitenkin irtisanoa myös määräaikaisen sopimuksen muuton vuoksi, jollei muuta ole sovittu tai jos kuluttajan sähkönkäytön tarve on olennaisesti muuttunut esim. vakavan sairastumisen takia ja sähkösopimuksen jatkuminen tällöin on kuluttajan osalta kohtuutonta.

6. Kuinka paljon sähkönmyyjän vaihtaminen maksaa?

Sähkönmyyjän vaihto on maksutonta.

7. Miten pitkäksi aikaa sähkönmyyjä voi sitoa kuluttajan sopimukseen?

Määräaikaiselle sopimukselle ei ole asetettu sähkömarkkinalaissa aikarajaa. Kuitenkin jos määräaikainen sopimus on tehty yli kahden vuoden ajaksi, kuluttajalla on oikeus kahden vuoden kuluttua irtisanoa sopimus samalla tavoin kuin, jos se olisi toistaiseksi voimassaoleva. Jos määräaikainen sopimus on solmittu esimerkiksi kolmeksi vuodeksi, kuluttajalla on kahden vuoden jälkeen oikeus irtisanoa sopimus kahden viikon irtisanomisajalla.

Lisäksi jos kuluttajalla on ollut määräaikainen kahden vuoden sopimus, sopimus ei voi jatkua automaattisesti uudella määräaikaisella sopimuksella, vaan sähkönmyyjän on hankittava jatkosopimukselle kuluttajan nimenomainen suostumus.

5. Sähköverkkoon liittyminen ja sähkösopimuksen tekeminen

1. Mihin minun tulee ottaa yhteyttä halutessani tehdä sähkösopimuksen ensimmäisen kerran?

Haluamaasi sähkönmyyjään. Jos kyseessä on uusi rakennettava käyttöpaikka, jossa ei ole liittymissopimusta, ole ensin yhteydessä paikalliseen verkkoyhtiöön.

2. Onko minun tehtävä sähkönmyynnistä ja verkkopalvelusta sopimus ja kenen kanssa se tehdään?

Sähkönmyyjän kanssa tehdään myyntisopimus energian toimituksesta ja verkkoyhtiön kanssa verkkopalvelusopimus siirrosta.

Toimitusvelvollisen myyjän kanssa sinulla on oikeus tehdä kokonaistoimitussopimus, joka sisältää sähkönmyynnin lisäksi sähkön siirron edellyttämän verkkopalvelun.

3. Miten saan selville, kuka on minun sähkönmyyjäni tai verkkoyhtiöni?

Suomessa sähkönkäyttäjät saavat vapaasti valita sähkönmyyjän. Sähkönmyyjät, jotka tarjoavat sähköä postinumeroalueellesi saa helposti selville Energiaviraston ylläpitämästä hintavertailupalvelusta www.sahkonhinta.fi. Jos et tiedä oman myyjäsi nimeä, voit tarkistaa sen esimerkiksi sähkölaskustasi. Verkkopalvelusopimus tehdään alueella toimivan verkkoyhtiön kanssa. Sähkönmyyjä tekee verkkosopimuksen asiakkaan puolesta asiakkaan näin halutessa. Tiedon alueella toimivasta verkkoyhtiöstä saa esim. sähkönmyyjältä tai Energiavirastolta.

4. Millä myyjällä on velvollisuus toimittaa minulle energiaa maksua vastaan muodollisen sopimuksen nojalla? Kuka on oletusmyyjäni?

Jokaisen verkkoyhtiön vastuualueella on toimitusvelvollinen myyjä (yleensä alueen markkinaosuudeltaan suurin myyjä), jonka on toimitettava vastuualueella sähköä kuluttaja-asiakkaille ja eräille muille pienehköille sähkönkäyttäjille julkisilla hinnoilla ja ehdoilla. Näiden hintojen tulee olla kohtuullisia.

Suomessa ei ole säädetty ns. oletusmyyjästä toisin kuin joissakin muissa Euroopan maissa. Sähkön toimittaminen edellyttää, että kuluttaja on sopinut sähkön myynnistä jonkin myyjän kanssa. Kuluttaja voi valita myyjänsä vapaasti.

5. Onko minun tehtävä sopimus kotitalouteni liittämistä fyysisesti sähkönjakeluverkkoon ja kenen kanssa se tehdään?

Jos pientaloa tai kesämökkiä ei ole liitetty sähköverkkoon, tee sopimus verkkoon liittämistä paikallisen verkkoyhtiön kanssa. Asunto-osakeyhtiömuotoisissa rivi- tai kerrostaloissa päätöksen ja sopimuksen jake-luverkonhaltijan verkkoon liittymisestä tekee yksittäisen asukkaan sijasta taloyhtiö.

6. Mihin otan yhteyttä, jos energiantoimituksissa tulee katkos? Kenen puoleen voin kääntyä, jos minulla on toimituksiin liittyviä teknisiä kysymyksiä?

Paikalliseen verkkoyhtiöön.

7. Kuka on vastuussa vahingoista, joita sähköntoimituskatkoksista aiheutuu kotitaloudelleni?

Jos sähkönjakelun keskeytys katsotaan virheeksi, sinulla on oikeus hinnanalennukseen, joka vastaa kahden viikon osuutta vuotuisesta verkkopalvelumaksusta. Vaihtoehtoisesti voit olla oikeutettu vakiokorvaukseen, jos sähkökatkos kestää yli 12 tuntia. Vakiokorvaus myönnetään sähkömarkkina-alueella säädetyn edellytyksin. Vakiokorvauksen määrä riippuu keskeytyksen kestosta ja sähkönkäyttäjän vuotuisesta verkkopalvelumaksusta.

Lisäksi voit vaatia korvausta aiheutuneesta vahingosta, jos sähkökatkoksen katsotaan johtuvan sähkönjakelun tai -toimituksen virheestä. Tee hinnanalennusta, vakiokorvausta ja mahdollista vahingonkorvausta koskeva vaatimus verkkoyhtiölle.

8. Jos joudun tilapäisiin taloudellisiin vaikeuksiin, miten vältän kotitaloudelleni välttämättömän perusenergian toimituksen (esim. lämmön ja keittiösähkön) katkaisemisen?

Ota aluksi yhteyttä verkkoyhtiöön ja myyjään ja kerro tilanteesta. Jos maksuvaikkeudet ovat vain tilapäisiä, voidaan päästä sopimukseen esimerkiksi lisämaksuajan myöntämisestä tai maksusuunnitelman tekemisestä.

Jos maksujen laiminlyönnin perusteena on henkilön vakava sairaus, työttömyys tai muu erityinen syy, saa sähköt katkaista vasta kahden kuukauden kuluttua maksun eräpäivästä. Ilmoita esteestä verkkoyhtiölle ja myyjälle niin pian kuin mahdollista.

Sähkönjakelua tai -toimitusta ei saa maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vakituisena asuntona käytettävästä rakennuksesta tai sen osasta, jonka lämmitys on riippuvainen sähköstä, lokakuun alun ja huhtikuun lopun välisenä aikana, ennen kuin on kulunut neljä kuukautta laiminlyödyn maksun eräpäivästä.

9. Mitä tapahtuu, jos sähkönmyyjäni poistuu markkinoilta? Kuka on siinä tapauksessa sähkönmyyjäni?

Mikäli sähkönmyyjä poistuu markkinoilta, esimerkiksi konkurssin vuoksi, verkkoyhtiö ei saa keskeyttää sähkönjakelua ilmoittamatta siitä sähkönkäyttäjille. Verkkoyhtiön on huolehdittava siitä, että kuluttajalle toimitetaan sähköä vähintään kolmen viikon ajan ilmoituksen lähettämisestä. Sinun tulee itse valita uusi sähkönmyyjä. Sähkönmyyjät, jotka tarjoavat sähköä postinumeroalueellesi saa helposti selville Energiaviraston ylläpitämästä hintavertailupalvelusta www.sahkonhinta.fi.

Toimitusvelvollisuuden piirissä oleville asiakkaille verkkoyhtiön on jatkettava sähkötoimitusta siihen asti, kunnes Energiavirasto määrää uuden sähkönmyyjän.

10. Jos sattuu kansallinen, alueellinen tai paikallinen kriisi tai muu vakavia toimitushäiriöitä aiheuttava tilanne, mistä saan tietoa hätätoimenpiteistä?

Paikallisista ja alueellisista häiriöistä saat tietoa omalta verkkoyhtiöltä ja laajemmista häiriöistä yleisistä tiedotusvälineistä.

6. Valitusten käsittely

1. Mistä voin saada lisätietoja sähkönmyyjäni tai verkkoyhtiöni käytössä olevasta valitusten käsittelymenettelystä?

Tiedot asiakasvalituksen tekemiseksi pitää löytyä sähkölaskustasi. Sinulla on myös oikeus saada vuosittain tietoa käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä sähkölaskun yhteydessä.

Voit myös kysyä lisätietoja reklamaatioiden käsittelymenettelystä suoraan sähkönmyyjältä tai verkkoyhtiöltä.

2. Käyttääkö sähkönmyyjäni asiamiestä?

Sähkönmyyjät eivät yleensä käytä ulkopuolista asiamiestä vaan ne käsittelevät valitukset itse.

3. Tarvitsen apua riita-asian selvittelyssä sähkönmyyjäni tai verkkoyhtiön kanssa. Miltä puolueettomalta ja riippumattomalta taholta voin pyytää maksutonta apua tällaisessa asiassa?

Kuluttajaneuvojat avustavat maksutta yksittäisiä kuluttajia. Kuluttajaneuvojan puoleen kannattaa kääntyä, jos ei itse pääse sopimukseen yrityksen kanssa. Ennen yhteydenottoa kuluttajaneuvojaan on hyvä tehdä kirjallinen reklamaatio yritykselle.

Kuluttajariitalautakunta käsittelee maksutta kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä riita-asioita. Päätökset eivät ole kumpaakaan osapuolta velvoittavia, mutta useat yritykset noudattavat niitä. Kilpailu- ja kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies valvoo yleisesti kuluttajien etuja markkinoilla, esim. neuvottelee elinkeinonharjoittajien kanssa vakiosopimusehdoista ja valvoo mainonnan ja sopimusehtojen lainmukaisuutta sekä antaa yleisluontoista neuvontaa.

7. Kuluttajansuoja- ja kilpailuviranomaiset

1. Kuka Suomessa vastaa kuluttajansuoja-asioista? Mitä toimenpiteitä nämä organisaatiot ovat toteuttaneet kuluttajien suojelemiseksi?

Kilpailu- ja kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies. Virasto valvoo muun muassa markkinoinnin ja kuluttajasopimuksissa käytettävien ehtojen lainmukaisuutta. Kilpailu- ja kuluttajavirasto on tarkastanut, että sähköalan vakiosopimusehdot täyttävät kuluttajansuojan asettamat vaatimukset. Virasto on myös puuttunut sopimattomiin menettelyihin sähkön markkinoinnissa.

2. Alueellani on vain yksi sähkönmyyjä, joten en voi kilpailuttaa tarjouksia. Kenen kanssa voin keskustella siitä, miten kilpailua voitaisiin edistää?

Suomessa pääsääntöisesti jokaisella paikkakunnalla sähköenergiaa tarjoaa useampi myyjä. Sähkönmyyjät, jotka tarjoavat sähköä postinumeroalueellesi saa helposti selville Energiaviraston ylläpitämästä hintaverailupalvelusta www.sahkonhinta.fi.

Sähkökaupan kilpailun edistämistoimenpiteitä voi kommentoida ja niihin liittyen voi esittää kysymyksiä Energiavirastoon.

3. Mikä julkinen taho on vastuussa terveen ja tehokkaan kilpailun edistämisestä?

Energiavirasto sekä Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

8. Sähkösaanti maksuvaikeuksien aikana

1. Kuinka vältän sähköntoimitusten katkaisemisen, jos en pysty maksamaan laskuani? Mitä tapahtuu, jos en reagoi maksumuistutukseen?

Ota aluksi yhteyttä verkkoyhtiöön ja myyjään ja kerro tilanteesta. Jos maksuvaikeudet ovat vain tilapäisiä, voitte päästä sopimukseen esimerkiksi lisämaksuajan myöntämisestä tai maksusuunnitelmasta tekemisestä.

Jos sähkönkäyttäjää ei reagoi maksumuistutukseen, tulee sähkönmyyjän tai jakeluverkonhaltijan lähettää kuluttajalle erillinen katkaisuvaroitus. Varoituksen saa lähettää aikaisintaan kahden viikon kuluttua maksuhuomautuksen lähettämisestä. Sähkönjakelun tai -toimituksen saa katkaista aikaisintaan viiden viikon kuluttua siitä, kun maksu on erääntynyt.

Jos maksulaiminlyönnin perusteena on henkilön vakava sairaus, työttömyys tai muu erityinen syy, saa sähkökatkaista vasta kahden kuukauden kuluttua maksun eräpäivästä edellyttäen, että sairaudesta tms. on laskuttajalle kerrottu.

Yleisten sähkönmyyntiehtojen mukaan kuluttajan tai asuinkiinteistön sähkötoimitusta ei kuitenkaan voida keskeyttää, jollei suorittamatta oleva maksu ole vähintään 250 euroa tai jollei vanhimman maksamatta olevan laskun eräpäivästä ole kulunut vähintään kolmea kuukautta.

Sähkönjakelua tai -toimitusta ei saa maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vakituisena asuntona käytettävästä rakennuksesta tai sen osasta, jonka lämmitys on riippuvainen sähköstä, lokakuun alun ja huhtikuun lopun välisenä aikana ennen kuin on kulunut neljä kuukautta laiminlyödyn maksun eräpäivästä. Sähkön ollessa välttämättömyyspalvelu voit maksuvaikeuksissa kääntyä myös Kelaan.

2. Miten minun tulee toimia, jos sähkönjakelu tai sähkötoimitus katkaistaan?

Ota yhteyttä verkkoyhtiöön ja sähkönmyyjään ja tarvittaessa Kelaan.

3. Minkälaista tukea ja suojaa tarjotaan heikossa taloudellisessa tilanteessa oleville kuluttajille? Millä edellytyksillä minut voidaan luokitella tukikelpoiseksi (heikossa asemassa olevaksi) kuluttajaksi?

Sähkömarkkina-alueilla ei ole säädetty sähköyhtiöille velvollisuutta tukea esimerkiksi hinnanalennuksien muodossa heikossa asemassa olevia kuluttajia. Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloturvan muoto tilanteissa, joissa henkilön tai perheen tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin.

4. Mihin voin ottaa yhteyttä saadakseni tietoja heikossa asemassa olevien kuluttajien hyväksi toteutetuista toimenpiteistä?

Ota yhteyttä Kelaan tai talous- ja velkaneuvontaan.

Oikeusaputoimistojen talous- ja velkaneuvontapalvelu antaa yksityishenkilöille tietoja ja neuvontaa talouden suunnittelusta ja velkojen hoidosta, avustaa henkilöitä taloudenpidon suunnittelussa, selvittää velallisen talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuudet ja avustaa velallista tämän selvittäessä mahdollisuuksia tehdä sovinto velkojensa kanssa. Neuvonta on maksutonta.

9. Energiansäästövinkkejä

1. Miten voin vähentää kulutustani sähkölaskun pienentämiseksi?

Energiankulutusta voi vähentää monilla pienillä käyttötottumuksien muutoksilla.

Tee esimerkiksi näin:

- käytä energiansäästölamppuja

- sammuta valot huoneista, joissa kukaan ei oleskele
- sammuta laitteet kokonaan, silloin kuin niitä ei käytetä (älä jätä niitä valmiustilaan)
- laske kodin lämpötilaa asteella tai parilla
- vähennä sähkösaunassa käyntiä
- vähennä turhaa lämpimän veden kulutusta
- kiinnitä huomiota kodinkoneiden sijoitteluun (älä sijoita kylmälaitetta esim. aivan uunin tai pesukoneen viereen),
- huolla laitteita ohjeiden mukaisesti ja säännöllisesti
- selvitä onko vanhaan rakennukseen mahdollista tehdä energiatehokkuutta parantavia korjauksia tai muutoksia.

Kun teet kotiin perusparannuksia, kannattaa huomioida energiatehokkuus ja valita tehtävät ratkaisut sen mukaan. Remontoidessa taloa voit pohtia:

- ilmanvaihdon energiatehokkuuden parantamista
- tulisijan tai ilmalämpöpumpun asentamista
- lisäeristysten tarvetta.

Uuden rakenteilla olevan kodin energiatarvetta ja lämmitysjärjestelmävaihtoehtoja kannattaa miettiä huolella. Rakentamisvaiheessa on erinomaiset mahdollisuudet vaikuttaa kustannustehokkaasti kodin energian tarpeeseen.

Lisää energiansäästövinkkejä löytyy esimerkiksi [Motivan](#) ja sähköyhtiöiden verkkosivuilta.

Useimmat sähkönyyjät ja verkkoyhtiöt ovat tehneet energiapalvelujen energiatehokkuussopimuksen. Tämä tarkoittaa, että he ovat sitoutuneet antamaan energiatehokkuusneuvontaa asiakkailleen.

Lisätietoa energiatehokkuuden parantamisesta saat esimerkiksi [kuluttajien energianeuvonnasta](#).

10. Sopimattomat kaupalliset menettelyt

1. Mitä sopimattomilla kaupallisilla menettelyillä tarkoitetaan? Miten minun tulee toimia joutuesani tällaisten menettelyjen kohteeksi?

Sopimattomina pidetään muun muassa seuraavia menettelyjä:

- Markkinoinnista ei käy selvästi ilmi sen kaupallinen tarkoitus eikä se, kuka markkinoi
- Markkinoinnissa tai asiakassuhteessa annetaan totuudenvastaisten tai harhaanjohtavien tietoja.
- Markkinoinnissa tai asiakassuhteessa jätetään antamatta olennaisia tietoja, jotka kuluttaja tarvitsee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen tekemiseksi.
- Markkinoinnissa tai asiakassuhteessa käytetään aggressiivista menettelyä, kuten häirintää, pakottamista ja muuta sellaista painostamista, joka saattaa johtaa siihen, että kuluttaja tekee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen, jota hän ei ilman painostamista olisi tehnyt.

Kuluttaja voi olla yhteydessä kuluttajaviranomaisiin (Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonta, kuluttaja-asiamies).

2. Mitä harhaanjohtavilla myyntikäytännöillä tarkoitetaan? Miten minun tulee toimia joutuessani tällaisten käytäntöjen kohteeksi?

Harhaanjohtavilla myyntikäytännöillä tarkoitetaan markkinoinnissa tai asiakassuhteessa annettavia totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja, jotka saattavat johtaa siihen, että kuluttaja tekee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen, jota hän ei ilman annettuja tietoja olisi tehnyt.

Totuudenvastaiset tai harhaanjohtavat tiedot voivat koskea esimerkiksi myynnin kohdetta, hyödykkeen hintaa tai myyntitapaa. Menettelyn kohteeksi joutuva voi ottaa yhteyttä kuluttajaviranomaisiin (Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonta, kuluttaja-asiamies).

3. Mihin voin valittaa, jos minulle on mielestäni annettu väärää tietoa ennen sopimuksen tekemistä tai sopimuksen tekemisen jälkeen?

Ensin kannattaa olla yhteydessä tiedot antaneeseen yritykseen. Jos asia ei selviä, voit ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan ja tarvittaessa voit viedä asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

4. Mihin voin valittaa, jos mielestäni sähkönmyyjäni on vaihdettu vasten tahtoani?

Ota ensin yhteyttä kyseiseen sähkönmyyjään. Jos asia ei selviä, voit ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan ja tarvittaessa voit viedä asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.