

KYSYMYKSIÄ MAAKAASUMARKKINOISTA

KULUTTAJAN OIKEUS SAADA TIETOA

1. Mistä löydän maakaasun myyjän vaihtamista koskevaa tietoa?

Maakaasun myyjää voi vaihtaa vuodesta 2020 alkaen.

2. Mitä oikeuksia minulla on maakaasun kuluttajana?

- Oikeus liittyä kaasuverkkoon ja saada siirtopalvelua verkonhaltijalta kohtuulliseen hintaan riippumatta siitä, missä verkon käyttäjä maantieteellisesti sijaitsee verkonhaltijan toiminta-alueella
- Oikeus solmia kaasunmyyntisopimus toimitusvelvollisen maakaasun myyjän kanssa. Vuodesta 2020 alkaen maakaasun käyttäjä voi tietyin edellytyksin vaihtaa maakaasun myyjänsä myös sellaiseen myyjään, joka ei ole alueella toimitusvelvollinen myyjä.
- Oikeus saada tietoa verkkopalvelun ja energian hinnan muodostumisesta ja sopimukseen sovellettavista ehdoista

3. Mistä voin saada lisätietoja eri maksutavoista?

Maakaasun jakeluverkonhaltijoilta ja myyjiltä sekä Energiavirastolta ja kuluttajaviranomaisilta (Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonnasta).

4. Mistä voin saada lisätietoja alueellani toteutetuista energiatehokkuutta koskevista toimenpiteistä?

Kaikissa maakunnissa toimii vuodesta 2019 alkaen alueellinen energiatoimisto, joka antaa energiatehokkuusneuvontaa ja -koulutusta. Lisätietoja osoitteesta <http://www.motiva.fi/>.

5. 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 sopimusehdoja.



Kuluttajaneuvojat antavat opastusta ja avustavat kuluttajaa maksutta kuluttajan ja yrityksen välisissä yksittäisissä riita-asioissa. ks. www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta

Maakaasumarkkinalaissa on asetettu maakaasun myyjille ja verkonhaltijoille velvoitteita, joilla parannetaan kuluttajan asemaa. Maakaasumarkkinalaissa asetettujen velvoitteiden noudattamista valvoo Energiavirasto.

MAAKAASUSOPIMUKSET JA LASKUTUS

6. Mitkä vähimmäistiedot maakaasun myyjän ja jakeluverkonhaltijan on mainittava laskussani?

Maakaasun siirtolaskussa ja maakaasuenergian laskussa on mainittava, miten maakaasunjakelun ja energian hinta muodostuu. Laskussa on eriteltävä hinnan muodostumiseen vaikuttavat maksut, kunkin maksun osalta laskutettavien yksiköiden määrä, kunkin maksun yksikköhinta ja veloitettava summa, siirron ja maakaasuenergian osalta veloitettavat kokonaissummat, verojen määrät sekä niiden määräytymisperusteet ja kaikkien laskulla veloitettavien maksujen kokonaissumma.

Laskun mukana on mahdollistettava vertailu edellisen vuoden kulutukseen ja kustannuksiin samana kautena. Kuluttajille lähetettävissä laskuissa on annettava tiedot asiakasvalitusten tekemistä varten sekä vuosittain tietoja käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä. Maakaasun myyjän on lisäksi esitettävä asiakkaalle tieto sopimuksen voimassaoloajasta. Arvio- ja tasauslaskun sisällöstä on tarkempia määräyksiä.

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

Ensisijaisesti asiakkaan tulisi olla yhteydessä laskun lähettäneeseen yhtiöön ja tarvittaessa Energiavirastoon.

Energiavirasto valvoo maakaasumarkkinalain ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten noudattamista. Laskun vähimmäissisältö on määritelty maakaasumarkkinalaissa ja Energiaviraston antamassa määräyksessä maakaasuenergiaa ja maakaasun siirtoa koskevien laskujen erittelystä. Laskussa ilmoitettavat vähimmäistiedot on esitetty edellisessä kohdassa.

8. Mistä voin selvittää todellisen kulutuksen jollakin tietyllä aikavälillä, esim. vuodessa tai kuukaudessa?



Todellinen kulutus selviää mittaustiedoista. Mittarinluenta on yleensä verkonhaltijan vastuulla, mutta osa kuluttajista voi myös lukea mittarin itse. Maakaasun käyttäjä saa vähintään neljä kertaa vuodessa tosiasialliseen siirretyn ja kulutetun maakaasun määrään perustuvan maakaasun siirtolaskun sekä maakaasuenergialaskun. Kulutustiedot saa myös verkonhaltijalta tai myyjältä pyytämällä. Jos maakaasua käytetään vain ruoanvalmistukseen, kuluttaja saa tosiasialliseen siirtoon ja kulutukseen perustuvat laskut vähintään kerran vuodessa.

9. Mitä tietoja minun kannattaa pyytää maakaasun verkonhaltijalta ja myyjältä ennen sopimuksen tekemistä?

Maakaasuun liittyviä sopimuksia ovat **liittymissopimus**, jolla käyttöpaikka liitetään maakaasuverkkoon, **maakaasuverkkosopimus**, joka koskee maakaasun siirtopalvelua sekä maakaasun **myyntisopimus**, joka koskee maakaasuenergian myyntiä. **Toimitussopimukseksi** kutsutaan sellaista maakaasun toimituksen kokonaissopimusta, joka kattaa sekä siirron että myynnin ja on tehty saman palvelutarjoajan kanssa.

Kuluttajalle on ennen sopimuksen tekemistä annettava ainakin seuraavat tiedot:

- 1) palveluntarjoajan nimi ja yhteystiedot
- 2) tarjottu suoritus tai palvelu ja sen laatu sekä liittymissopimuksen kysymyksessä ollessa liittymän toimitusaika
- 3) sopimuksen mukaiseen suoritukseen tai palveluun liittyvät mahdolliset ylläpitopalvelut
- 4) menetelmät, joiden kautta kuluttaja 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 sovittua;
- 7) tiedot käytettävissä olevista valitusmenettelyistä ja riitojenratkaisumenettelyistä sekä niiden vireillepanosta;
- 8) tiedot kuluttajalle kuuluvista oikeuksista, jotka esitetään laskuissa taikka jakeluverkonhaltijan tai vähittäismyyjän internetsivuilla.

Jakeluverkonhaltijan ja maakaasun myyjän on kirjattava tiedot myös sopimukseen tai vahvistusilmoitukseen.

10. Kun maakaasupalvelua koskeva sopimus on tehty, mistä saan täydelliset tiedot sopimuksen sisällöstä, esimerkiksi kaikki sitä koskevat vaihtoehdot?



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

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

11. Mitkä ovat yleiset perusteet maakaasuverkkosopimuksen irtisanomiselle erityisesti silloin, kun

- **muutan uuteen osoitteeseen**
- **vuokraan asunto/taloni muille?**

Toistaiseksi voimassaolevan maakaasuverkkosopimuksen irtisanomisaika on loppukäyttäjälle kaksi viikkoa. Määräaikainen sopimus päättyy määräajan umpeutuessa, mutta kuluttaja saa myös irtisanoa määräaikaisen maakaasuverkkosopimuksen kahden viikon irtisanomisajalla.

Maakaasun jakeluverkonhaltija ei voi irtisanoa kuluttajan maakaasuverkkosopimusta.

12. Mitkä ovat yleiset perusteet maakaasun myyntisopimuksen irtisanomiselle erityisesti silloin, kun

- **muutan uuteen osoitteeseen**
- **vuokraan asunto/taloni muille?**

Toistaiseksi voimassaolevan maakaasun myyntisopimuksen irtisanomisaika on aina kuluttajalle kaksi viikkoa. Määräaikainen sopimus päättyy määräajan umpeutuessa. Määräaikaisen myyntisopimuksen saa kuitenkin muuttaessaan pois käyttöpaikasta irtisanoa samalla tavalla kuin toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen.

Maakaasun myyjä ei saa irtisanoa kuluttajan toimitusvelvollisuuden piirissä olevaa maakaasun myyntisopimusta.

13. Mistä saan selville maakaasusopimustani koskevat irtisanomisehdot?

Sopimusehdoistasi. Maakaasumarkkinalaissa säädetään irtisanomisen vähimmäisehdot, joista ei saa poiketa kuluttaja-asiakkaan tai toimitusvelvollisuuden piirissä olevan muun loppukäyttäjän vahingoksi.

14. Onko minulla oikeus irtisanoa maakaasuverkkosopimus tai myyntisopimus, jos

- **hinta muuttuu?**



Toistaiseksi voimassa oleva sopimus ja kuluttaja-asiakkaan määräaikainen verkkosopimus on aina oikeus irtisanoa kahden viikon irtisanomisajalla.

Maakaasuverkkosopimuksen hintojen tai sopimusehtojen muuttuessa sopimuksen saa irtisanoa päättymään ennen muutosten voimaantuloa toimittamalla irtisanomisilmoitus jakeluverkonhaltijalle viimeistään seitsemän päivää ennen muutosten voimaantuloa.

Määräaikaisessa sopimuksessa hinta ei voi yleensä muuttua kesken sopimuskauden. Määräaikaisessa myyntisopimuksessakin voidaan kuitenkin sopia hinnan sitomisesta tiettyyn viitearvoon, jolloin maksettava hinta seuraa sopimuskauden ajan ko. viitehinnan muutoksia (vrt. lainan koron sitominen esim. euribor-korkoon).

- **muutan toiseen asuntoon?**

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus ja kuluttaja-asiakkaan määräaikainen verkkosopimus on aina oikeus irtisanoa kahden viikon irtisanomisajalla. Myös määräaikaisen myyntisopimuksen saa irtisanoa kahden viikon irtisanomisajalla muuttaessaan toiseen asuntoon.

15. Olen muuttanut muualle. Onko minun edelleen maksettava laskut, jotka tulevat vanhasta osoitteestani?

Maakaasun myyjä ja verkonhaltija toimittavat loppulaskun, kun sopimus on päättynyt. Loppulasku on maksettava. Jos olet irtisanonut sopimuksen myöhässä, myyjällä ja verkonhaltijalla on oikeus laskuttaa irtisanomisajan loppuun asti, vaikka olisitkin jo muuttanut toiseen osoitteeseen.

16. Mitä valitusten käsittelymenettelyä maakaasun jakeluverkonhaltijani ja myyjäni noudattavat? Mitä riitojenratkaisumenettelyjä alueellani on käytössä? Kenen puoleen voin kääntyä, kun tarvitsen ilmaista oikeus-apua?

Tiedot asiakasvalituksen tekemiseen pitää löytyä maakaasulaskustasi. Voit tiedustella valitusten käsittelymenettelyä myös suoraan myyjältä ja verkonhaltijalta tai tarkastaa omasta sopimuksesta tai sopimusvahvistuksesta. Sinulla on myös oikeus saada vuosittain tieto käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä sähkölaskun yhteydessä.



Jos et pääse yhteisymmärrykseen myyjän tai verkonhaltijan 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. Halutesasi voit viedä asian myös yleiseen tuomioistuimeen.

17. Onko maakaasun toimitusten laadulle olemassa vähimmäisvaatimuksia? Onko minulla oikeus korvaukseen, jos ennakkoon määritellyt laatuvaatimukset eivät täyty?

Maakaasun jakelussa sekä maakaasun toimituksessa on virhe, jos maakaasun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun.

Jollei paremmasta maakaasun laadusta ole sovittu, maakaasun jakelussa ja muussa verkkopalvelussa sekä maakaasun toimituksessa on virhe, jos maakaasu ei laadultaan vastaa Suomessa yleisesti noudatettavia eurooppalaisia standardeja taikka jos maakaasun jakelu tai maakaasun toimitus on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä.

Maakaasun jakelussa ja toimituksessa on eräin poikkeuksin virhe myös silloin, jos kuluttajan laskutus on virheellinen tai viivästynyt.

Jos maakaasun jakelussa tai toimituksessa on todettu virhe, sinulla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen ja korvaukseen vahingosta. Edellytykset hinnanalennukselle ja vahingonkorvaukselle on säädelty maakaasumarkkinaissa.

18. Mihin toimenpiteisiin maakaasun myyjän tai verkonhaltijan on ryhdyttävä ennen kuin se voi katkaista toimitukset maksamattoman laskun vuoksi?

Maakaasun jakelu tai myynti voidaan keskeyttää, jos maakaasunkäyttäjä laiminlyö jakeluverkonhaltijalle tai myyjälle tulevien maksujen suorittamisen tai muuten olennaisesti rikkoo sopimuksen ehtoja. Ennen keskeyttämistä maakaasun käyttäjälle tulee lähettää maksumuistutus sekä erillinen katkaisuvaroitus.

Jos maksun laiminlyönti on johtunut kuluttajan maksuvaikeuksista, joihin hän on joutunut vakavan sairauden, työttömyyden tai muun erityisen seikan vuoksi pääasiassa ilman omaa syytään, keskeyttämisen saa tehdä aikaisintaan 60 päivän kuluttua maksun eräpäivästä.

Maakaasun jakelua tai maakaasun toimitusta ei voida kuitenkaan maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vakituksena asuntona käytettävästä rakennuksesta tai sen osasta, jonka lämmitys on riippuvainen maakaasusta, lokakuun alun ja huhtikuun lopun välisenä aikana ennen kuin on kulunut 120 päivää laiminlyödyn maksun eräpäivästä.

19. Miten minun on toimittava, jos katson, että jotakin sopimusehtoa on muutettu ilmoittamatta siitä asianmukaisesti? Mihin voin ottaa yhteyttä?

Aluksi on hyvä ottaa yhteyttä ehtoa muuttaneeseen jakeluverkonhaltijaan tai myyjään ja keskustella tilanteesta. Asiasta voi tarvittaessa ilmoittaa Energiavirastoon tai Kilpailu- ja kuluttajavirastoon.

MAAKAASUN HINNOITTELU JA KULUTUS

20. Miten erotan laskustani hinnan, ylläpitomaksun ja tariffin?

Laskussa on erotettava kunkin maksun osalta laskutettavien yksiköiden määrä, yksikköhinnat ja veloitettava yhteissumma.

Siirron ja energian hinnan sisältävästä laskusta tulee löytyä molemmista veloitettavat summat erikseen.

21. Mitä tietoja maakaasun myyjän ja verkonhaltijan on annettava käytössään olevasta laskutusjärjestelmästä?

Asiasta ei ole yksityiskohtaisia säännöksiä. Muun muassa laskun eräpäivistä ja laskutusrytmistä asiakas ja energiayhtiö voivat sopia keskenään tarkemmin. Laskutus perustuu usein arvioituun kulutukseen, joka on tasattava ilmoitetun tai etäluetun mittarilukeman perusteella vähintään neljä kertaa vuodessa pois lukien ne taloudet, joissa maakaasua käytetään vain ruoan valmistukseen.

22. Mitä määräyksiä on annettu hinnoittelumenetelmästä, jota maakaasun myyjän ja verkonhaltijan on sovellettava?

Verkonhaltijan tulee julkaista verkkopalvelujensa yleiset myyntiehdot ja -hinnat sekä niiden määräytymisperusteet. Verkonhaltijoiden on hinnoittelussaan noudatettava Energiaviraston verkonhaltijalle etukäteen vahvistamia hinnoittelua koskevia menetelmiä.



Verkkopalveluiden hintojen tulee olla kohtuullisia, tasapuolisia ja riippumattomia siitä, missä verkon käyttäjä maantieteellisesti sijaitsee verkonhaltijan toiminta-alueella.

Maakaasun myyjällä, jolla on toimitusvelvollisuus, on oltava julkiset maakaasun myyntiehdot ja -hinnat sekä niiden määräytymisperusteet toimitusvelvollisuuden piirissä oleville maakaasun käyttäjille. Maakaasun myyjät päättävät hinnoistaan itsenäisesti, mutta toimitusvelvollisen myyjän hinnoittelun tulee olla kohtuullista.

23. Peritäänkö minulta ennakkoja ja liitäntämaksua? Mistä saan niitä koskevia tietoja?

Verkonhaltija perii maksun maakaasun käyttöpaikkojen liittämistä verkkoon. Energiavirasto vahvistaa verkkonhaltijoiden noudatettaviksi menetelmät liittämistä perittävien maksujen määrittämiseksi. Sinulla on oikeus saada verkkoyhtiöltä kattava ja riittävän yksityiskohtainen arvio liittymiskustannuksista.

24. Onko alueellani julkaistu äskettäin hintakatsauksia?

Energiavirasto julkaisee verkkosivuillaan erilaisia hintatietoja maakaasun siirto- sekä myyntihinnoista.

25. Mitä eri maksuvaihtoehtoja minulla on käytettävissäni?

Maakaasun jakeluverkonhaltijan ja maakaasun myyjän on tarjottava erilaisia maksutapoja laskujen maksamiseen. Vaihtoehtoina voi olla esimerkiksi todellisen kulutuksen perusteella suoritettava laskutus tai tietyin aikaväleihin tasattava arviolaskutus. Voit maksaa laskusi verkkopankissa joko sähköisenä tai paperilaskulla, tai asioida pankkikonttorissa.

Asiakas ja energiayhtiö voivat sopia keskenään tarkemmin laskutusrytmistä ja eräpäivistä.

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

Maakaasun myyjällä, jolla on huomattava markkinavoima, tai jonka markkinaosuus alueella on suurin, on toimitusvelvollisuus. Toimitusvelvollisuus tarkoittaa sitä, että tällaisen myyjän on toimitettava vastuualueellaan maakaasua loppukäyttäjille, jotka käyttävät maakaasua pääasiassa asuntojen lämmittämiseen.



sekä loppukäyttäjille, joiden käyttöpaikan liittymisteho on enintään 250 kilowattia.

Toimitusvelvollisuuden piirissä myydyn maakaasun hinnan tulee olla kohtuullinen. Maakaasun käyttäjällä on oltava sopimus toimituksesta toimitusvelvollisen myyjän kanssa.

Energiavirasto valvoo maakaasun jakelun hinnoittelun ja verkkotoiminnan tuoton kohtuullisuutta jokaiselle verkonhaltijalle erikseen vahvistettujen menetelmien perusteella. Energiavirasto valvoo myös, että verkonhaltija ei korota maakaasun jakelun maksujaan enempää kuin 15 prosenttia korotusta edeltäneiden 12 kuukauden aikana keräämiinsä maksuihin verrattuna.

27. Onko minulla oikeus valita minkä tyyppisen mittarin saan käyttööni?

Pääsääntöisesti mittauslaitteiston omistaa ja siitä vastaa jakeluverkonhaltija. Jos maakaasun käyttäjä haluaa hankkia mittauslaitteiston, on mittauslaitteiston täytettävä jakeluverkonhaltijan tekniset vaatimukset. Maakaasumarkkina-alueissa säädetään tarkemmin mittauslaitteiston tarjoamisesta maakaasun käyttäjälle.

28. Onko määritelty jokin enimmäiskausi, jonka ajalta toimittajan on ilmoitettava minulle tiedot todellisesta kaasunkulutuksestani?

Loppukäyttäjällä on oikeus saada ilman erillistä korvausta maakaasun kulutustaan koskeva mittaus tieto, jonka verkonhaltija on kerännyt maakaasun käyttöpaikan mittauslaitteistosta. Jos maakaasun käytön laskutus perustuu kulutusarvioon, laskutus on tasattava vähintään neljä kertaa vuodessa asiakkaalle lähettävällä tasauslaskulla, joka perustuu ilmoitettuun tai etäluettuun mittarilukemaan. Yksinomaan ruoanvalmistukseen käytettävä maakaasu laskutetaan todellisen kulutuksen perusteella vähintään kerran vuodessa.

29. Milloin ja miten mittarini luetaan?

Mittarin luennasta sovitaan maakaasun verkkopalvelu- ja myyntisopimuksessa. Koska laskutus on suoritettava tosiasiallisen kulutuksen perusteella vähintään neljästi vuodessa, luetaan mittari verkonhaltijan tai käyttäjän toimesta vähintään neljä kertaa vuodessa.

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

Toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen hintoja voidaan muuttaa maakaasumarkkinalain ja sopimusehtojen puitteissa.

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

31. Mitä oikeudellista menettelyä maakaasun myyjän ja verkonhaltijan on noudatettava ennen kuin se voi muuttaa sopimuksen hintaa?

Myyjän ja verkonhaltijan on lähetettävä ilmoitus hinnankorotuksesta viimeistään 30 päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Ilmoituksessa on mainittava miten ja mistä ajankohdasta hinnat tai muut sopimusehdot muuttuvat ja mikä on muutoksen peruste. Ilmoituksessa on mainittava myös, onko sopijapuolella oikeus irtisanoa sopimus.

MAAKAASUN MYYJÄN VAIHTAMINEN

Vuodesta 2020 alkaen maakaasun käyttäjät voivat vaihtaa maakaasun myyjää. Maakaasumarkkinalain mukaan loppukäyttäjälle on tarjottava mittauslaitteistoa, kun kyse on uuteen rakennukseen sijoitettavasta uudesta liittymästä tai kun olemassa oleva mittauslaitteisto korvataan, paitsi jos se on teknisesti mahdotonta tai se ei ole kustannustehokasta. Mittauslaitteiston asennuksesta ja ylläpidosta vastaa jakeluverkonhaltija. Käyttäjän tulee korvata jakeluverkonhaltijalle aiheuttamansa kohtuulliset kustannukset mittauksen järjestämisestä.

MAAKAASUVERKKOON LIITTYMINEN JA SOPIMUKSEN TEKEMINEN

32. Mihin minun tulee ottaa yhteyttä halutessani tehdä maakaasusopimuksen ensimmäisen kerran?

Kaasunmyyjään alueellasi. Jos kyseessä on uusi rakennettava käyttöpaikka, jossa ei ole liittymissopimusta, on ensin oltava yhteydessä paikalliseen jakeluverkonhaltijaan.

33. Onko minun tehtävä maakaasun siirrosta ja myynnistä sopimus ja kenen kanssa se tehdään?

Maakaasun myyjän kanssa tehdään myyntisopimus maakaasuenergian myynnistä ja jakeluverkonhaltijan kanssa verkkopalvelusopimus jakelusta.



Toimitusvelvollisen myyjän kanssa voidaan tehdä kokonaistoimitussopimus, joka sisältää maakaasun myynnin lisäksi maakaasun jakelun edellyttämän verkkopalvelun.

34. Miten saan selville, kuka on maakaasun myyjäni ja jakeluverkonhaltijani?

Tiedon alueella toimivasta verkkoyhtiöstä ja toimitusvelvollisesta myyjästä saa esimerkiksi Energiavirastolta. Nykyisen myyjäsi ja verkonhaltijasi tiedot voit tarkistaa sopimuksesta ja laskusta.

35. Millä maakaasun myyjällä on velvollisuus toimittaa minulle kaasua maksua vastaan muodollisen sopimuksen nojalla? Kuka on oletusmyyjäni?

Vähittäismyyjän, jolla on huomattava markkinavoima jakeluverkonhaltijan toiminta-alueella, on toimitettava maakaasua toiminta-alueella kohtuulliseen hintaan loppukäyttäjille. Jos alueella olevilla myyjillä ei ole huomattavaa markkinavoimaa, toimitusvelvollinen on se myyjä, jonka osuus toimitetusta kaasusta on suurin. Suomessa ei ole säädetty oletusmyyjästä. Kaasun toimitus edellyttää, että loppukäyttäjä on tehnyt sopimuksen maakaasun myynnistä.

36. Onko minun tehtävä sopimus kotitalouteni liittämistä fyysisesti energianjakeluverkkoon ja kenen kanssa se tehdään?

Mikäli pientaloa ei ole liitetty maakaasuverkkoon, sopimus verkkoon liittämistä tulee tehdä paikallisen jakeluverkonhaltijan kanssa.

Asunto-osakeyhtiömuotoisissa rivi- tai kerrostaloissa päätöksen ja sopimuksen jakeluverkonhaltijan verkkoon liittymisestä tekee yksittäisen asukkaan sijasta taloyhtiö.

37. Mihin otan yhteyttä, jos maakaasun jakelussa tai toimituksessa tulee katkos? Kenen puoleen voin kääntyä, jos minulla on toimituksiin liittyviä teknisiä kysymyksiä?

Jakeluverkonhaltijaasi.

38. Kuka on vastuussa vahingoista, joita maakaasuntoimituskatkoksista aiheutuu kotitaloudelleni?



Jos maakaasun jakelun keskeytys katsotaan virheeksi, sinulla on oikeus hinnanalennukseen, joka vastaa vähintään kahden viikon osuutta vuotuisista jakelumaksuista.

Lisäksi maakaasun käyttäjä voi vaatia korvausta aiheutuneesta vahingosta, jonka hän kärsii maakaasun jakelun tai toimituksen virheeksi katsottavan katkoksen vuoksi, esimerkiksi pakasteiden sulamisesta tai laitteiden rikkoutumisesta.

Hinnanalennusta ja mahdollista vahingonkorvausta koskeva vaatimus on tehtävä jakeluverkonhaltijalle.

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

Aluksi on hyvä ottaa yhteyttä jakeluverkonhaltijaan ja myyjään ja kertoa tilanteesta. Mikäli maksuvaikeudet ovat vain tilapäisiä, voidaan päästä sopimukseen esimerkiksi lisämaksuajan myöntämisestä tai maksusuunnitelmasta tekemisestä.

Jos maksujen laiminlyönnin perusteena on henkilön vakava sairaus, työttömyys tai muu erityinen syy, saa maakaasun jakelun tai toimituksen katkaista aikaisintaan 60 päivän kuluttua maksun eräpäivästä. Esteestä tulee ilmoittaa verkonhaltijalle ja myyjälle niin pian kuin mahdollista.

Maakaasun jakelua tai toimitusta ei saa maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vakituisena asuntona käytettävästä rakennuksesta tai sen osasta, jonka lämmitys on riippuvainen maakaasusta, lokakuun alun ja huhtikuun lopun välisenä aikana, ennen kuin on kulunut 120 päivää laiminlyödyn maksun eräpäivästä.

40. Mitä tapahtuu, jos maakaasun myyjäni poistuu markkinoilta? Kuka on siinä tapauksessa maakaasun myyjäni?

Jos maakaasun myyjän toiminta keskeytyy, jakeluverkonhaltijan on lähetettävä maakaasun käyttäjälle asiasta ilmoitus ja huolehdittava siitä, että kuluttajalle toimitetaan maakaasua vähintään kolmen viikon ajan ilmoituksen lähettämisestä. Loppukäyttäjän on korvattava maakaasun toimituksesta jakeluverkonhaltijalle aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.



Jos asiakas on vähittäismyyjän toimitusvelvollisuuden piirissä, jakeluverkonhaltija ei saa keskeyttää maakaasun toimitusta ennen kuin Energiavirasto on määrännyt uuden vähittäismyyjän.

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

Paikallisista ja alueellisista häiriöistä saa tietoa omalta verkonhaltijalta ja laajemmista häiriöistä yleisistä tiedotusvälineistä.

VALITUSTEN KÄSITTELY

42. Mistä voin saada lisätietoja maakaasun myyjäni tai verkkoyhtiöni käytössä olevasta valitusten käsittelymenettelystä?

Tiedot asiakasvalituksen tekemiseksi pitää löytyä maakaasulaskustasi. Sinulla on myös oikeus saada vuosittain tietoa käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä sähkölaskun yhteydessä. Reklamaatioiden käsittelymenettelystä voit tiedustella myös suoraan maakaasun myyjältä tai jakeluverkonhaltijalta.

43. Käyttääkö maakaasun jakeluverkonhaltija tai myyjäni asiameistä?

Maakaasun jakeluverkonhaltijat ja myyjät eivät yleensä käytä ulkopuolista asiameistä vaan ne käsittelevät valitukset itse.

44. Tarvitsen apua riita-asian selvittelyssä maakaasun myyjäni tai verkkoyhtiöni kanssa. Miltä puolueettomalta ja riippumattomalta taholta voin pyytää maksutonta apua tällaisessa asiassa?

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

Kuluttajariitalautakunta käsittelee maksutta kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä riita-asioita. Kuluttajariita-lautakunta voi antaa asiassa sitomattoman ratkaisusuosituksen, joka ei velvoita kumpaakaan osapuolta, mutta joita useat yritykset noudattavat.

45. Mitä paikallisia toimenpiteitä alueellani on toteutettu kaasunkuluttajien suojelemiseksi? Keneen voin ottaa yhteyttä saadakseni niistä lisätietoja?

Paikallisista toimenpiteistä saa tietoa omalta maakaasuyhtiöltä ja kuluttajaviranomaisilta.

46. 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. Virasto on myös puuttunut sopimattomiin menettelyihin markkinoinnissa.

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

Suomessa maakaasun hankinnan voi kilpailuttaa vuodesta 2020 alkaen. Kilpailutus edellyttää, että alueella toimii useampi kuin yksi maakaasun myyjä. Kilpailun edistämistoimenpiteitä voi kommentoida ja niihin liittyen voi esittää kysymyksiä Energiavirastoon tai Kilpailu- ja kuluttajavirastoon.

MAAKAASUNSAANTI MAKSUVAIKEUKSIEN AIKANA

48. Kuinka vältän toimitusten katkaisemisen, jos en pysty maksamaan laskuani? Mitä tapahtuu, jos en reagoi maksumuistutukseen?

Aluksi kuluttajan on hyvä ottaa yhteyttä maakaasun jakeluverkonhaltijaan tai myyjään ja kertoa tilanteesta. Mikäli maksuvaikeudet ovat vain tilapäisiä, voidaan päästä sopimuksen esimerkiksi lisämaksuajan myöntämisestä tai maksusuunnitelman tekemisestä.

Jos maakaasun käyttäjä ei reagoi maksumuistutukseen, tulee myyjän tai jakeluverkonhaltijan lähettää kuluttajalle erillinen katkaisuvaroitus. Varoituksen saa lähettää aikaisintaan kahden viikon kuluttua maksuhuomautuksen lähettämisestä. Jakelun tai toimituksen saa katkaista aikaisintaan viiden viikon kuluttua siitä, kun maksu on erääntynyt.

Jos maksujen laiminlyönnin perusteena on henkilön vakava sairaus, työttömyys tai muu erityinen syy, saa maakaasun katkaista vasta 60 päivän kuluttua eräpäivästä. Tällaisesta niin kutsutusta sosiaalisesta suoritusesteestä tulee ilmoittaa verkonhaltijalle ja/tai myyjälle niin pian kuin mahdollista.



Maakaasun jakelua tai toimitusta ei voida kuitenkaan maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vakituisena asuntona käytettävästä rakennuksesta tai sen osasta, jonka lämmitys on riippuvainen maakaasusta, lokakuun alun ja huhtikuun lopun välisenä aikana ennen kuin on kulunut 120 päivää laiminlyödyn maksun eräpäivästä.

Maakaasumarkkinalaissa ei ole säädetty maakaasuntoimittajille velvollisuutta tukea esimerkiksi hinnanalennuksien muodossa heikossa asemassa olevia kuluttajia. Maksuvaikeuksissa voit kääntyä myös Kelan ja sosiaalitoimen puoleen.

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

Kelaan ja 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.

ENERGIANSÄÄSTÖVINKKEJÄ

50. Miten voin vähentää kulutustani energialaskun pienentämiseksi?

Energiankulutusta voi vähentää monilla pienillä käyttötottumusten muutoksilla. Tee esimerkiksi näin:

- laske kodin lämpötilaa asteella tai parilla,
- vähennä turhaa lämpimän veden kulutusta,
- 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 voi pohtia:

- ilmanvaihdon energiatehokkuuden parantamista
- tulisijan tai ilmalämpöpumpun asentamista
- lisäeristyksien 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](#) verkkosivuilta ja lisätietoa energiatehokkuuden parantamisesta esimerkiksi [kuluttajien energianeuvonnasta](#) sekä osoitteesta <http://energianeuvonta.fi/>.

SOPIMATTOMAT KAUPALLISET MENETTELYT

51. Mitä sopimattomilla kaupallisilla menettelyillä tarkoitetaan? Miten minun tulee toimia joutuessani 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 totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia 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 kuluttajan 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).

52. 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).

53. 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.