

Tämä on Energiaviraston sähköisesti allekirjoittama asiakirja.

Detta är ett dokument som har signerats elektroniskt av Energimyndigheten.

This is a document that has been electronically signed by the Energy Authority.

Asiakirjan päivämäärä on: 05.06.2020

Dokumentet är daterat: 05.06.2020

The document is dated: 05.06.2020

Esittelijä / Föredragande / Referendary

Nimi / Namn / Name: Heikki Mannermaa

Pvm / Datum / Date: 05.06.2020

Ratkaisija / Beslutsfattare / Decision-maker

Nimi / Namn / Name: Simo Nurmi

Pvm / Datum / Date: 05.06.2020

Tämä asiakirja koostuu seuraavista osista:

- Kansilehti (tämä sivu)
- Alkuperäinen asiakirja tai alkuperäiset asiakirjat [Allekirjoitettu asiakirja alkaa seuraavalta sivulta. >](#)

Detta dokument består av följande delar:

- Titelblad (denna sida)
- Originaldokument [Det signerade dokumentet börjar på nästa sida. >](#)

This document contains:

- Front page (this page)
- The original document(s) [The signed document follows on the next page >](#)

Helen Sähköverkko Oy

00090 HELEN

Asia

Helen Sähköverkko Oy, liittymän huippukulutustietojen luovuttaminen

Asianosainen

Helen Sähköverkko Oy

Vireilletulo

8.4.2020

Selostus asiasta

Energiavirasto on Plugit Finland yhteydenoton johdosta käynnistänyt tutkinnan sen selvittämiseksi, onko Helen Sähköverkko Oy noudattanut sähkömarkkinalain 18 §:n ja 75 e §:n vaatimuksia, kun se ei ole yhteydenotossa kuvaamalla tavalla luovuttanut Plugit Finlandille liittymän huippukulutustietoja vaan on ohjannut Plugit Finland Oy:n yhteydenoton Helen Oy:n käsiteltäväksi.

Plugit Finland Oy on ottanut sähköpostitse yhteyttä Energiavirastoon ja todennut sähköpostissaan seuraavaa: Plugit Finland Oy on pyytänyt asiakkaansa puolesta liittymän tuntitehotietoja Helen Sähköverkko Oy:ltä. Tällöin Plugit Finlandille on Helen Oy:n toimesta lähetetty yksittäisen kiinteistöosan kulutustiedot ja tarjottu ostettavaksi Helen Oy:ltä palvelua, joka antaa kattavat tiedot liittymän kapasiteetista. Toisin sanoen verkkoyhtiön asiakaspalveluun tehty yhteydenotto on siirtynyt asiakaskontaktiksi myyntiyhtiölle.

Energiavirasto on pyytänyt 11.5.2020 päivätyllä vastinepyynnöllä Helen Sähköverkko Oy:tä vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Miten Helen Sähköverkko Oy on ottanut huomioon sähkömarkkinalain 18 §:n vaatimukset ohjatessaan asiakkaan yhteydenoton konsernin myyntiyhtiön Helen Oy:n hoidettavaksi? Miksi asiakkaalle ei ole vastattu Helen Sähköverkko Oy:n vaan Helen Oy:n toimesta?
- Onko Helen Sähköverkko Oy toimittanut Helen Oy:lle tiedot, joita Helen Oy on edelleen tarjonnut maksua vastaan Plugit Finlandin käyttöön?



- Jos vastaus edelliseen kysymykseen on kyllä, toimittaako Helen Sähköverkko Oy edellä mainittuja tietoja myös kaikille muille sähkömarkkinaosa-puolille samoin ehdoin kuin Helen Oy:lle?
- Miten Helen Sähköverkko Oy on ottanut asiassa huomioon sähkömarkkina-lain 75 e §:n vaatimukset?

Helen Sähköverkko Oy:n vastine

Helen Sähköverkko Oy:n 25.5.2020 päivätyssä vastineessa on todettu seuraavaa:

Helen Sähköverkko ostaa Helen Oy:ltä verkkoasiakkaidensa asiakaspalvelua verk-kosopimukseen, sähkön kytkentöihin ja laskutukseen liittyviin kyselyihin sekä an-taa neuvontaa energian käytössä.

Kyseinen yhteydenotto on tullut Helen Sähköverkon sähköpostiin sahko-verkko.asiakaspalvelu@helen.fi jota Helen Oy:n asiakaspalvelu hoitaa. Asia on teknisenä edelleen välitetty vastattavaksi Helenin asiakaspalvelun ryhmälle tekni-setasiat@helen.fi, joka selvittää haastavampia kysymyksiä. Ensimmäinen Helenin palveluneuvoja oli vastannut Plugin Finlandin kysymykseen ja viitannut ottamaan yhteyttä liittymätietojen saamiseksi sähköpostiosoitteeseen sahkoliittymat@he-len.fi, jota hoitaa Helen Sähköverkon oma tekninen asiakaspalvelu (liittymäasiat). Asiakas oli kuitenkin esittänyt jatkokysymyksen samaan teknisetasiat@helen.fi osoitteeseen, jolloin toinen palveluneuvoja oli harhautunut väärälle palvelupolulle, kehottaen kysyjää kääntymään Helenin kaupalliseen latauskatselmuspalveluiden piiriin. Asiakas oli tästä oikeutetusti antanut palautetta. Tämän jälkeen asioiden kulkuun puuttui kolmas palveluneuvoja, joka oli ymmärtänyt asiakkaan tarpeen ja ryhmän palveluroolin oikein ja kääntänyt asiakkaan palvelupyynnön oikeaan kanavaan sahkoliittymat@helen.fi. Helen Sähköverkko toimitti asiakkaalle pyydet-tyt tiedot veloitusetta. Tämän vastineen liitteenä olevasta asiakkaalle lähetetystä vastauksesta käy ilmi asiakkaan pyytämät tiedot; liittymän koko, liittymiskaapeli sekä kommentti laajennettavuudesta. Liittymän tuntitehotiedot on lähetetty ajalta 13.3.2019 - 28.4.2020.

Vaikka sähköverkkopalveluun liittyvä kysely oli tullut Helen Oy:n hoitamaan pal-velukanavaan, niin asia olisi pitänyt osata hoitaa Helen Oy:n kanssa asiakaspal-velusta tehdyssä palvelusopimuksessa sovittujen tasapuolisuus- ja syrjimättö-myysvaatimusten mukaisesti. Palvelussa on tapahtunut yksittäinen inhimillinen virhe.

Helenin käytettävissä ei ole Helen Sähköverkon liittymätietoja, Helen Oy saa tie-toja vastaavasti asiakkaan valtuuttamana kuin muutkin. Helen Sähköverkko pal-velee kaikkia asiakkaitaan sekä latauspalvelua tarjoavia yrityksiä kohtaan yhden-vertaisesti toimittamalla maksuttomasti tiedot niitä pyydetäessä. Kyseessä ole- van tapauksen mukaisia kyselyitä tulee viikoittain ja niihin vastataan tämän vies-tin liitteenä olevan mukaisesti.

Helen Sähköverkon omassa teknisessä asiakaspalvelussa vastataan sähköliitty-miin ja mittauspalvelua koskeviin kysymyksiin, jonne myös kiinteistöjen sähköau-ton latauskyselyt pääsääntöisesti tulevat.



Helen Sähköverkko tulee käsittelemään tämän vastineen tapauksen Helenin asiakaspalvelun kanssa ja varmistaa, että Helen perehdyttää oman henkilöstönsä, jotta vastaavia tilanteita ei jatkossa tapahdu. Lisäksi on jo sovittu, että Helen Sähköverkko järjestää tämän vuoden aikana kertauskoulutusta sähkömarkkinoiden syrjimättömyydestä koko asiakaspalveluhenkilöstölle. Koulutuksessa käsitellään 30.4.2020 julkaistu päivitetty Energiateollisuus ry:n Luottamuksellisuus ja syrjimättömyys sähkömarkkinoilla ohje. Näillä toimenpiteillä varmistetaan jatkossa tasapuolisuus- ja syrjimättömyysvaatimusten toteutuminen Helen Sähköverkon asiakkailleen tarjoamissa palveluissa.

Energiaviraston lausuntopyyntö päätösluonnoksesta

Energiavirasto on varannut Helen Sähköverkko Oy:lle mahdollisuuden antaa lausunto päätösluonnoksesta ennen päätöksen antamista. Helen Sähköverkko Oy on sähköpostiviestissään 5.6.2020 todennut, ettei sillä ole lausuttavaa päätösluonnoksesta.

Asiaan liittyvä lainsäädäntö, oikeuskäytäntö, mietinnöt ja raportit

Sähkömarkkinalaki (588/2013)

Sähkömarkkinalain 3 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaan *sähköverkkotoiminnalla* tarkoitetaan sähköverkon asettamista vastiketta vastaan sähkön siirtoa tai jakelua ja muita sähköverkon palveluja tarvitsevien käyttöön; sähköverkkotoimintaan kuuluvat verkonhaltijan harjoittama sähköverkon suunnittelu, rakentaminen, ylläpito ja käyttö, verkon käyttäjien sähkölaitteiden liittäminen sähköverkkoon, sähkön mittaus, asiakaspalvelu sekä muut sähkön siirtoon tai jakeluun liittyvät toimenpiteet, jotka ovat tarpeen verkonhaltijan sähköverkossa tapahtuvaa sähkön siirtoa tai jakelua ja muita verkon palveluja varten.

Sähkömarkkinalain 18 §:n mukaan verkonhaltijan on tarjottava sähköverkkonsa palveluita sähkömarkkinoiden osapuolille tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Palveluiden tarjonnassa ei saa olla perusteettomia tai sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittavia ehtoja.

Sähkömarkkinalain 75 e §:n 1 momentin mukaan verkonhaltijan on luovutettava loppukäyttäjälle ja sähköntuottajalle tai näiden nimeämälle taholle jäljennös loppukäyttäjän tai sähköntuottajan omaa sähkönkäyttöä ja sähköntuotantoa koskevista mittaus- ja kulutustiedoista, jotka verkonhaltija on kerännyt sähkönkäyttöpaikan mittauslaitteistosta. Tiedot on luovutettava koneluettavassa ja helposti muokattavassa vakiotietomuodossa sähkönkäyttöpaikka- tai mittauskohtaisesti.

Hallituksen esityksen (HE 144/2018 vp) 75 e §:n yksityiskohtaisten perustelujen mukaan verkonhaltijan olisi luovutettava loppukäyttäjälle ja sähköntuottajalle tai näiden nimeämälle taholle kopio loppukäyttäjän tai sähköntuottajan omaa sähkönkäyttöä ja sähköntuotantoa koskevista mittaus- ja kulutustiedoista, jotka verkonhaltija on kerännyt sähkönkäyttöpaikan mittauslaitteistosta. Loppukäyttäjällä ja sähköntuottajalla olisi oikeus saada hyödyntää säännöksen mukaisesti omaa sähkönkäyttöään ja sähköntuotantoaan koskevia mittaus- ja kulutustietoja, jotka verkonhaltija on kerännyt sähkönkäyttöpaikan mittauslaitteistosta. Tiedot olisi luovutettava koneluettavassa ja helposti muokattavassa vakiotietomuodossa



sähkökäyttöpaikka- tai mittauskohtaisesti. Tuntimittauslaitteiston keräämä tieto olisi saatettava asiakkaan käyttöön viimeistään samanaikaisesti kuin se on luovutettu tai valmistunut luovutettavaksi tämän sähköntoimittajalle. Tietojen luovutusmuotoa koskevassa standardoinnissa tulisi pyrkiä mahdollisimman avoimeen formaattiin, joka olisi laaja-alaisesti yhteen sovitettavissa erilaisten analyysi- ja ohjauksjärjestelmien kanssa. Loppukäyttäjän ja sähköntuottajan vastuulle jäisi kuitenkin standardimuotoisen tiedon jalostaminen omalta kannaltaan sopivaan hyödynnettävään muotoon. Tieto voitaisiin luovuttaa asiakkaalle esimerkiksi verkonhaltijan mittaustietojärjestelmän välityksellä tai suoraan mittauslaitteistosta, mikäli asiakkaalla olisi käytössään tähän tarkoitukseen soveltuva mittauslaitteisto taikka sähkökaupan keskitetyn tiedonvaihdon yksiköstä.

Perustelut

Energiaviraston toimivalta

Energiavirasto toimii sähkömarkkina- (588/2013), laissa sähkö- ja maakaasumarkkinoiden valvonnasta (590/2013) ja Energiavirastosta annetussa laissa (870/2013) tarkoitettuna sähkömarkkinaviranomaisena valvoen ja seuraten sähkö- ja maakaasumarkkinoita sekä edistäen sähkömarkkinoiden ja maakaasumarkkinoiden toimivuutta.

Sähkömarkkinalain 106 §:n 2 momentin nojalla Energiaviraston tehtävänä on valvoa sähkömarkkinalain sekä sen nojalla annettujen säännösten ja viranomaisten määräysten noudattamista sekä sähkömarkkinalain nojalla annettujen lupapäätösten noudattamista. Energiavirasto voi siten tutkia sähköyhtiöiden menettelyä vain siltä osin kuin kysymys on sähkömarkkina- tai sen nojalla annetuissa säännöksissä tai määräyksissä säädetyistä asioista.

Tietojen luovuttaminen loppukäyttäjälle

Sähkömarkkinalain 75 e §:n 1 momentin mukaan verkonhaltijan on luovutettava loppukäyttäjälle ja sähköntuottajalle tai näiden nimeämälle taholle jäljennös loppukäyttäjän tai sähköntuottajan omaa sähkökäyttöä ja sähköntuotantoa koskevista mittaus- ja kulutustiedoista, jotka verkonhaltija on kerännyt sähkökäyttöpaikan mittauslaitteistosta. Tiedot on luovutettava koneluettavassa ja helposti muokattavassa vakiotietomuodossa sähkökäyttöpaikka- tai mittauskohtaisesti

Energiavirasto on Oulun Energia Siirto- ja jakelu Oy:lle antamassaan päätöksessä (Dnro 1704/420/2017) todennut, että asiakas on sama riippumatta siitä, edusteaanko häntä valtakirjalla vai edustaako hän itse itseään.

Sähkömarkkinalain 3 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaisesti myös asiakaspalvelu on osa verkkotoimintaa. Verkonhaltija on siis vastuussa asiakaspalvelustaan myös silloin, kun asiakaspalvelu on ulkoistettu jonkin toisen toimijan hoidettavaksi. Näin ollen Helen Sähköverkko Oy on verkonhaltijana vastuussa siitä, miten verkonhaltijan asiakaspalveluun tehty yhteydenotto on käsitelty asiakaspalvelussa, joka on ulkoistettu Helen Oy:n hoidettavaksi.

Sähkömarkkinalain 75 e §:n mukaisesti asiakaspalvelun olisi tullut toimittaa loppukäyttäjän sähkökäyttöä koskevat tiedot loppukäyttäjän nimeämälle taholle, joka edusti loppukäyttäjää valtakirjalla.

Ratkaisu

Energiavirasto katsoo, että Helen Sähköverkko Oy on menetellyt Sähkömarkkinalain 75 e §:n vastaisesti, kun se ei ole toimittanut välittömästi Plugit Finlandille liittymän huippukulutustietoja, sen pyytäessä tietoja asiakkaansa puolesta valtakirjalla.

Helen Sähköverkko Oy on vastineessaan todennut toimittaneensa Plugit Finland Oy:n pyytämät tiedot sille veloituksetta, kun asiakaspalvelun virheellinen toiminta asiassa on selvinnyt. Lisäksi Helen Sähköverkko Oy on vastineessaan todennut käsittelevänsä tapauksen Helenin asiakaspalvelun kanssa ja varmistavansa, että Helen perehdyttää oman henkilöstönsä, jotta vastaavia tilanteita ei jatkossa tapahdu. Lisäksi Helen Sähköverkko Oy on todennut järjestävänsä vuoden aikana kertauskoulutusta sähkömarkkinoiden syrjimättömyydestä koko asiakaspalveluhenkilöstölle.

Energiavirasto katsoo, että Helen Sähköverkko Oy vastineessa esitetyt korjaavat toimenpiteet ovat riittävät. Asia poistetaan käsittelystä.

Sovelletut säännökset

Sähkömarkkinalaki 3 §, 18 §, 75 e §, 106 §

Muutoksenhaku

Muutoksenhakua koskeva ohjeistus liitteenä.

Lisätiedot

Lisätietoja antaa laskentatoimen asiantuntija Heikki Mannermaa (puh. 029 5050 032, heikki.mannermaa@energiavirasto.fi)

Liitteet	Valitusosoitus
Jakelu	Helen Sähköverkko Oy
Tiedoksi	Plugit Finland Oy
Maksutta	



VALITUSOSOITUS

Muutoksenhakuoikeus

Energiaviraston antamaan päätökseen saa hakea muutosta valittamalla siinä järjestyksessä kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Valituskelpoisella päätöksellä tarkoitetaan toimenpidettä, jolla asia on ratkaistu tai jätetty tutkimatta.

Valitusoikeus on sillä, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa.

Valitusviranomainen

Valitusviranomainen Energiaviraston päätökseen on markkinaoikeus.

Valitusaika

Valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Valitusaikaa laskettaessa tiedoksisaantipäivää ei oteta lukuun. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, lauantai, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, jouluaatto tai juhannusaatto, määräaika jatkuu vielä seuraavan arkipäivän.

Valituskirjelmän sisältö

Valitus tehdään kirjallisesti. Markkinaoikeudelle osoitetussa valituskirjelmässä on ilmoitettava:

- valittajan nimi ja kotikunta
- postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa
- päätös, johon haetaan muutosta;
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi; sekä
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan.

Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelmä. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatijana on muu henkilö, on valituskirjelmässä ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta.

Valituskirjelmän liitteet

Valituskirjelmään on liitettävä:

- muutoksenhaun kohteena oleva päätös alkuperäisenä tai jäljennöksenä;
- todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys valitusajan alkamisajankohdasta; sekä



- asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu Energiavirastolle tai markkinaoikeudelle.

Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirja, jollei päämies ole valtuuttanut häntä suullisesti valitusviranomaisessa. Asianajajan ja yleisen oikeusavustajan tulee esittää valtakirja ainoastaan, jos valitusviranomainen niin määrää.

Valituskirjelmän toimittaminen valitusviranomaiselle

Valituskirjelmä on toimitettava valitusajan kuluessa markkinaoikeuteen, jonka osoite on:

Markkinaoikeus
Radanrakentajantie 5
00520 HELSINKI
Faksi: 029 56 43314
Sähköposti: markkinaoikeus@oikeus.fi

Valituskirjelmä voidaan toimittaa valitusviranomaiselle myös postitse.

Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa <https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>.

Kun valituskirjelmä toimitetaan hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelun kautta, liitteet voi toimittaa skannattuna asiointipalvelussa tai kirjeitse. Kirjeitse toimitettaessa mainitse asiasta asiointipalvelun Viesti-kentässä.



OHJE MAKSUA KOSKEVAAN MUUTOKSENHAKUUN

Valtion maksuperustelain (150/1992) 11 b §:n mukaan maksuvelvollinen, joka katsoo, että 6 §:ssä tarkoitettusta julkisoikeudellisesta suoritteesta määrätyn maksun määräämisessä on tapahtunut virhe, voi vaatia siihen oikaisua maksun määränneeltä viranomaiselta kuuden kuukauden kuluessa maksun määräämisestä.