

31.01.2017

Energiateollisuus ry
antti.kohopää@energia.fi

Lausuntopyyntö 21.12.2016

LAUSUNTO EHDOTUKSESTA KAUKOLÄMMÖN YLEISTEN SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMISEKSI

Suomen Kiinteistöliitto ry (Kiinteistöliitto/Suomen Kiinteistöliitto) kiittää mahdollisuudesta tulla kuulluksi liittyen ehdotuksesta kaukolämmön yleisten sopimusehtojen muuttamisesta.

Suomen Kiinteistöliitosta

Kiinteistöliitto on kiinteistönomistajien edunvalvoja ja kiinteistöalan asiantuntijaorganisaatio. Kiinteistöliittoon kuuluu 23 alueellista kiinteistöyhdistystä, joiden jäsenkunta muodostuu pääasiallisesti asunto-osakeyhtiöistä. Kiinteistöliiton jäsenistöön kuuluu myös vuokrataloyhtiöitä. Alueellisten kiinteistöyhdistysten jäsenistöön kuuluu yhteensä noin 26 000 asunto- tai kiinteistöosakeyhtiötä.

Lisäksi Kiinteistöliittoon kuuluu Suomen Vuokranantajat ry, jossa on jäsenenä yli 10 000 yksityishenkilöä tai muuta tahoa, jotka vuokraavat asuin- ja liikehuoneistojaan asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöissä.

Jäsenkuntamme piiriin kuuluu arviolta noin 2 miljoonaa suomalaista.

Yleistä esityksestä

Kaukolämmön yleisiin sopimusehtoihin esitetään muutoksia, joista valtaosa on nykyisiä sopimusehtoja täsmentäviä ja nykykäytäntöjä vastaavia. Ehdotuksessa esitetään täsmennettäväksi terminologiaa, mahdollistetaan paremmin sähköistä asiointia ja sopimista ja tehdään lainsäädännön edellyttämiä muutoksia. Lisäksi ehdotetaan laajennettavaksi vakuuden käytön mahdollisuuksia yritysasiakkaiden, mukaan lukien asunto-osakeyhtiöt, osalta ja lisättäväksi selkeämpi velvollisuus asiakkaalle ylläpitää yhteystietojaan.

Kiinteistöliitto katsoo, että yleisten sopimusehtojen on oltava sellaisia, jotka kannustavat asiakaslähtöisyyteen, hinnoittelun avoimuuteen ja rakennusten energiatehokkuuden parantamiseen. On hyvä, että sopimusehdoin luodaan mahdollisuus hyödyntää digitaalista asiointia ja sopimusten tekemistä.

On tärkeää, että mahdollisista muutoksista viestitään hyvissä ajoin asiakkaille. Kiinteistöliitto on mielellään mukana keskustelemassa viestinnällisestä yhteistyöstä asian tiimoilta.

Seuraavassa on yksityiskohtaisia huomioita sopimusehtoihin liittyen.





31.01.2017

Luku 3 Asiakkaan käyttöön varattu sopimusvesivirta/sopimusteho

Kohtaa 3.4 esitetään muutettavaksi siten, että jatkossa viitattaisiin kaukolämmön käyttöön ja sen merkittäviin muutoksiin. Ehdotamme kuitenkin, että kohta 3.4 poistettaisiin kokonaisuudessaan. Tämä selkeyttäisi sopimusehtoja. Mielestämme asiakkaalla on luvun 5 perusteella velvollisuus keskustella esimerkiksi kaukolämpölaitteistoihin liittyvistä muutostöistä lämmönmyyjän kanssa. Asiakkaan oma intressi on olla yhteydessä lämmönmyyjään muun muassa merkittävien energiatehokkuustoimenpiteiden yhteydessä sopimusvesivirran/-tehon muuttamiseksi.

Luku 5 Asiakkaan kaukolämpö- ja lämmityslaitteet

Koemme, ettei kaukolämmön yleisten sopimusehtojen avulla tule edes välillisesti antaa yksipuoleista oikeutta lämmönmyyjälle rajoittaa kiinteistönomistajan mahdollisuutta muun muassa uudistaa lämmityslaitteitaan. Ehdotammekin kohtien 5.3 ja 5.4 rajaamista koskemaan lähtökohtaisesti asiakkaan kaukolämpölaitteita.

Mielestämme esimerkiksi lausuntoluonnoksen kohdat 5.5 ja 5.6 antavat mahdollisuuden puuttua mahdollisiin ongelmiin asiakkaan lämmityslaitteistojen osalta. Lähtökohtaisesti ongelmien syntyä tulisi kuitenkin ehkäistä asiakaslähtoisellä ja proaktiivisella viestinnällä.

Lisäksi esitämme kohdan 5.4 kolmanteen momenttiin stilisoivaa muutosta selkeyttämään tekstimuotoilua.

Ehdotuksemme kohtiin 5.3, 5.4 ja 5.6 ovat:

”5.3 Asiakkaan kaukolämpölaitteiden ~~ja lämmityslaitteiden~~ suunnittelussa, asentamisessa ja tarkastuksessa tulee noudattaa lämmönmyyjän antamia sekä muita kaukolämpölaitteita koskevia ohjeita tai suosituksia.”

”5.4 Lämmöntoimituksen edellytyksenä on, että asiakkaan kaukolämpö-~~ja lämmityslaitteet~~ on rakennettu ja asennettu lämmönmyyjän hyväksymällä tavalla.

*Asiakkaan kaukolämpölaitteisiin ~~ja asiakkaan lämmityslaitteisiin~~ tehtävistä muutoksista on sovittava erikseen lämmönmyyjän kanssa ennen muutosten tekemistä. **Asiakkaan lämmityslaitteisiin tehtävistä olennaisista muutoksista on informoitava lämmönmyyjää ennen muutosten tekemistä.***

*Asiakkaan tulee ilmoittaa omien kaukolämmön **pääsulkulaitteidensa sulkemisesta lämmönmyyjälle annetun ohjeistuksen mukaisesti.***





31.01.2017

”5.6 Asiakas vastaa kaukolämpö- ja lämmityslaitteidensa asianmukaisesta kunnosta. Asiakas on velvollinen korvaamaan viallisten laitteidensa, laitteiden asennusten tai niiden käytön lämmönmyyjälle aiheuttaman muun kuin välillisen vahingon.

Asiakas on kuitenkin korvausvelvollinen vain, jos hän on tiennyt tai hänen olisi pitänyt tietää laitteidensa käytön lämmönmyyjälle aiheuttamista riskeistä.

Mikäli asiakkaan kaukolämpö- tai lämmityslaitteissa on vika tai ominaisuus, jota asiakas ei ole voinut havaita, asiakas vastaa lämmönmyyjälle aiheutuvista vahingoista, jos hän jatkaa viallisen laitteen käyttämistä lämmönmyyjän huomautuksesta huolimatta.

Viallisten laitteiden käyttö on lämmönmyyjän kebotuksesta välittömästi keskeytettävä, mikäli viallisten laitteiden käyttämisestä aiheutuu tai voi aiheutua lämmönmyyjälle vahinkoa.

Asiakkaan on kebotuksesta korjattava vialliset laitteensa.”

Luku 6 Lämmön mittaus ja laskutus

Etäluentaan liittyvät tietoturva-asiat tulevat korostumaan tulevaisuudessa. Ehdotamme lisäystä kohtaan 6.4, jonka avulla otetaan huomioon etäluentaan liittyvät tietoturva-asiat myös sopimusehdoissa:

”6.4 Asiakas antaa tarvittaessa tiedon siirron käyttömahdollisuuden lämpöenergia-mittarin mahdollista lämmönmyyjän etäluenta varten. Lämmönmyyjä vastaa etäluennan tietoturvasta ja omista etäluennan kustannuksista mukaan lukien tietoturva.”

Mielestämme asiakkaalla on oltava oikeus omiin mittaustietoihinsa ja halutessaan mahdollisuus niiden siirtämiseen esimerkiksi omaan seurantajärjestelmäänsä. Esitämme korvattavaksi kohta 6.6 seuraavalla tavalla, joka heijastaisi myös paremmin energiatehokkuuslain (1429/2014) pykälän 24 henkeä:

”6.6. Jos mittaukseen käytetään sellaista etäluettavaa mittaria, joka pystyy rekisteröimään tuntitason tietoa, on näiden mittaustietojen oltava asiakkaan saatavilla. Jollei käytössä ole sellaista etäluettavaa mittaria, joka pystyy rekisteröimään tuntitason tietoa, on asetettava saataville ne tiedot, jotka ovat käytettävissä.

Asiakkaan pyynnöstä lämmönmyyjän on annettava mahdollisuus siirtää mittaustiedot asiakkaan omaan seurantajärjestelmään tai tämän nimeämälle kolmannelle osapuolelle erikseen sovittavalla tavalla kohtuullista maksua vastaan.”





31.01.2017

Luku 7 Vakuudet

Esitämme luovuttavaksi kohdan 7.1 muutosesityksestä, jolla laajennettaisiin ei-kuluttaja-asiakkaiden osalta oikeutta vaatia vakuutta lämpösopimuksen voimassaoloaikana. Kiinteistöliiton näkemyksen mukaan kyse on tavanomaisesta liiketoimintariskistä ja näin ollen oikeutta vaatia vakuutta voimassaolevan lämpösopimuksen aikana ei tule laajentaa.

Luku 9 Lämmöntoimituksen keskeytykset asiakkaasta johtuvista syistä

Kohta 9.1

Lämmöntoimituksen keskeytys on hyvin vakava toimenpide. Näin ollen Kiinteistöliiton mukaan on oltava selkeä ja kiistämätön peruste asiakkaan laiminlyönnistä. Näin ollen ehdotamme muutettavaksi kohtaa 9.1b seuraavaan muotoon:

” b) jos asiakas ei lämmönmyyjän kehotuksesta buolimatta korjaa laitteissaan tai tiloissaan olevaa vikaa tai puutetta, joka aiheuttaa ~~tai saattaa aiheuttaa~~ lämmönmyyjälle tai sitä edustavalle henkilöstölle vahingonvaaran tai kohtuutonta haittaa;”

Kohta 9.2

Nyky muodossaan kohta 9.2 liittyy maksulaiminlyönteihin. Kuitenkin lämmöntoimituksen keskeyttäminen voisi olla seurausta myös kohdan 9.1c mukaisesti siitä, ettei asiakas salli lämmönmyyjälle esteetöntä sisäänpääsyä tai tarkastusoikeutta. Näin ollen ehdotamme kohtaa 9.2 laajennettavaksi koskemaan kaikkia tapauksia.

Katsomme, että poikkeustapaukset tulisi koskea kaikilta osin kaikkia asiakkaita. Esimerkiksi osa asunto-osakeyhtiöistä koostuu vain yhdestä tai kahdesta osakkaasta, jolloin käytännössä arkipäivän toiminta vastaa kuluttaja-asiakasta, vaikka juridisesti kysymys on asunto-osakeyhtiöstä.

Muutosehdotuksemme kohtaan 9.2 on:

”9.2 Lämmöntoimitusta ei kuitenkaan voida ~~maksulaiminlyönnin vuoksi~~ keskeyttää seuraavissa tapauksissa:

- a) **Asiakkaalta** ei voida keskeyttää lämmöntoimitusta lokakuun alun ja huhtikuun lopun välisenä aikana, ennen kuin on kulunut neljä kuukautta laiminlyödyn maksun eräpäivästä.*
- b) Jos ~~asiakas kuluttaja~~ osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan **asiakkaan kuluttajan** vakavasta sairaudesta, työttömyydestä tai siihen verrattavasta, hänestä riippumattomasta syystä, lämmöntoimitusta ei keskeytetä, ennen kuin on kulunut kolme kuukautta laskun ensimmäisestä eräpäivästä. Esteestä on ilmoitettava lämmönmyyjälle, mikäli mahdollista, ennen eräpäivää.*
- c) Jos asiakkaan maksulaiminlyönti aiheutuu ylivoimaisesta esteestä, ei lämmöntoimitusta voida keskeyttää niin kauan kuin este vallitsee.”*





31.01.2017

Luku 10 Kaukolämpöverkkoon liittämisen ja lämmöntoimituksen aloittamisen viivästys

Ehdotamme poistettavaksi kohdasta 10.3 viittaus viivästyskorvauksien enimmäismäärään:

”10.3 Jos asiakkaan liittämisen kaukolämpöverkkoon viivästyy lämmönmyyjän puolella olevasta syystä, asiakkaalla on oikeus viivästyskorvaukseen. Sen määrä on kultakin alkaneelta viivästysviikolta 10 % liittymismaksusta. Viivästyskorvauksen enimmäismäärä on 30 % liittymismaksusta, kuitenkin enintään 1700 euroa.”

Katsomme, että asiaan liittyvä mahdollinen markkinariskin hinnoittelu tulisi sisällyttää avoimesti liittymismaksuihin.

Luku 14 Sopimusehtojen ja hintojen hinnoittelun muuttaminen

Kohta 14.4

Esitämme poistettavaksi kokonaisuudessaan kohta 14.4. Katsomme kohdissa 14.4a-14.4c olevien asioiden olevan sellaisia, joihin perustuvat hinnoittelu- tai sopimusmuutokset tulisi perustua lämmönmyyjän ja asiakkaan välisiin neuvotteluihin. Näin muun muassa varmistettaisiin lämmitysmarkkinoiden toimintaa ja edesautettaisiin läpinäkyvää kaukolämmön hinnoittelua. Sopimusehtojen kohdat 14.2 ja 14.3 antavat kuitenkin jo merkittävät mahdollisuudet muuttaa tarvittaessa sopimusehtoja ja hinnoittelua yksipuoleisesti.

Kohta 14.6

Kiinteistöliiton näkemyksen mukaan kohtaa 14.6 tulisi tarkentaa siltä osin, että esimerkiksi normaali hintojen tarkistus ja varsinainen tariffirakenteen uudistus eriytettäisiin toisistaan. Jos lämmönmyyjä noudattaisi sopimusehdossa olevaa yhden kuukauden määräaikaan varsinaisen tariffirakenteen muutoksen yhteydessä, saattaa se aiheuttaa pahimmillaan asiakkaille esimerkiksi maksuvaikeuksia. Ehdotammekin, että asiakkaille vaikutuksiltaan merkittävistä muutoksista – esimerkiksi tariffirakenteen uudistamisesta – tulisi informoida asiakkaita viimeistään kuusi kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

Muutosehdotuksemme on:

” 14.6 Lämmönmyyjän on lähetettävä asiakkaalle ilmoitus siitä, miten ja mistä ajankohdasta lukien hinnoittelu tai muut sopimusehdot muuttuvat ja mikä on muutoksen peruste. Jos perusteena on muu syy kuin lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, muutos saa tulla voimaan aikaisintaan yhden kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä, jos muutoksen vaikutus ei ole asiakkaille huomattava. Jos vaikutus on asiakkaille huomattava, saa muutos tulla voimaan





31.01.2017

aikaisintaan kuuden kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä.
Ilmoitus lähetetään asiakkaan kanssa sovittuun osoitteeseen.”

Annamme mielellemme lisätietoja lausunnostamme ja keskustelemme lisää kaukolämmön yleisten sopimusehtojen kehittämistä.

Kunnioittavasti,

Suomen Kiinteistöliitto ry

Petri Pylsy
energia-asiantuntija

Jukka Kero
pääekonomisti

