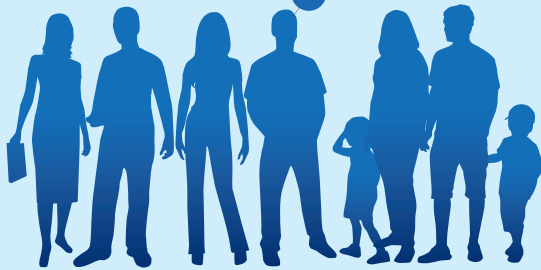




Euroopan
komissio



Euroopan energian- KULUTTAJIEN OIKEUDET

Miten EU:n lainsäädäntö hyödyttää
sinua energiankuluttajana

**Europe Direct -palvelu auttaa sinua löytämään
vastaukset EU:hun liittyviin kysymyksiisi.**

**Yhteinen maksuton palvelunumero (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Saat pyytämäsi tiedot maksutta. Myös useimmat puhelut ovat maksuttomia, joskin jotkin operaattorit, puhelinkioskit tai hotellit voivat periä puheluista maksun.

Suuri määrä muuta tietoa Euroopan unionista on käytettävissä internetissä Europa-palvelimen kautta (<http://europa.eu>).
Luxemburg: Euroopan unionin julkaisutoimisto, 2015

Paperiversio ISBN 978-92-79-45131-7 doi:10.2833/637526 MJ-04-15-029-FI-C

PDF ISBN 978-92-79-45151-5 doi:10.2833/9662 MJ-04-15-029-FI-N

© Euroopan unioni, 2015

Tekstin jäljentäminen on sallittua, kunhan lähde mainitaan.

Printed in Belgium

PAINETTU KLOORIVALKAISEMATTOMALLE PAPERILLE (ECF)

Kuvat:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Think-
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



EU:n lainsäädännössä on taattu yleiset kuluttajien oikeudet¹. Niiden lisäksi EU on määritellyt energiamarkkinoiden avaamisen myötä joukon oikeuksia, joista kaikki EU:n kansalaiset voivat hyötyä energiankuluttajina. Näiden energiankuluttajan oikeuksien tarkoituksena on muun muassa auttaa kuluttajia tekemään edullisempia sopimuksia ja antaa heille paremmat mahdollisuudet seurata ja hallita omaa energiankäyttöään.

Energiankuluttajan oikeudet on määriteltävä selkeästi kansallisessa lainsäädännössä EU:n lainsäädännön² säännöksiä vastaavasti. Tältä pohjalta kansallisessa lainsäädännössä on taattava seuraavat oikeudet:

¹ Kuluttajalainsäädäntö: Kuluttajan oikeuksista annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU. Kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista annettu neuvoston direktiivi 93/13/ETY; sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla annettu direktiivi 2005/29/EY.

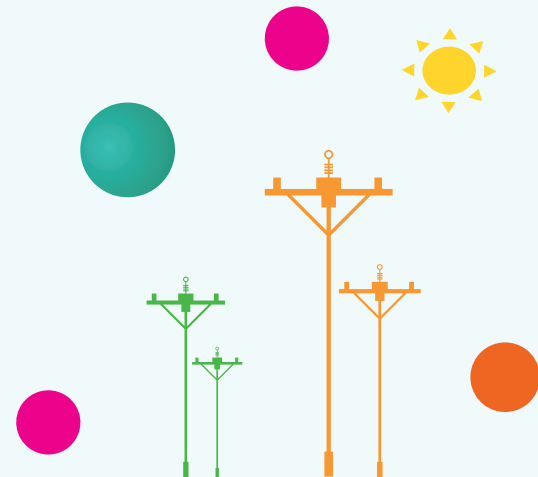
² Energialainsäädäntö: Sähkön sisämarkkinoita koskevista yhteisistä säännöistä annettu direktiivi 2009/72/EY ja maakaasun sisämarkkinoita koskevista yhteisistä säännöistä annettu direktiivi 2009/73/EY. Energiatehokkuudesta annettu direktiivi 2012/27/EU ja rakennusten energiatehokkuudesta annettu direktiivi 2010/31/EU. Energiaan liittyvien tuotteiden energian ja muiden voimavarojen kulutuksen osoittamisesta merkinnöin ja yhdenmukaisin tuotetiedoin annettu direktiivi 2010/30/EU. Uusiutuvista lähteistä peräisin olevan energian käytön edistämisestä sekä direktiivien 2001/77/EY ja 2003/30/EY muuttamisesta ja myöhemmästä kumoamisesta annettu direktiivi 2009/28/EY.

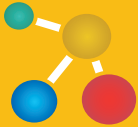
1. Sähköliittymä



*kansallisessa lainsäädännössä on taattava seuraavat oikeudet:
Kuluttajalla on oikeus sähköliittymään ja sähkösaantiin.*

Kuluttajalla on oikeus saada **kotinsa liitettyä** paikalliseen sähköverkkoon ja saada liittymän kautta sähköä. Liittymän toteuttaa verkko-operaattori, joka on nimetty käyttämään alueen energiainfrastruktuuria (kullekin paikalliselle verkolle on nimetty yksi operaattori). Liittymään liittyviä ehtoja ja tariffeja valvoo kansallinen sääntelyviranomainen. Sääntelyviranomaisen on myös valvottava, että paikallinen verkko-operaattori varmistaa paikallisen infrastruktuurin asianmukaisen toiminnan.





2. Toimittajan valinta

kansallisessa lainsäädännössä on taattava seuraavat oikeudet:

Kuluttajalla on oikeus valita toimittajansa ja tehdä sopimus minkä tahansa alueellaan palveluja tarjoavan EU:n sähkön- ja/tai kaasuntoimittajan kanssa.

Vaikka kuluttaja ei voikaan vaikuttaa alueensa verkko-operaattorin nimeämiseen, hän voi vapaasti valita energiantoimittajansa kaikkien niiden **EU:ssa toimivien toimittajien joukosta**, jotka tarjoavat palveluja hänen alueellaan. Verkko-operaattori ei voi itse tarjota energiantoimituksia. Jos verkko-operaattori on osa suurempaa yritystä, joka tarjoaa energiantoimituksia, verkko-operaattorilla on oltava oma visuaalinen ilme, jotta se ei sekoittuisi toimituksia tarjoavaan yhtiön osaan. Kuluttaja voi valita toiseen jäsenvaltioon rekisteröityneen sähkön- ja/tai kaasuntoimittajan, jos toimittaja tarjoaa palveluja kyseisellä alueella ja tekee sopimuksen kuluttajan kanssa.



3. Helppo ja nopea toimittajan vaihto



kansallisessa lainsäädännössä on taattava seuraavat oikeudet:

Kuluttajalla on oikeus vaihtaa sähkön- ja/tai kaasuntoimittajaansa helposti ja nopeasti ja ilman kustannuksia.

Jos kuluttaja päättää **vaihtaa sähkön- tai kaasuntoimittajaansa**, vaihto on tehtävä ilmaiseksi. Alueella toimivan verkko-operaattorin on toteutettava vaihto kolmen viikon kuluessa, jos kuluttaja on noudattanut alkuperäisiä sopimusehtoja (esim. irtisanomisaika ja sopimuksen vähimmäiskesto). Sähkön- ja/tai kaasuntoimittajat eivät saa asettaa kohtuuttomia ehtoja, jotka estäisivät kuluttajaa vaihtamasta toimittajaa. Aiemman toimittajan on lähetettävä tasoitusloppulasku viimeistään kuuden viikon kuluttua vaihdosta.





4. Selkeät tiedot sopimuksesta ja oikeus peruuttaa sopimus

kansallisessa lainsäädännössä on taattava seuraavat oikeudet:

Kuluttajalla on oikeus saada selkeitä tietoja energiasopimuksestaan ennen sen allekirjoittamista ja ennakkoilmoitus siihen mahdollisesti tehtävistä muutoksista. Hänellä on oltava mahdollisuus purkaa sopimus, jos hän ei hyväksy uusia ehtoja. Kuluttajalla on myös oikeus peruuttaa uusi sopimus 14 päivän kuluessa, jos sopimus on tehty toimittajan toimitilojen ulkopuolella tai etäviestintävälineitä käyttäen (kuten internetin tai puhelimen välityksellä).

Sähkön- ja/tai kaasuntoimittajan kanssa tehtävässä **sopimuksessa** on oltava tiedot, joista käyvät ilmi:

- toimittajan nimi ja osoite;
- toimituksen tai palvelun tyyppi, laatu ja alkamispäivä;
- tarjottavan huoltopalvelun tyyppi;
- kuinka saa tietoa hinnoista ja huoltomaksuista;
- sopimuksen kesto ja sen uusimista, peruuttamista tai irtisanomista koskevat ehdot;
- mihin korvauksiin tai hyvityksiin kuluttajalla on oikeus, jos toimittaja ei täytä velvollisuuksiaan;
- miten tehdään valitus ja kuinka kiistat ratkaistaan.



Toimittajan on annettava nämä tiedot ennen sopimuksen allekirjoittamista. Sopimuksen on oltava selkeä ja helpottajuinen, ja siinä on vältettävä sopimuksen ulkopuolisia esteitä (esim. kohtuuttoman laaja sopimusaineisto).

Jos sähkön ja/tai kaasun toimittamista koskeva sopimus on tehty toimittajan toimitilojen ulkopuolella (esim. asiakkaan kotona tai työpaikalla) tai etäviestintävälineitä käyttäen (kuten internetin tai puhelimen välityksellä), kuluttaja voi peruuttaa sopimuksen (esim. jos hän muuttaa mieltään) 14 päivän kuluessa sen tekemisestä.

Jos sopimus antaa sähkön- ja/tai kaasuntoimittajalle mahdollisuuden muuttaa energian hintaa, sopimuksessa on mainittava riittävästi selkeästi, mistä syistä ja millä menetelmällä hintoja muutetaan. Toimittajan on ilmoitettava kuluttajalle kaikista sopimukseen tai hintoihin suunnitelluista muutoksista. Hintojen korotuksista on ilmoitettava läpinäkyvällä ja helposti ymmärrettävällä tavalla. Kuluttaja voi vapaasti purkaa sopimuksen, jos hän ei hyväksy toimittajan päättämiä uusia ehtoja tai hintojen korotuksia.



5. Tarkat tiedot kulutuksesta ja siihen perustuva laskutus

kansallisessa lainsäädännössä on taattava seuraavat oikeudet:

Kuluttajalla on oikeus saada tarkkoja tietoja sähkön- ja/tai kaasukulutuksestaan voidakseen hallita sitä. Hänellä on myös oikeus saada laskuja, jotka perustuvat todelliseen kulutukseen.

Todellista energiankulutusta koskevat tiedot on lähetettävä riittävän usein, jotta kuluttaja voi hallita omaa kulutustaan. Kuluttajalla on oikeus saada kulutustiedot käyttöönsä ilman lisäkustannuksia. Kuluttaja voi pyytää tietojen hallinnoijaa antamaan tiedot muiden sähkön- ja/tai kaasuntoimittajien käyttöön, eikä häntä saa laskuttaa tästä palvelusta.

Jos kuluttajalla on älymittari, hänellä on oikeus saada ilmaiseksi ja helposti saatavilla olevassa muodossa yksityiskohtaiset tiedot voimassa olevaan toimitussopimukseen perustuvasta aikaisemmasta energiankulutuksesta (kultakin päivältä, viikolta, kuukaudelta ja vuodelta) vähintään kahden edeltävän vuoden ajalta. Kuluttajalla on myös oikeus saada kumulatiiviset tiedot kulutuksestaan vähintään kolmen edeltävän vuoden ajalta tai toimitussopimuksen alkamisesta lähtien, jos siitä on kulunut tätä lyhyempi aika.

Kuluttajalla on oikeus saada kilpailukykyiseen hintaan tarkka käyttäjäkohtainen mittari sähköä ja/tai kaasua (sekä kaukolämmitystä/-jäähdytystä ja lämmintä vettä) varten, kun uuteen tai peruskorjattuun rakennukseen asennetaan uusi liittymä. Oikeutta saada kilpailukykyiseen hintaan tarkka käyttäjäkohtainen mittari sovelletaan myös muissa tapauksissa, ellei sille ole kansallisella tasolla havaittu olevan teknisiä tai taloudellisia esteitä.

6. Tiedotus energian tehokkaammasta käytöstä ja uusiutuvien energialähteiden käytön hyödyistä



kansallisessa lainsäädännössä on taattava seuraavat oikeudet:

Kuluttajalla on oikeus saada tietoja uusiutuvaa energiaa käyttävien laitteiden ja ajoneuvojen käytön hyödyistä sekä kuluttamastaan energiamäärästä ja siitä, kuinka energiaa voi käyttää tehokkaammin.

Elleivät kansalliset viranomaiset toisin määrää, energialaskuissa, sopimuksissa, tositteissa ja kuiteissa tulisi ilmoittaa selkeästi seuraavat tiedot:

- energian voimassa olevat tosiasialliset hinnat ja todellinen kulutus;
- vertailu edellisen vuoden kulutukseen samana ajanjaksona;
- tahot, joilta voi kysyä neuvoja energian säästämisestä, kuten kuluttajajärjestöt, energiavirastot tai vastaavat elimet, sekä niiden internetosoitteet ja, aina kun se on mahdollista ja hyödyllistä, vertailut samantyyppisten asiakkaiden kanssa.



Kun kuluttaja ostaa laitteen (esim. jääkaapin, pakastimen, pesukoneen, pyykinkuivaimen, astianpesukoneen, uunin, television tai ilmastointilaitteen) tai tuotteita (esim. lamppuja), hänellä on oikeus saada tietoja näiden laitteiden ja tuotteiden energiankulutuksesta, jotta hän voi valita tehokkaamman laitteen tai tuotteen. Kauppojen on pidettävä esillä **EU-energiamerkki** ja tuoteseloste, jossa annetaan yksityiskohtaisia tietoja tuotteen suorituskyvystä.

Kun kuluttaja suunnittelee asentavansa tai vaihtavansa uusiutuvia energialähteitä käyttävän sähköntuotantolaitteen tai lämmitys-/jäähdytyslaitteen, hänellä on oikeus saada laitteen toimittajalta tai nimetyltä kansalliselta viranomaiselta tietoja tällaisen laitteen hyödyistä, kustannuksista ja energiatehokkuudesta.

Sähköntoimittajan on annettava tietoja sähkön tuotannossa käytetyistä energialähteistä (uusiutuvat energialähteet, ydinvoima jne.) ja niiden ympäristövaikutuksista. Nämä tiedot on esitettävä helppotajuisella tavalla, joka mahdollistaa tietojen vertailun.





7. Erityiset kuluttajansuojatoimenpiteet muita heikommassa asemassa olevien asiakkaiden suojelemiseksi

kansallisessa lainsäädännössä on taattava seuraavat oikeudet:

Muita heikommassa asemassa olevilla asiakkailla on oikeus kansallisten sääntöjen tarjoamaan riittävään suojaan.

Jäsenvaltioiden on määriteltävä kansallisessa lainsäädännössään **muita heikommassa asemassa olevat asiakkaat** ja varmistettava, että heitä suojellaan riittävillä toimenpiteillä. Jäsenvaltiot voivat määritellä tällaiset asiakkaat oman erityistilanteensa mukaisesti. Niiden on kuitenkin varmistettava, että muita heikommassa asemassa olevien asiakkaiden oikeuksia valvotaan ja että havaittuun energiaköyhyyteen puututaan asianmukaisilla toimenpiteillä.



8. Helppo menettely valitusten ja riitojen ratkaisemiseksi

kansallisessa lainsäädännössä on taattava seuraavat oikeudet:

Kuluttajalla on oikeus tehdä valitus sähkön- tai kaasuntoimittajalleen, ja jos valitusta ei käsitellä kuluttajaa tyydyttävällä tavalla, hänellä on oikeus siirtää se tuomioistuinten ulkopuoliselle riippumattomalle elimelle, joka ratkaisee riidan edullisesti, nopeasti ja oikeudenmukaisesti.

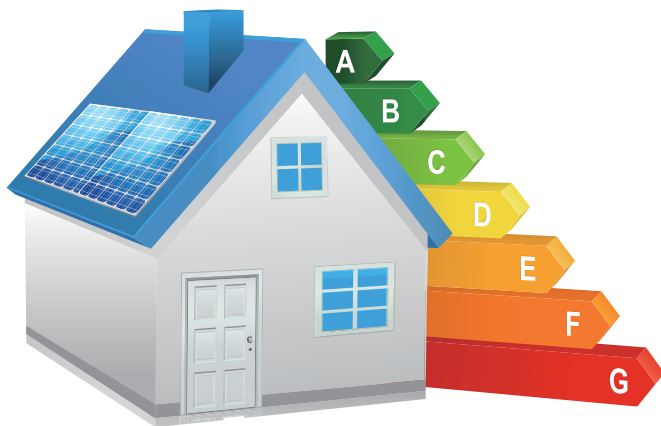
Sähkön- ja/tai kaasuntoimittajan on annettava kuluttajalle tieto siitä, kuinka tämä voi tehdä valituksen. Kuluttaja voi **tehdä valituksen** sähkön- tai kaasuntoimittajalleen ja hänellä on oikeus odottaa korkealaatuista palvelua valituksen käsittelyssä. Valitus pitäisi käsitellä nopeasti, ja kuluttajalla on oikeus korvaukseen tai hyvitykseen, jos siihen on aihetta. Jos valitusta ei käsitellä kuluttajaa tyydyttävällä tavalla, hänellä on oikeus siirtää se **tuomioistuinten ulkopuoliselle riippumattomalle riitojenratkaisuelimelle**, kuten energia-alan oikeusasiamiehelle. Nämä vaihtoehdot eivät rajoita kuluttajan oikeutta viedä asia tuomioistuimen käsiteltäväksi.

9. Rakennusten energiatodistus



kansallisessa lainsäädännössä on taattava seuraavat oikeudet:

Kun kuluttaja haluaa ostaa tai vuokrata kiinteistön, hänellä on oikeus saada tietoja rakennuksen energiatehokkuudesta.



Kiinteistön ostajalla tai vuokraajalla on oikeus saada tietoja rakennuksen energiatehokkuudesta. Ostajan tai vuokraajan olisi saatava ennen sopimuksen allekirjoittamista **energiatodistus**, jossa kerrotaan rakennuksen energiatehokkuus. Todistuksessa on myös oltava suosituksia energiatehokkuuden parantamiseksi.



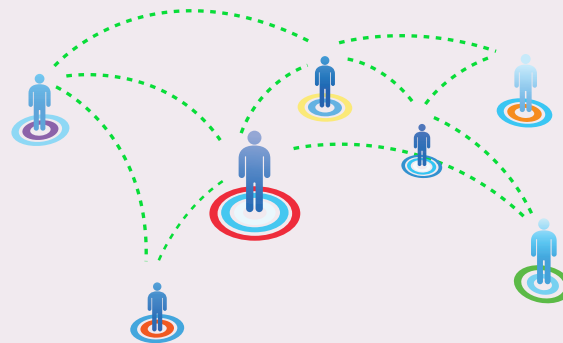
10. Energia-asioiden kansallinen yhteyspiste

kansallisessa lainsäädännössä on taattava seuraavat oikeudet:

Kuluttajan on voitava ottaa yhteyttä keskitettyyn palvelupisteeseen, josta hän saa lisätietoja näistä oikeuksista.

Kussakin maassa on oltava **yhteyspiste**, josta kuluttajat voivat saada tietoa energiaan liittyvistä oikeuksistaan, voimassa olevasta lainsäädännöstä sekä siitä, kuinka kiistat sähkön- tai kaasuntoimittajan kanssa voidaan ratkaista.

EU:n energiankuluttajien oikeudet on vahvistettava kansallisessa lainsäädännössä. **Kansallisten sääntelyviranomaisten** velvollisuutena on auttaa varmistamaan, että kuluttajien oikeuksia kunnioitetaan ja että kuluttajia suojellaan EU:n lainsäädännön mukaisesti.



Lisätietoja näistä oikeuksista saa seuraavilta tahoilta:

Kansallinen yhteyspiste

Maistraattien internetsivut

<http://www.maistraatti.fi/fi/maistraatit/>

Kansallinen sääntelyviranomainen:

Energiavirasto

<http://www.energiavirasto.fi>
Lintulahdenkuja 4
00530 Helsinki
Vaihde: +358 295050000
Sähköposti:
kirjaamo@energiavirasto.fi

Tuomioistuinten ulkopuoliset riitojenratkaisumekanismit:

Kuluttajariitalautakunta

<http://www.kuluttajariita.fi>
Hämeentie 3
00531 Helsinki
P. +358 295665200
Sähköposti: kril@oikeus.fi

Kuluttajaneuvonta

<http://www.kkv.fi/>

Postiosoite: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 Helsinki

Käyntiosoite: Siltasaarenkatu 12 A, 00530 Helsinki

P. +358 295536901

Sähköpostiosoitteet:

etunimi.sukunimi@kkv.fi

Lisätietoja kuluttajien oikeuksista Sinun Eurooppasi -sivustolta http://europa.eu/youreurope/citizens/index_fi.htm Kilpailu ja kuluttajavirastosta.

MISTÄ EU:N JULKAISUJA SAA?

Maksuttomat julkaisut:

- yksi kappale:
EU Bookshopista (<http://bookshop.europa.eu>)
- enemmän kuin yksi kappale tai julisteet/kartat:
Euroopan unionin edustustoista (http://ec.europa.eu/represent_fi.htm),
muissa kuin EU-maissa sijaitsevista lähetystöistä (http://eeas.europa.eu/delegations/index_fi.htm),
ottamalla yhteyttä Europe Direct -palveluun (http://europa.eu/europedirect/index_fi.htm)
tai soittamalla 00 800 6 7 8 9 10 11 (maksuton numero koko EU:n alueella) (*).

(*) Saat pyytämäsi tiedot maksutta. Myös useimmat puhelut ovat maksuttomia, joskin jotkin operaattorit, puhelinkioskit tai hotellit voivat periä puheluista maksun.

Maksulliset julkaisut:

- EU Bookshopista (<http://bookshop.europa.eu>).

