

## Korvaukset sähkökatkoista ja vahingoista

Korvauskäytäntömme perustuvat sähkömarkkinalakiin, siihen pohjautuviin yleisiin sopimusehtoihin, kuten verkkopalvelu-, sähköntoimitus- tai liittymisehtoihin, asiakkaiden kanssa tehtyihin sopimuksiin sekä toimialasuosituksiin.

Sähkömarkkinalain mukaan sähkönkäyttäjällä on oikeus saada vakiokorvausta, kun hän on ollut yhtäjaksoisesti ilman sähköjä vähintään 12 tuntia (verkkopalvelun toimitus on keskeytynyt). Asiakkaalle vakiokorvaus hyvitetään automaattisesti sähkölaskulla

### Vakiokorvaukset määräytyvät seuraavasti

- 12 – 24 tuntia: 10 % vuotuisesta verkkopalvelumaksusta
- 24 – 72 tuntia: 25 % vuotuisesta verkkopalvelumaksusta
- 72 – 120 tuntia: 50 % vuotuisesta verkkopalvelumaksusta
- 120 – 192 tuntia: 100 % vuotuisesta verkkopalvelumaksusta • 192 – 288 tuntia: 150 % vuotuisesta verkkopalvelumaksusta • yli 288 tuntia: 200 % vuotuisesta verkkopalvelumaksusta

Vakiokorvauksen määrä perustuu asiakkaan arvioituihin vuotuisiin verkkopalvelumaksuihin veroineen (alv. ja sähkövero) ja keskeytyksen yhtäjaksoiseen keston. Yksittäisen keskeytyksen osalta vakiokorvauksen määrä on enintään 200 % vuotuisesta siirtomaksusta, tai enintään 1500 euroa.

Kalenterivuoden kuluessa maksettavien vakiokorvausten määrä on enintään 200 % vuotuisesta siirtomaksusta, tai enintään 2000 euroa. Jos sama verkkopalvelun keskeytyminen ulottuu kahden kalenterivuoden ajalle, jyvitetään keskeytymisestä maksettava vakiokorvaus enimmäismäärää laskettaessa kullekin kalenterivuodelle sen perusteella, mikä osuus keskeytymisajasta kuhunkin kalenterivuoteen kohdistuu.

Jos sähköntoimituksen keskeytys johtuu kanta- tai alueverkon viasta, ei verkkoyhtiö ole velvollinen maksamaan vakiokorvausta asiakkailleen. Verkkoyhtiö voi vapautua maksuvelvollisuudesta myös silloin, jos keskeytyksen syyn katsotaan olevan verkkoyhtiön vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Esimerkkinä tällaisista tapauksista voisivat olla vaikkapa energian säännöstelyä koskevat viranomaismääräykset.

## Vahingonkorvaukset

Sähkötoimituksessa tapahtuvasta keskeytyksestä voi saada korvausta siten kuin sähkömarkkina- ja siihen perustuvissa yleisissä ehdossa tarkemmin määrätään.

Sähkötoimitus on virheellinen, jos sähkön laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Jollei toisin ole sovittu, sähkötoimitus on virheellinen, jos sähkö ei laadultaan vastaa Suomessa noudatettavia standardeja tai jos sähkötoimitus on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä.

Sähkönjakelulta ei voida edellyttää keskeytyksettömyyttä. Sähköverkko on aina alttiina erilaisille keskeytyksiä aiheuttaville luonnon- ja muille ilmiöille.

Sähkötakojen yhteydessä syntyy usein nopeita jännitevaihteluita. Sähkölaitteiden tulee kestää nämä vaihtelut samoin kuin ne kestävät laitteen irrottamisen ja kytkemisen sähköverkkoon. Tämän vuoksi laitevauriot takojen yhteydessä eivät yleensä oikeuta korvauksiin. Poikkeuksena ovat tilanteet, joissa nollajohdin katkeaa esimerkiksi puun kaaduttua pienjännitelinjalle. Tällöin kunnossakin olevat herkäät sähkölaitteet voivat vaurioitua sähkön laadun heikennyttä oleellisesti.

Sähkön toimituksessa tapahtuneesta virheestä voi saada virhettä vastaavan hinnanalennuksen tai korvauksen virheen johdosta kärsitystä vahingosta.

## Korvauksia koskevat erimielisyydet

Jos korvauksia koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttajana voit saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn sinun tulee kuitenkin olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan.