



3.12.2021

## Ohjeet Energia 247 Oy:n asiakkaille

**Energia 247 Oy lopettaa sähkön vähittäismyynnin maksuvaikeuksien vuoksi. Tälle sivulle on koottu toimintaohjeet asiakkaille, joilla on sähkönmyyntisopimus yhtiön kanssa.**

Ohje koskee Energia 247 Oy:n asiakkaita, joille Energia 247 tai asiakkaan verkkoyhtiö ilmoittaa sähköntoimituksen päättymisestä sähkönmyyjästä johtuvasta syystä. Energiavirasto kehottaa ilmoituksen saaneita asiakkaita tekemään viipymättä uuden sähkönmyyntisopimuksen valitsemansa uuden sähkönmyyjän kanssa.

Energia 247 lopettaa sähkön vähittäismyynnin maksuvaikeuksien vuoksi. Verkkoyhtiön on ilmoitettava asiakkaille sähkönmyyjän sähköntoimituksen keskeyttämisestä. Verkkoyhtiön on lisäksi huolehdittava siitä, että asiakkaalle toimitetaan sähköä vähintään kolmen viikon ajan ilmoituksen lähettämisestä. Asiakkaan on korvattava verkkoyhtiölle sähköntoimituksesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

Jos asiakas ei tee uutta sähkönmyyntisopimusta kolmen viikon aikana, Energiavirasto voi siirtää sopimuksettoman asiakkaan verkkoyhtiön alueen toimitusvelvollisen myyjän asiakkaaksi. Toimintatapa perustuu määräaikaiseen lainsäädäntöön.\* Sähköntoimitukseen sovelletaan toimitusvelvollisen myyjän soveltamia hintoja ja ehtoja.

### **Olen saanut verkkoyhtiöltäni ilmoituksen, että sähköntoimitukseni päättyy. Katkeavatko minulta sähköt välittömästi? Mitä tapahtuu, jos en tee mitään?**

Sähköt eivät katkea. Verkkoyhtiön on ilmoitettava asiakkaalle sähkönjakelun keskeyttämisestä ja sen syystä ennen keskeyttämistä.

Verkkoyhtiöllä on velvollisuus huolehtia siitä, että asiakkaalle toimitetaan sähköä vähintään kolmen viikon ajan ilmoituksen lähettämisestä. Jos asiakas ei ole tässä ajassa solminut uutta sähkönmyyntisopimusta, verkkoyhtiön on huolehdittava toimituksesta siihen asti, kunnes Energiavirasto on päätöksellään siirtänyt asiakkaan sähköntoimituksen alueen toimitusvelvollisen myyjän vastuulle. Sähköntoimitukseen sovelletaan tällöin samoja hintoja ja ehtoja, joita kyseisen myyjän toimitusvelvollisuuden piirissä oleviin muihinkin sopimuksiin sovelletaan.

Energiavirasto suosittelee vahvasti, että asiakkaat tekevät itse sähkösopimuksen haluamansa sähkönmyyjän kanssa saadakseen itselleen sopivan sähkösopimuksen.

Tietoa eri sähkönmyyjien sähkötarjouksista on saatavilla esimerkiksi Energiaviraston ylläpitämästä [www.sahkonhinta.fi](http://www.sahkonhinta.fi) -palvelussa.

### **Milloin uusi myyntisopimus pitää olla tehty?**

Uusi myyntisopimus on tehtävä mahdollisimman pian, ja ennen kuin kolme viikkoa on kulunut verkkoyhtiön ilmoituksen lähettämisestä asiakkaalle. Lisäksi uudelle



3.12.2021

myyjälle on varattava vähintään 14 päivän aika uuden sähkötoimituksen aloittamiselle. Jotkut myyjät saattavat vaatia pidemmänkin ajan toimituksen aloittamiseen. Uusi sopimus kannattaa siis tehdä viimeistään viikon kuluessa siitä, kun verkkoyhtiö on lähettänyt ilmoituksen asiakkaalle.

Esimerkki: verkkoyhtiö lähettää asiakkaalle ilmoituksen 7.12.2021. Asiakkaan pitää tehdä uusi sähkömyyntisopimus viimeistään 14.12.2021, jotta uusi myyjä pystyy aloittamaan sähkötoimituksen 28.12.2021.

### **Miten kolmen viikon määräaika lasketaan?**

Määräaika alkaa silloin, kun verkkoyhtiö lähettää ilmoituksen asiakkaalle. Ratkaisevaa on ilmoituksen lähetysaika eikä ilmoituksen vastaanottoaika.

### **Olen saanut Energia 247:ta tiedotteen, että siirryn Lumo Energia Oyj:n asiakkaaksi. Miten tämä vaikuttaa minuun ja tarvitseeko minun tehdä mitään?**

Energia 247 Oy ja Lumo Energia Oyj ovat sopineet, että osa Energia 247:n myyntisopimuksista (Ekowatti Spotti -sähkömyyntisopimukset) siirretään Lumo Energialle. Ilmoituksen saaneiden asiakkaiden sopimus jatkuu ennallaan ja ainoastaan sähkömyyjä vaihtuu. Lumo Energia vastaa jatkossa sähkötoimituksesta ja laskuttaa siitä.

### **En ole kuluttaja-asiakas, vaan yritys. Koskeeko kolmen viikon määräaika minua?**

Tällä hetkellä voimassa olevan määräaikaisen lain\* vuoksi verkkoyhtiön velvollisuus huolehtia sähkötoimituksesta vähintään kolmen viikon ajan koskee myös yritysasiakkaita. Energiavirasto voi siirtää kolmen viikon jälkeen sopimuksettomat yritysasiakkaat verkkoyhtiön alueen toimitusvelvollisen myyjän asiakkaiksi.

### **Laskuttaako Energia 247 vielä minua?**

Energia 247 vastaa sähkötoimituksesta 3.12.2021 saakka ja laskuttaa toteutuneesta sähkökäytöstä siihen saakka.

### **Paljonko joudun maksamaan verkkoyhtiölle siitä, että se toimittaa minulle sähköä väliaikaisesti? Vaikuttaako minun nyt päättyvä sopimukseni vähittäismyyjäni kanssa hintaan?**

Asiakkaan on korvattava verkkoyhtiölle sähkötoimituksesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada verkkoyhtiöltä sähkötoimitusta samoilla ehdoilla mistä sähkömyyjän kanssa oli sovittu, joten esimerkiksi asiakkaan sähköstä maksama hinta voi poiketa sähkömyyjän kanssa aiemmin sovitusta. Viime kädessä, jos asiakas ja verkkoyhtiö eivät sovi korvauksesta, Energiavirasto määrää korvauksen suuruuden.



3.12.2021

## **Haluan reklamoida ja esittää korvausvaatimuksen sähkönmyyjälleni sopimuksen päättämisestä. Miten toimin?**

Reklamoinnin ja sopimukseen perustuvien vaatimusten osalta toimitaan kuten minkä tahansa yritykseen kohdistuvan vaatimuksen osalta. Ensisijaisesti on suositeltavaa olla yhteydessä sähkönmyyjään ja esittää vaatimus suoraan yritykselle. Jos asiakas ei pääse tyydyttävään ratkaisuun yrityksen kanssa, kuluttaja-asiakkaita neuvoo ja ohjeistaa kuluttajaneuvonta (p. 029 505 3050); <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>). Tarvittaessa kuluttajaneuvonta ohjaa kuluttajan tekemään valituksen kuluttajariitalautakuntaan. Viime kädessä riita-asiat ja korvausvaatimukset ratkaisee toimivaltainen kärjäoikeus. Kärjäoikeus ratkaisee myös yritysasiakkaiden ja sähkönmyyjän väliset riita-asiat.

Sähkönmyyjän asiakkaalle aiheuttamaan vahinkoon ja sen korvaamiseen sovelletaan sähkönmyyntisopimuksen ehtoja.

Energiavirastolla ei sen sijaan ole toimivaltaa tutkia yksittäiseen sopimussuhteeseen perustuvia vaatimuksia. Energiavirasto valvoo tässä asiassa ensisijaisesti verkkoyhtiöiden toimintaa.

\*Laki eräistä sähkökaupan keskitetyn tiedonvaihdon palvelujen käyttöönottoon liittyvistä määräaikaisista toimenpiteistä (892/2021).

Lisätiedot: johtaja Antti Paananen, puh 029 5050 013

juristi Jani Kostainen, puh: 029 5050 113

juristi Annagreta Sirén, puh. 029 5050 053