



17.8.2022

Ohjeita Lumo Energia Oyj:n asiakkaille

Lumo Energia Oyj:n sähkötoimitus asiakkaille on päättymässä 1.9.2022 alkaen. Tässä on kootut toimintaohjeet yhtiön asiakkaille, joille verkkoyhtiö on ilmoittanut sähkötoimituksen päättymisestä.

Energiavirasto kehottaa keskeytysilmoituksen saaneita asiakkaita tekemään uuden sähkösopimuksen viipymättä valitsemansa sähkömyyjän kanssa. Jos asiakas ei tee uutta sähkösopimusta, sähkötoimitus lähtökohtaisesti päättyy verkkoyhtiön lähettämässä ilmoituksessa kerrottuna päivämääränä.

Verkkoyhtiöllä on velvollisuus ilmoittaa asiakkaalle etukäteen myyjästä johtuvasta sähköjakelun keskeyttämisestä. Verkkoyhtiö huolehtii, että kuluttajalle toimitetaan sähköä vähintään kolmen viikon ajan ilmoituksen lähettämisestä.

Osa Lumo Energian asiakkaista siirretään uudelle myyjälle automaattisesti. Tämä ohje koskee vain yhtiön asiakkaita, joille Lumo Energia tai verkkoyhtiö on ilmoittanut sähkötoimituksen päättymisestä.

Olen saanut verkkoyhtiöltäni ilmoituksen sähkötoimituksen päättymisestä. Kuinka nopeasti sähköt katkeavat? Onko minun tehtävä uusi sähkösopimus itse?

Sähköt eivät katkea heti. Verkkoyhtiön on ilmoitettava asiakkaalle sähköjakelun keskeyttämisestä ja sen syystä etukäteen. Verkkoyhtiö huolehtii sähkön toimittamisesta kuluttajalle vähintään kolmen viikon ajan siitä, kun se on lähettänyt ilmoituksen jakelun keskeyttämisestä.

Kolmen viikon määräaika lasketaan päivämäärästä, jolloin verkkoyhtiö lähettää asiakkaalle ilmoituksen. Määräaika lasketaan siis lähettämispäivästä, ei ilmoituksen vastaanottopäivästä.

Verkkoyhtiöllä on oikeus katkaista asiakkaan sähköt kolmen viikon kuluttua ilmoituksen lähettämisestä, jos asiakas ei ole tähän mennessä tehnyt uutta sähkösopimusta.

Asiakkaan täytyy itse tehdä uusi sähkösopimus jonkin sähkömyyjän kanssa. Kaikki oman alueen voimassa olevat sähkötarjoukset löytyvät Energiaviraston ylläpitämästä sahkonhinta.fi -vertailupalvelusta. Vertaile sähkötarjouksia ja siirry sähkömyyjän verkkosivulle tekemään sopimus.

Milloin uusi sähkösopimus pitää viimeistään tehdä?

Uuden sähkösopimuksen pitää olla voimassa ennen kuin kolme viikkoa on kulunut siitä, kun verkkoyhtiö on lähettänyt ilmoituksen lähestyvistä keskeytyksistä. Uuden sähkötoimituksen alkamisen järjestämiseksi uudelle myyjälle tulisi varata vähintään 14 päivän aika, jotkut myyjät saattavat vaatia pidemmänkin ajan. Uusi sopimus pitää siis olla tehtynä viimeistään viikon kuluessa verkkoyhtiön keskeytysilmoituksen lähetyspäivästä. Suosittelemme kuitenkin tekemään uuden sähkösopimuksen viipymättä.



17.8.2022

Esimerkki:

- Verkkoyhtiö lähettää kuluttajalle 19.8.2022 ilmoituksen jakelun keskeyttämisestä 10.9.2022 alkaen.
- Asiakkaan pitää tehdä uusi sähkösopimus viimeistään 26.8.2022, jotta uusi myyjä pystyy järjestämään sähkötoimituksen alkamaan 10.9.2022.

Miten kolmen viikon määräaika lasketaan?

Määräaika lasketaan verkkoyhtiön keskeytysilmoituksen lähetyspäivämäärästä, ei ilmoituksen vastaanottopäivästä.

Energiavirasto korostaa, että kolmen viikon määräaika ei lasketa Lumo Energian ilmoittamasta toiminnan päättymisen päivämäärästä (31.8.2022), vaan verkkoyhtiön keskeytysilmoituksesta. Kolmen viikon määräaika voi siten alkaa jo aikaisemmin.

Koskeeko kolmen viikon määräaika yrityksiä?

Laissa oleva jakeluverkonhaltijan velvollisuus huolehtia sähkön toimittamisesta kolmen viikon ajan koskee vain kuluttaja-asiakkaita.

Yritysten ja muiden kuin kuluttaja-asiakkaiden kohdalla noudatetaan sitä mitä sopimuksessa on sovittu. Jos esimerkiksi yritysasiakkaan sopimukseen sovelletaan Energiateollisuus ry:n suosittelemia vakioehtoja VPE 2019, verkkopalvelua ei saa keskeyttää ennen kuin kymmenen päivää on kulunut verkkopalvelun keskeyttämisestä koskevan ilmoituksen lähettämisestä. Lumo Energian asiakkaiden on tarkistettava asia omasta sopimuksestaan.

Paljonko joudun maksamaan verkkoyhtiölle väliaikaisesta sähkötoimituksesta? Vaikuttaako päättyvä sopimukseni Lumo Energia kanssa hintaan?

Lumo Energia on päättämässä sähkön toimituksen asiakkailleen 1.9.2022 alkaen. Lumo Energia laskuttaa toimituksesta 31.8.2022 saakka ellei asiakas ole jo sitä ennen siirtynyt toisen myyjän asiakkaaksi. Verkkoyhtiö vastaa ja laskuttaa asiakkaan sähkötoimituksesta 1.9.2022 alkaen.

Asiakkaan on korvattava verkkoyhtiölle sähkötoimituksesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada verkkoyhtiöltä sähkötoimitusta samoilla ehdoilla, jotka hän on sopinut Lumo Energian kanssa, esimerkiksi verkkoyhtiön veloittama sähkön hinta voi poiketa Lumo Energian kanssa sovitusta.

Jos asiakas ja verkkoyhtiö eivät sovi korvauksesta, viime kädessä Energiavirasto määrää korvauksen suuruuden.



17.8.2022

Sähkönmyyjäni irtisanoo yksipuolisesti määräaikaisen sähkönmyyntisopimuksen. Haluan reklamoida ja esittää korvausvaatimuksen. Miten toimin?

Reklamoinnin ja sopimukseen perustuvien vaatimusten osalta toimitaan normaalin käytännön mukaisesti.

- Ota ensisijaisesti yhteyttä sähkönmyyjään ja esitä vaatimus suoraan yritykselle.
- Jos et pääse tyydyttävään ratkaisuun yrityksen kanssa, saat ohjeet [kuluttajaneuvonnasta](#) (p. 029 505 3050). Tarvittaessa kuluttajaneuvonta ohjaa valituksen kuluttajariitalautakuntaan. Sitovasti korvausvaatimukset voi ratkaista käräjäoikeus.