

**18.11.2008**

## **ASIA**

Suomen Energiayhtiö Oy:n toiminta sähkönmyyjän vaihtamisen yhteydessä

## **ASIANOSAINEN**

Suomen Energiayhtiö Oy

## **TOIMENPIDEPYYNNÖN TEKIJÄ**

Mäntsälän Sähkö Oy

## **VIREILLETULO**

6.6.2008

## **SELOSTUS ASIASTA**

Mäntsälän Sähkö Oy:n 4.6.2008 päivätty toimenpidepyynnö on saapunut Energiamarkkinavirastoon 6.6.2008. Toimenpidepyyntönsään Mäntsälän Sähkö Oy on pyytänyt virastoa tutkimaan, onko Suomen Energiayhtiö Oy:n toiminta ollut asianmukaista ja laillista. Mäntsälän Sähkö Oy on kertonut, että Suomen Energiayhtiö Oy on toiminnallaan vaikeuttanut ja hidastanut myyjänvaihtoa.

Energiamarkkinavirasto on pyytänyt 15.7.2008 päivätyllä kirjeellään Suomen Energiayhtiö Oy:ltä vastinetta Mäntsälän Sähkö Oy:n toimenpidepyyntönsä johdosta. Suomen Energiayhtiö Oy on antanut vastineen 29.7.2008 päivätyllä kirjeellään. Lisäksi Energiamarkkinavirasto on pyytänyt 5.8.2008 lisäselvitystä sähköpostitse Suomen Energiayhtiö Oy:ltä ja Mäntsälän Sähkö Oy:ltä. Suomen Energiayhtiö Oy toimitti lisäselvityksen 12.8.2008 ja Mäntsälän Sähkö Oy 7.8.2008.

### *Toimenpidepyyntö*

Mäntsälän Sähkö Oy:n tekemän toimenpidepyynnön mukaan Suomen Energiayhtiö Oy on tehnyt toistuvasti virheitä myyjänvaihtoon liittyvässä Prodat-sanomaliikenteessä, hävittänyt Prodat-sanomia sekä muita myyjän vaihtoon liittyviä viestejä ja antanut puutteellisesti tietoja mahdollisuudesta sähkönmyyntisopimuksen irtisanomiseen.

Mäntsälän Sähkö Oy on toimenpidepyynnössään tuonut esille yksittäisen tapauksen, jossa on kyse Mäntsälän Sähkö Oy:n verkkoalueella olevasta sähkökäyttäjistä, joka on ollut Suomen Energiayhtiö Oy:n sähkönmyyntiasiakkaana ja joka on halunnut siirtyä Mäntsälän Sähkö Oy:n sähkönmyyntiasiakkaaksi. Toimenpidepyynnön mukaan Suomen Energiayhtiö Oy on pyytänyt asiakkaan kirjallista irtisanomisilmoitusta. Pyyntö esitettiin kirjeen mukaan vasta usean kuukauden kuluttua Mäntsälän Sähkö Oy:n ensimmäisestä yhteydenotosta Suomen Energiayhtiö Oy:hyn joulukuussa 2007. Kirjeen mukaan Suomen Energiayhtiö Oy on toiminnallaan vaikeuttanut ja hidastanut asiakkaan myyjänvaihtoa.

Mäntsälän Sähkö Oy oli kyseisessä myyjänvaihtotilanteessa lähettänyt 11.12.2007 Suomen Energiayhtiö Oy:lle Prodat-sanoman Z05, jossa myyjänvaihtopäiväksi ehdotettiin 25.12.2007. Suomen Energiayhtiö Oy vastasi sanomaan sähköpostikehotuksen jälkeen 28.12.2007 negatiivisella Z08-sanomalla. Mäntsälän Sähkö Oy tiedusteli syytä negatiiviseen sanomaan. Suomen Energiayhtiö Oy:n 28.12.2007 sähköpostitse lähettämän vastauksen mukaan myyjänvaihto ei asiakkaan osalta ole mahdollinen 30 päivän sisällä sopimuksen määräaikaisuuden vuoksi.

Mäntsälän Sähkö Oy pyysi 2.1.2008 uudestaan myyjänvaihtoa Z05-sanomalla ehdottaen voimassaolevan sopimuksen päättymispäiväksi 31.1.2008. Suomen Energiayhtiö Oy vastasi 2.1.2008 negatiivisella Z08-sanomalla. Sanomassa ei ehdotettu uutta mahdollista myyjänvaihtopäivää. Mäntsälän Sähkö Oy tiedusteli asiaa sähköpostitse 9.1. ja 16.1.2008 Suomen Energiayhtiö Oy:ltä. Suomen Energiayhtiö Oy ei vastannut, joten 17.1.2008 Mäntsälän Sähkö Oy otti yhteyttä Suomen Energiayhtiö Oy:hyn puhelimitse, ja puhelinkeskustelussa kävi ilmi, ettei asiakas voi vaihtaa myyjää 31.1.2008, koska asiakkaalla on määräaikainen kvartaalisopimus. Sopimuksen kuluva jakso päättyy 1.4.2008.

Mäntsälän Sähkö Oy pyysi seuraavan kerran myyjänvaihtoa 6.3.2008 lähetetyllä Z05-sanomalla, jossa sopimuksen päättymispäiväksi ehdotettiin 1.4.2008. Sanoman lähettämisen jälkeen Suomen Energiayhtiö Oy sopi Mäntsälän Sähkö Oy:n kanssa myyjänvaihtopäiväksi 1.4.2008. Suomen Energiayhtiö Oy ei kuitenkaan varmistanut myyjänvaihtoa sanomamuodossa, eikä vastannut myöskään sähköposteihin tai puhelinsoihtoihin. Toukokuun aikana Suomen Energiayhtiö Oy pyysi kopiota edellisestä Mäntsälän Sähkö Oy:n lähettämästä Prodat-sanomasta sekä sähköpostikirjeenvaihdosta, jota asiaan liittyen oli käyty Mäntsälän Sähkö Oy:n ja Suomen Energiayhtiö Oy:n välillä. Suomen Energiayhtiö Oy lähetti 19.5.2008 Mäntsälän Sähkö Oy:lle sähköpostiviestin, jossa kerrottiin, ettei asiakkaan sopimuksen irtisanominen onnistu kesken sopimuskauden ja lisäksi viestissä viitattiin asiakkaan mahdollisuuteen kirjallisesti irtisanoa sopimus.

Lopulta asiakas oli itse irtisanonut sopimuksen ja Suomen Energiayhtiö Oy oli ilmoittanut asiakkaalle sopimuksen päättymispäiväksi 30.6.2008. Prodat-sanoma Z08 saapui Mäntsälän Sähkö Oy:hyn 22.5.2008.

Mäntsälän Sähkö Oy:n mukaan toimenpidepyynnön kohteena olevan asiakkaan tapaus ei ole ainoa, jossa Suomen Energiayhtiö Oy on menetellyt myyjän vaihtoa vaikeuttaen ja hidastaen. Yleisesti Suomen Energiayhtiö Oy:n Prodat-sanomatietojen lähettäminen on erittäin puutteellista. Lisäksi Suomen Energiayhtiö Oy:n asiakaspalvelua on erittäin vaikea tavoittaa, minkä vuoksi myös muu myyjän vaihtumiseen liittyvä yhteydenpito on hankalaa.

### *Suomen Energiayhtiö Oy:n vastaus*

Energiamarkkinavirasto on 15.7.2008 pyytänyt Suomen Energiayhtiö Oy:ltä asian johdosta vastineen. Yhtiötä on pyydetty myös esittämään selvitystä erityisesti uuden sähkönmyyjän toimituksen aloittamisen mahdollisesta viivästyisestä sekä sähkökauppojen selvitykseen liittyvästä tiedonvaihdosta, tiedonvaihdossa mahdollisesti esiintyneiden viiveiden ja virheiden syistä kyseisessä tapauksessa ja yleisemmällä tasolla.

Suomen Energiayhtiö Oy on 29.7.2008 päivätyssä vastineessaan kertonut, että kyseisen asiakkaan tapauksessa Mäntsälän Sähkö Oy:n lähettämään ensimmäiseen Prodat-sanomaan Z05 oli vastattu negatiivisella Z08-sanomalla, koska asiakkaalla oli sopimus, jossa on kiinteä hinta jaksolle tammi-maaliskuu 2008. Asiakkaalla oli ollut Suomen Energiayhtiö Oy:n 31.8.2007 päivätyn hinnanmuutoskirjeen mukaisesti 18.12.2007<sup>1</sup> saakka mahdollisuus irtisanoa sähkönmyyntisopimus ennen seuraavan kolmen kuukauden jakson (tammi-maaliskuun 2008) alkua. Mäntsälän Sähkö Oy:n pyytäessä seuraavaa myyjänvaihtoa alkaen 1.2.2008 Suomen Energiayhtiö Oy oli vastannut 13.4.2008 sähköpostilla, jonka mukaan sopimus on mahdollista irtisanoa päätymään 31.3.2008, mikäli irtisanominen on saapunut Suomen Energiayhtiö Oy:hyn ennen 17.3.2008. Suomen Energiayhtiö Oy ei ollut lähettänyt asiasta Z08-sanomaa Mäntsälän Sähkö Oy:lle käsittelyvirheestä johtuen.

Selvityksen mukaan Suomen Energiayhtiö Oy on vastaanottanut verkonhaltijalta mittarilukeman per 1.4.2008 ja tulee korjaamaan tapahtuneen erehdyksen. Selvityksessä yhtiö ilmoitti myös toimittavansa asiakkaalle korjatun loppulaskun.

Suomen Energiayhtiö Oy:n mukaan myyjänvaihtotapauksissa tulisi menetellä ohjeistusten mukaisesti. Yhtiö ilmoittaa itsekin törmänneensä erilaisiin ongelmiin ja viivästyksiin myyjänvaihtotilanteissa. Suomen Energiayhtiö Oy kehittää jatkuvasti menettelytapojaan, ja käy jatkossa läpi päivittäin verkonhaltijoiden lähettämät Prodat-viestit, jotta virheitä ei jatkossa tapahtuisi.

---

<sup>1</sup> Suomen Energiayhtiö Oy:n vastineessa on päivämäärä 18.12.2008, jossa vuosiluku on ilmeisesti virheellinen.

### *Lisäselvitykset*

Energiamarkkinavirasto pyysi sähköpostitse 5.8.2008 Mäntsälän Sähkö Oy:ltä ja Suomen Energiayhtiö Oy:ltä lisäselvitystä asiassa, koska yhtiöiden Energiamarkkinavirastolle toimittamissa tiedoissa esiintyi ristiriitaisuuksia. Energiamarkkinavirasto pyysi yhtiöiltä selvitystä siihen, oliko Suomen Energiayhtiö Oy lähettänyt 13.4.2008 Mäntsälän Sähkö Oy:lle sähköpostiviestin voimassaolevan sopimuksen irtisanomista koskien ja oliko viestin tarkoituksena hyväksyä Mäntsälän Sähkö Oy:n lähettämä irtisanominen. Energiamarkkinavirasto tiedusteli myös, oliko Mäntsälän Sähkö Oy:n sähkönmyynti asiakkaalle alkanut 1.4.2008 vai oliko tilanne korjattu jälkikäteen.

Mäntsälän Sähkö Oy vastasi lisätietopyyntöön 7.8.2008. Vastauksen mukaan Mäntsälän Sähkö Oy ei ollut löytänyt Suomen Energiayhtiö Oy:n 13.4.2008 lähettämää sähköpostiviestiä, jolla irtisanominen olisi hyväksytty. Sitä vastoin Mäntsälän Sähkö Oy ilmoitti saaneensa 13.4.2008 Suomen Energiayhtiö Oy:ltä erisisältöisen sähköpostin, jossa oli tiedusteltu, onko kyseinen asiakas muuttanut. Suomen Energiayhtiö Oy lähetti vastauksen 12.8.2008. Vastauksessa Suomen Energiayhtiö Oy ei kommentoinut 13.4.2008 Mäntsälän Sähkö Oy:lle lähettämäänsä sähköpostia, eikä myöskään pyynnöstä huolimatta toimittanut kopiota viestistä Energiamarkkinavirastolle.

Energiamarkkinavirasto toteaa, ettei tapahtumainkulkua voida kyseisessä asiassa aukottomasti selvittää, minkä vuoksi virasto on tehnyt ratkaisunsa pohjautuen niihin tietoihin, joita yhtiöt ovat toimittaneet.

## **ASIAAN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ**

Sähkömarkkinalain (386/1995) 38 §:n 2 momentin ja 39 §:n 1 momentin nojalla Energiamarkkinaviraston tehtävänä on valvoa sähkömarkkinalain ja sen nojalla annettujen säännösten noudattamista sekä velvoittaa säännösten vastaisesti menetellyt taho korjaamaan virheensä tai laiminlyöntinsä.

Sähkömarkkinalain 16 c §:n 1 momentissa säädetään siitä, että verkonhaltija ja muu sähkömarkkinoiden osapuoli ovat velvollisia huolehtimaan taseselvityksestä. Pykälän 3 momentin mukaan taseselvityspalveluja on tarjottava tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin sähkömarkkinoiden osapuolille. Taseselvityspalveluiden tarjonnassa ei saa olla perusteettomia tai sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittavia ehtoja tai rajauksia. Sähkömarkkinalain 16 d §:n mukaan sähkömarkkinoiden osapuolet ovat velvollisia ilmoittamaan tasevastuun täyttämisen sekä taseselvityksen edellyttämiä sähkön tuotantoa, käyttöä ja toimituksia koskevia mittaustietoja ja muita tietoja.

Sähkömarkkina-asetuksen (518/1995) 2a luku sisältää tasevastuuta ja taseselvitystä koskevat säännökset. Asetuksen 4b §:n 3 momentissa säädetään siitä, että avoin toimittaja on velvollinen ilmoittamaan avoimen toimituksen alkamisesta ja päättymisestä toimituksen toisen osapuolen sähkötaseen taseselvittäjälle. Ilmoitus on tehtävä lisäksi jakeluverkkoon liittyneen osapuolen verkonhaltijalle, jos tämä ei toimi osapuolen taseselvittäjänä. Sähkökauppojen selvittämiseen liittyvässä tiedonvaihdossa noudatettava menettelystä annetun kauppaja- ja teollisuusministeriön päätöksen (602/1998,

myöhemmin KTM:n tiedonvaihtoa koskeva päätös) 2 §:n 1 momentin mukaan avoin toimittaja on velvollinen ilmoittamaan vähintään 10 päivää ennen avoimen toimituksen alkamista ja päättymistä toimituksesta sen toisen osapuolen sähkötaseen taseselvittäjälle. Ilmoitus on tehtävä lisäksi jakeluverkkoon liittyneen osapuolen verkonhaltijalle, jos tämä ei toimi osapuolen taseselvittäjänä.

## PERUSTELUT

### Energiamarkkinaviraston toimivalta

Energiamarkkinaviraston toimivallan puitteissa asiassa on kysymys siitä, onko Suomen Energiayhtiö Oy menetellyt sähkömarkkinalain tai sen nojalla annettujen sääntösten vastaisesti.

Sähkömarkkinalainsäädännössä ei ole asetettu nimenomaisia velvoitteita sähköyhtiöiden asiakaspalvelun laadun osalta. Näin ollen Energiamarkkinavirasto ei toimivaltaansa kuulumattomana käsittele Suomen Energiayhtiö Oy:n asiakaspalveluun liittyviä kysymyksiä muilta osin kuin ne edellä kuvatun tavoin ovat koskeneet taseselvityksen tai siihen liittyvän muun tiedonvaihdon toteutumista. Energiamarkkinavirasto toteaa kuitenkin yleisesti, että asiakaspalvelun tavoitettavuuteen ja palvelun hitauteen liittyvät ongelmat myyjänvaihtojen hoitamisessa ovat sinänsä omiaan aiheuttamaan haittaa sähkömarkkinoiden toimivuudelle.

### Sähkötoimituksen alkamista edeltävä tiedonvaihto

Asiassa on kysymys siitä, onko Suomen Energiayhtiö Oy:llä säännöksiin perustuvaa velvoitetta sähkötoimituksen alkamista edeltävien tietojen ilmoittamiseen. Sähkömarkkinalainsäädännössä on säädetty varsinaiseen taseselvitykseen eli kunkin tunnin aikana toteutuneiden sähkökauppojen selvittämiseen liittyvästä tiedonvaihdosta. Tämä tiedonvaihto koskee lähinnä jo alkaneen sähkötoimituksen aikana tarvittavia ilmoituksia. Sähkötoimituksen alkamista edeltävistä ilmoituksista markkinaosapuolten kesken on säädetty sähkömarkkina-asetuksen 4b §:ssä ja KTM:n tiedonvaihtoa koskevan päätöksen 2 §:ssä.

Tiedonvälityksen menettelytavat myyjänvaihdon yhteydessä perustuvat yleisesti toimialajärjestö Energiateollisuus ry:n antamaan Sanomaliikenteen menettelyohjeeseen (Prodat ja Aperak versio 1.4, 21.9.2007. Ohjatta on päivitetty 13.8.2008.). Suosituksessa on määritelty osapuolten välisten ilmoitusten sisältö ja ilmoitusten toimittamista koskevat aikarajat. Tärkeimmät myyjänvaihtoon liittyvät Prodat-sanomat ovat Z03 eli uuden myyjän ilmoitus verkonhaltijalle uudesta sopimuksesta, Z05 eli verkonhaltijan ilmoitus uudesta sopimuksesta nykyiselle myyjälle ja Z08 eli nykyisen myyjän ilmoitus toimituksensa jatkumisesta tai päättymisestä. Suosituksen mukaan jos nykyisellä myyjällä on voimassa oleva määräaikainen myyntisopimus, myyjän tulee ilmoittaa negatiivisessa Z08-sanomassa myös sopimuksensa ensimmäinen mahdollinen päättymispäivä, jos ehdotetun uuden sopimuksen alkamispäivän ja nykyisen sopimuksen päättymispäivän välillä on eroa enintään 30 vuorokautta.

Kaikilla verkonhaltijoilla ja sähkönmyyjillä ei nykytilanteessa ole teknisiä mahdollisuuksia lähettää ja vastaanottaa Prodat-sanomia. Tiedonvälitys on kuitenkin tällöinkin välttämätöntä, ja se tapahtuu puhelimitse, sähköpostitse tai faksilla. Mikäli yhtiöllä kuitenkin on tekniset edellytykset lähettää Prodat-sanomia ja se käyttää niitä yleisesti myyjänvaihdon tiedonvälityksessään, Energiamarkkinavirasto katsoo, että yhtiön on myös hoidettava myyjänvaihtoa koskevat ilmoitukset Prodat-sanomilla. Tämä on tärkeää muun muassa sen vuoksi, että muut markkinaosapuolet olettavat kyseisen yhtiön hoitavan tiedonvaihdon sanomia käyttämällä. Prodat-sanomia yleisesti käyttävien myyjien sähköpostitse ja puhelimitse tapahtuva yhteydenpito myyjänvaihtotilanteissa on katsottava Prodat-sanomaliikennettä täydentäväksi. Tarvittavien tietojen toimittaminen eri osapuolten välillä virheettömästi ja mahdollisimman nopeasti on oleellista sähkömarkkinoiden toiminnan sujuvuuden, sähkökaupan kilpailun ja sähkönmyyjän vaihtamisen viivytyksettömyyden kannalta.

Taseselvityksen merkitys korostuu sähköntoimittajan vaihtamisen yhteydessä. Verkonhaltija ja uusi myyjä tarvitsevat tiedon sähköntoimittajan vaihtumisajankohdasta, siihen liittyvistä mittaustiedoista ja käyttöpaikan vuosienenergia-arviosta muun muassa asiakaslaskutusta varten sekä ennustaakseen omaa sähkötasettaan hankinnan ja kuluksen pitämiseksi tasapainossa. Tällaisten ilmoitusten lähettäminen sähköntoimittajaa vaihtavista asiakkaista on taseselvitykseen olennaisesti liittyvää tiedonvaihtoa, koska tiedot sisältävät sähkönkäyttäjän ja sähkönkäyttöpaikan yksilöiviä ja sähkönmyyntisopimuksen voimassaoloa koskevia tietoja, jotka ovat myös taseselvityksen perustana. Vaikka sähkönmyyjän vaihtamista ja sähköntoimituksen alkamista edeltävä tiedonvaihto ei ole varsinaista taseselvitystä Energiamarkkinavirasto katsoo, että ilmoitukset sisältävät sellaisia sähkömarkkinalain 16 d §:ssä tarkoitettuja tasevastuun täyttämisen sekä taseselvityksen edellyttämiä sähkön käyttöä ja toimituksia koskevia muita tietoja, joita sähkömarkkinoiden osapuolet ovat velvollisia ilmoittamaan. Tiedot on lisäksi katsottava sellaisiksi sähkön hankintaa, käyttöä ja toimituksia koskeviksi tiedoiksi, joiden saaminen on perusteltua taseselvityksen tai toisen osapuolen tasevastuun täyttämisen kannalta. KTM:n tiedonvaihtoa koskevan päätöksen 1 §:n mukaisesti kyseistä päätöstä sovelletaan sähkömarkkinalain 16 d §:ssä tarkoitettujen tasevastuun täyttämiseen ja taseselvityksen edellyttämien sähkön tuotantoa, käyttöä ja toimituksia koskevien mittaustietojen ja muiden tietojen ilmoittamiseen sähkömarkkinaosapuolten välillä. KTM:n tiedonvaihtoa koskevan päätöksen 2 §:n mukaisesti avoin toimittaja on velvollinen ilmoittamaan vähintään 10 päivää ennen avoimen toimituksen alkamista ja päättymistä toimituksesta sen toisen osapuolen sähkötaseen taseselvittäjälle tai jakeluverkonhaltijalle.

Edellä todetun perusteella Suomen Energiayhtiö Oy on siis velvollinen toimittamaan verkonhaltijana toimivalle Mäntsälän Sähkö Oy:lle uuden sähkötoimituksen alkamiseen ja oman toimituksensa päättymiseen liittyviä tietoja. Tietojen ilmoittamista koskeva määräaika avoimelle toimittajalle on asetettu KTM:n tiedonvaihtoa koskevan päätöksen 2 §:ssä. Energiamarkkinavirasto katsoo kuitenkin, ettei edellä mainittu lainkohta sovellu kyseessä olevaan myyjänvaihtotilanteeseen, koska Suomen Energiayhtiö Oy ei lopettanut sähkön toimittamista asiakkaalle 1.4.2008. Muista tietojen ilmoittamista koskevista määräajoista ei ole olemassa tarkempia säännöksiä, vaan menettelytavat perustuvat toimialan yleisiin suosituksiin. Siten Energiamarkkinavirasto toteaa,

että Suomen Energiayhtiö Oy ei ole tietojen toimittamisessa menettelyt sähkömarkkinalainsäännöksissä yksilöityjen määräaikojen vastaisesti. Yhtiön lähettämät ilmoitukset verkonhaltijalle olivat kuitenkin viivästyneet merkittävästi mm. toimialan antamiin yleisiin suosituksiin nähden sekä käsiteltävänä olevassa tapauksessa asiakkaan myyjänvaihto merkittävästi pitkittynyt. Tämän vuoksi Energiamarkkinavirasto tarkastelee alla asiaa siltä kannalta, onko Suomen Energiayhtiö Oy:n menettely ollut muiden kuin säännöksissä yksilöityjen määräaikojen osalta sähkömarkkinalain säännösten mukaista.

### **Taseselvityspalveluiden tarjoamiseen liittyvät yleiset periaatteet**

Mäntsälän Sähkö Oy:n toimenpidepyynnön mukaan Suomen Energiayhtiö Oy on tutkintapyynnön kohteena olevassa tapauksessa ja myös muissa tapauksissa hidastanut ja vaikeuttanut myyjänvaihtoa. Sähkömarkkinalain 16 c § edellyttää, että taseselvityspalveluja on tarjottava tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin sähkömarkkinoiden osapuolille. Palveluiden tarjonnassa ei saa olla perusteettomia tai sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittavia ehtoja tai rajauksia.

Kuten edellä on todettu, myyjänvaihtoon liittyvien tietojen toimittaminen eri osapuolille on olennainen edellytys taseselvitykselle. Energiamarkkinavirasto katsoo, että jakeluverkon kautta tapahtuvien sähköntoimitusten alkamiseen ja päättymiseen liittyvä tietojen välittäminen ja siten myyjänvaihdon toteutumisesta huolehtiminen on sähkömarkkinaosapuolina toimivien verkonhaltijoiden ja sähkönmyyjien vastuulla olevaa taseselvityspalvelua.

Energiamarkkinavirasto katsoo, että sähkömarkkinalain 16 c §:n 3 momentissa säädetty perusteettomien tai sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittavien ehtojen tai rajauksen käytön kielto käsittää myös verkonhaltijan ja muiden sähkömarkkinoiden osapuolten taseselvityspalveluiden tarjonnassa soveltamat toimintatavat. On arvioitava, onko Suomen Energiayhtiö Oy:n toiminta taseselvityspalveluiden tarjonnassa ollut perusteetonta tai sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittavaa. Toisin sanoen, onko lainmukaista menettelyä edellyttää uudesta sähkönmyyntisopimuksesta ilmoittaneelta myyjältä useita irtisanomisilmoituksia, antaa virheellistä tietoa seuraavasta mahdollisesta myyjänvaihtopäivästä sekä toimia toistuvasti huolimattomasti ja passiivisesti myyjänvaihtoon liittyvässä viestinnässä.

Kaikki erilliset lisätoimenpiteet ja pyydyt lisäselvitykset myyjänvaihtotilanteissa hidastuttavat vaihtotapahtumaa, mikä on haitallista markkinoiden toimivuuden kannalta. Myyjänvaihto tulisi olla myös asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta. Tutkintapyynnön kohteena olevassa tapauksessa Suomen Energiayhtiö Oy:n toiminta taseselvitykseen liittyvän tiedon välityksessä on ollut hidasta. Lisäksi yhtiön sanomanvälityksessä ja viestinnässä on esiintynyt virheitä ja puutteita, joiden selvittäminen on vaatinut ylimääräisiä toimenpiteitä Mäntsälän Sähkö Oy:ltä ja sähkönkäyttäjältä. Lisäksi asiakkaan myyjänvaihto on näistä syistä viivästynyt merkittävästi.

Kyseisessä myyjänvaihtotilanteessa Mäntsälän Sähkö Oy lähetti Suomen Energiayhtiö Oy:lle 11.12.2007 ensimmäisen Prodat-sanoman Z05:n, jossa ehdotettiin myyjänvaihtoa 25.12.2007. Ilmoitus lähetettiin irtisanomisen kannalta ajoissa (ennen 18.12.2007),

mutta Mäntsälän Sähkö Oy:n ehdottama myyjänvaihtopäivä oli voimassaolevan sopimuksen päättymiseen nähden kuusi päivää liian aikainen. Asiakkaan tuolloin voimassa ollut sopimuskausi Suomen Energiayhtiö Oy:llä olisi voinut päättyä 31.12.2007. Suomen Energiayhtiö Oy ei Energiateollisuus ry:n antaman Sanomaliikenteen menettelyohjeen suosituksesta huolimatta ehdottanut mahdollista uutta myyjänvaihtopäivää (1.1.2008) vastaussanomassaan, vaikka Mäntsälän Sähkö Oy:n ehdottama päivä oli kuukauden sisällä mahdollisesta myyjänvaihtopäivämäärästä. Suomen Energiayhtiö Oy lähetti tuolloin negatiivisen Z08-sanoman 28.12.2007. Mäntsälän Sähkö Oy:n tiedusteltua syytä negatiiviseen sanomaan Suomen Energiayhtiö Oy vastasi, ettei myyjänvaihto ole mahdollinen 30 päivän sisällä määräaikaisuuden vuoksi. Toisin kuin Suomen Energiayhtiö Oy ilmoitti, myyjänvaihto olisi ollut mahdollinen 1.1.2008.

Seuraavan kerran Mäntsälän Sähkö Oy pyysi 2.1.2008 myyjänvaihtoa alkaen 31.1.2008. Suomen Energiayhtiö Oy vastasi 2.1.2008 negatiivisella Z08-sanomalla. Uutta mahdollista myyjänvaihtopäivää Suomen Energiayhtiö Oy ei sanomassaan ilmoittanut. Energiateollisuus ry:n antaman Sanomaliikenteen menettelyohjeen mukaan sitä ei tässä tapauksessa edellytetäkään, koska ehdotettu myyjänvaihtopäivä ei ollut kuukauden sisällä mahdollisesta myyjänvaihtopäivästä. Kuitenkin voidaan katsoa, että Suomen Energiayhtiö Oy:n olisi ollut kohtuullista ottaa huomioon Mäntsälän Sähkö Oy:n aikaisempi yritys irtisanoa asiakkaan ja Suomen Energiayhtiö Oy:n välinen sopimus jo joulukuussa. Tuolloin Suomen Energiayhtiö Oy toimi toimialan suositusten vastaisesti jättäessään ilmoittamatta kuukauden sisällä olleen mahdollisen myyjänvaihtopäivän ja lisäksi antoi virheellistä tietoa asiaan liittyen.

Mäntsälän Sähkö Oy sai useiden yhteydenottojen jälkeen tietoonsa Suomen Energiayhtiö Oy:ltä, että asiakkaan seuraava sopimuskausi Suomen Energiayhtiö Oy:llä päättyy 31.3.2008. Mäntsälän Sähkö Oy pyysi jälleen 6.3.2008 myyjänvaihtoa alkaen 1.4.2008. Suomen Energiayhtiö Oy ei kuitenkaan vahvistanut positiivisella Prodat-sanomalla myyjänvaihtoa, vaan lähetti 19.5.2008 Mäntsälän Sähkö Oy:lle sähköpostiviestin, jossa kerrottiin, ettei asiakkaan sopimusta ole mahdollista irtisanoa kesken sopimuskauden. Lopulta asiakas itse irtisanoi sopimuksen ja Suomen Energiayhtiö Oy ilmoitti toimituksen päättymispäiväksi 30.6.2008. Suomen Energiayhtiö Oy lähetti positiivisen Prodat-sanoman Z08 Mäntsälän Sähkö Oy:hyn 22.5.2008.

Vastineessaan Suomen Energiayhtiö Oy on myöntänyt, että positiivinen Prodat-sanoma Z08 jäi toimittamatta menettelyvirheen vuoksi silloin, kun Mäntsälän Sähkö Oy haki myyjänvaihtoa 1.4.2008 alkaen. Suomen Energiayhtiö on vastineessaan ilmoittanut korjanneensa virheen ja hyväksyneensä jälkikäteen myyjänvaihdon 1.4.2008 alkaen. Menettely on korjattu Mäntsälän Sähkö Oy:n tutkintapyynnön ja Energiamarkkinaviraston sen johdosta Suomen Energiayhtiö Oy:lle lähettämän vastinepyynnön jälkeen.

Energiamarkkinavirasto katsoo, että vanhan myyjän on lähtökohtaisesti tulkittava uuden myyjän lähettämä ja verkonhaltijan välittämä Prodat-sanoma Z05 asiakkaan sopimuksen irtisanomisilmoitukseksi. Normaalitilanteessa vanhan myyjän tulee luottaa siihen, että uudella myyjällä on asiakkaalta saatu tarvittava valtuutus sopimuksen irtisanomiseksi Prodat-sanoman muodossa. Epäselvissä tilanteissa on katsottava sallituk-  
si, että vanha myyjä voi epäselvissä pyytää lisäselvitystä siitä, onko asiakas halunnut

irtisanoa vanhan myyjän kanssa tehdyn sopimuksen. Markkinoiden toimivuuden kannalta ei kuitenkaan ole toivottavaa, että myyjänvaihdot viivästyvät erilaisten lisäselvitysten tai muiden asiakkaalta edellytettyjen ylimääräisten toimenpiteiden seurauksena. Lisäselvitysten vaatiminen tulisikin rajoittaa vain mahdollisimman harvoihin tilanteisiin. Vanha myyjä ei voi ainoastaan jättäytymällä passiiviseksi kiistää uuden myyjän suorittamaa irtisanomista. Asiakkaalla on halutessaan oltava mahdollisuus irtisanoa sopimus joko henkilökohtaisesti tai uudelle myyjälle antamallaan valtuutuksella.

Kyseisessä myyjänvaihtotilanteessa Suomen Energiayhtiö Oy ei ole suoranaisesti kiistänyt Mäntsälän Sähkö Oy:n Prodat-sanomalla tehtyä irtisanomista, mutta tosiasiasa Suomen Energiayhtiö Oy hyväksyi vasta asiakkaan itsensä henkilökohtaisesti suorittaman irtisanomisen. Suomen Energiayhtiö Oy on myöntänyt, että positiivinen Prodat-sanoma Z08 jäi toimittamatta menettelyvirheen vuoksi, kun Mäntsälän Sähkö Oy haki myyjänvaihtoa 1.4.2008 alkaen. Voidaan kuitenkin katsoa, että irtisanomisena olisi pitänyt hyväksyä jo Mäntsälän Sähkö Oy:n 11.12.2007 lähettämä Prodat-sanoma.

Energiamarkkinavirasto ei arvioi taseselvityspalvelujen tarjoamiseen tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin liittyvää kysymystä ainoastaan Suomen Energiayhtiö Oy:n myöntämän menettelyvirheen osalta, vaan on ottanut huomioon kokonaisuudessaan Suomen Energiayhtiö Oy:n menettelyn kyseisessä myyjänvaihtotilanteessa. Energiamarkkinavirasto katsoo, että asiassa saatujen selvitysten perusteella on osoitettavissa, että Suomen Energiayhtiö Oy on taseselvitykseen liittyviä tehtäviä hoitaessaan soveltanut sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittaviin ehtoihin rinnastettavia yleisiä toimintatapoja.

## **RATKAISU**

Energiamarkkinavirasto katsoo, että Suomen Energiayhtiö Oy menetellyt sähkömarkkinalain 16c §:n 3 momentin vastaisesti hoitaessaan taseselvitykseen liittyviä tehtäviä sähkökaupan kilpailua ilmeisesti rajoittaviin ehtoihin rinnastettavia yleisiä toimintatapoja soveltaen.

Suomen Energiayhtiö on vastineessaan ilmoittanut korjanneensa virheen ja hyväksyneensä jälkikäteen myyjänvaihdon 1.4.2008 alkaen. Energiamarkkinavirasto katsoo Suomen Energiayhtiö Oy:n korjaavat toimenpiteet riittäviksi ja ettei toimenpidepyyntö anna tällä hetkellä aihetta enempiin toimenpiteisiin.

Energiamarkkinavirasto jättää toimivaltaansa kuulumattomana tutkimatta toimenpidepyynnön siltä osin kuin kysymys Suomen Energiayhtiö Oy:n asiakaspalvelun laadusta.

## **SOVELLETUT SÄÄNNÖKSET**

Sähkömarkkinalaki (386/1995) 16c § 1 momentti, 16c § 3 momentti, 16d §, 38 § 2 momentti ja 39 § 1 momentti.

Sähkömarkkina-asetus (518/1995) 4b § 2 momentti.

KTMP sähkökauppojen selvittämiseen liittyvässä tiedonvaihdossa noudatettavasta menettelystä (602/1998) 2 § 1 momentti.

## **MUUTOKSENHAKU**

Valitusosoitus toimenpidepyynnön tekijöille, siltä osin kuin toimenpidepyyntö on jätetty tutkimatta, on päätöksen liitteenä. Muilta osin päätös ei sisällä hallintolainkäyttölain (586/1996) 5 §:ssä tarkoitettua ratkaisua, josta voisi valittaa hallintolainkäyttölain mukaisessa järjestyksessä.

Ylijohtaja

Asta Sihvonen-Punkka

Lakimies

Eeva Kurkirinne

## **LIITE**

Valitusosoitus

## **JAKELU**

Suomen Energiayhtiö Oy  
Mäntsälän Sähkö Oy

## **MAKSUTTA**

## **TIEDOKSI**

Työ- ja elinkeinoministeriö/Energiaosasto  
Kilpailuvirasto  
Kuluttajavirasto/Kuluttaja-asiamies  
Energiateollisuus ry

## **VALITUSOSOITUS**

### ***Muutoksenhakuoikeus***

Energiamarkkinaviraston päätökseen saa hakea muutosta valittamalla siten 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 Energiamarkkinaviraston päätökseen on markkinaoikeus.

### ***Valitusaika***

Valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Valitusaikaa laskettaessa tiedoksisaantipäivää ei oteta lukuun.

### ***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 Energiamarkkinavirastolle 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  
Erottajankatu 1-3  
PL 118  
00131 HELSINKI

Faksi: (09) 684 05514  
sähköposti: markkinaoikeus@oikeus.fi