

# Kaukolämmön yleiset sopimusehdot 2017

## Sisällys:

**I** Kaukolämmön yleiset sopimusehdot  
**II** Kaukolämmön yleisissä sopimusehdoissa käytettyjen käsitteiden määritelmiä

## I Kaukolämmön yleiset sopimusehdot

### 1. Lämpösopimuksen tekeminen

**1.1.** Lämmönmyyjä ja asiakas tekevät lämpösopimuksen lämmönkäyttöpaikan liittämiseksi kaukolämpöverkkoon ja lämmön toimittamisesta lämmönluovutuspaikkaan.

**1.2.** Lämpösopimus tehdään kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla. Lämpösopimus on tehtävä kirjallisesti, mikäli jompikumpi sopijapuoli sitä vaatii. Lämpösopimus tehdään joko toistaiseksi voimassaolevaksi tai määräajaiseksi.

**1.3.** Lämpösopimus muodostuu yksilöllisesti sovituista ja kaukolämmön yleisistä sopimusehdoista, sekä hinnastoista. Jos sopimusasiakirjojen sisällöt ovat keskenään ristiriidassa, sovelletaan ja tulkitaan asiakirjoja seuraavassa järjestyksessä:

1. Yksilölliset sopimusehdot
2. Hinnastot
3. Yleiset sopimusehdot (nämä ehdot)

**1.4.** Asiakkaalla on oikeus saada laskut, sopimusehto- ja hinnantamutosilmoitukset tai muut viestit sähköisenä. Asiakkaan osoite tai laskutusosoite voi olla esimerkiksi sähköpostiosoite.

**1.5.** Asiakkaan tulee ilmoittaa yhteystiedoissaan tapahtuneista muutoksista lämmönmyyjälle.

**1.6.** Asiakas antaa lämmönmyyjälle ne tiedot, jotka lämmönmyyjä tarvitsee liittymän toteuttamisessa. Lämmönmyyjä kertoo asiakkaalle niistä edellytyksistä, joiden tulee olla voimassa, ennen kuin asiakkaan lämmönkäyttöpaikka voidaan liittää kaukolämpöverkkoon.

Jos asiakas ilmoittaa sopimuksenteon yhteydessä myöhemmin tapahtuvasta huomattavasta lämmöntarpeen lisääntymisestä, lämmönmyyjä ottaa tämän huomioon liittymisjohdon mi-

toituksessa.

**1.7.** Ellei asiakas ole lämpösopimuksessa tarkoitettujen rakennusten tai tontin omistaja, hänen tulee hankkia omistajan suostumus kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla rakennusten liittämiseksi kaukolämpöverkkoon sekä liittymän rakennusten ja tontin käytölle mahdollisesti aiheuttamiin rajoituksiin. Suostumus liitetään lämmönmyyjälle jäävään sopimuskappaleeseen.

**1.8.** Asiakas maksaa lämmönmyyjälle lämpösopimuksessa mainitun liittymismaksun ja muut kulloinkin voimassa olevien hinnastojen mukaiset maksut.

**1.9.** Lämmönmyyjä ja asiakas voivat sopia muutoksista näihin ehtoihin. Sopimuksella ei kuitenkaan voida poiketa näistä ehdoista kuluttajan vahingoksi.

**1.10.** Lämmönmyyjä ja asiakas sopivat lämpösopimuksessa asiakkaan kaukolämpöverkkoon liittämisen ja lämmöntoimituksen aloittamisajan kohdan. Liittäminen voidaan tehdä ja lämmöntoimitus aloittaa, kun asiakkaalla on voimassa oleva lämpösopimus ja asiakkaan kaukolämpö- ja lämmityslaitteet täyttävät lämmönmyyjän asettamat tekniset vaatimukset.

### 2. Lämmön siirtäminen asiakkaalle ja lämmön laatu

**2.1.** Lämpö siirretään asiakkaalle suljetussa putkistossa kiertävän kaukolämpöveden avulla. Kaukolämpövesi on lämmönmyyjän omaisuutta.

**2.2.** Asiakkaalle tulevan kaukolämpöveden lämpötila lämmönluovutuspaikassa on normaaleissa käyttöolosuhteissa vähintään 65°C ja enintään 120°C. Kaukolämpöveden korkein tulolämpötila asiakkaalla on kuitenkin yleensä 115°C.

**2.3.** Asiakkaan käytettävissä oleva kaukolämpöveden vähimmäispaine-ero on 60 kPa.

### 3. Asiakkaan käyttöön varattu sopimusvesivirta/sopimusteho

**3.1.** Sopimusvesivirran/sopimustehon suuruus on mainittu lämpösopimuksessa.

**3.2.** Lämmönmyyjä on oikeutettu rajoittamaan asiakkaan saaman kaukolämpövesivirran/-tehon sopimuk-

sesta mainittuun sopimusvesivirran/sopimustehon arvoon.

**3.3.** Sopimusvesivirran/sopimustehon muuttamisesta tehdään aina erillinen sopimus. Sopimusvesivirran/sopimustehon muuttamiseen tulee olla riittävä peruste. Riittävä peruste voi olla esimerkiksi rakennuksen peruskorjaus tai muu toimenpide, joka vaikuttaa rakennuksen tehontarpeeseen.

Sopimusvesivirtaa/sopimustehoa suurennettaessa asiakas maksaa lisäliittymismaksun. Sopimusvesivirtaa/sopimustehoa pienennettäessä maksettua liittymismaksua ei kuitenkaan palauteta. Jos pienennettyä sopimusvesivirtaa/sopimustehoa myöhemmin suurennetaan, peritään lisäliittymismaksu vain siltä osin kuin sopimusvesivirta/sopimusteho ylittää arvon, josta liittymismaksu on jo suoritettu. Lämmönmyyjällä on oikeus periä asiakkaalta sopimusvesivirran/sopimustehon muuttamisesta aiheutuvat kustannukset tai hinnastojen mukaiset maksut.

**3.4.** Asiakkaan on viipymättä ilmoitettava lämmönmyyjälle kaikista merkittävistä kaukolämmön käyttöön vaikuttavista muutoksista kiinteistössään tai lämmityslaitteissaan.

### 4. Lämmönmyyjän johdot ja laitteet

**4.1.** Lämmönmyyjä asentaa mittauskeskuksen asiakkaan kanssa sovittuun paikkaan asiakkaan tiloihin ja rakentaa liittymisjohdon yhteisesti sovittua reittiä mittauskeskukseen saakka. Työnjaosta ja toteutustavasta asiakkaan ja lämmönmyyjän välillä sovitaan tarvittaessa lämpösopimuksen yhteydessä kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla.

**4.2.** Lämmönmyyjällä on oikeus tehdä asiakkaan kiinteistössä omien johtojensa ja laitteidensa asennus- ja korjaustöitä. Lämmönmyyjällä on lupa tehdä kiinteistössä myös tulityöluvan edellyttämiä töitä sekä omille että kiireellisissä tapauksissa myös lämmönjakohuoneessa sijaitseville asiakkaan kaukolämpölaitteille. Tulityöt tehdään lämmönmyyjän tulityösuunitelman mukaisesti. Lämmönmyyjä ilmoittaa asiakkaalle asennus- ja korjaustöistä ja tulitöistä etukäteen. Tämä ei koske kiireellisiä korjaus- ja



asennustöitä, joista ilmoitetaan hetimitä kun mahdollista.

**4.3.** Asiakas luovuttaa ilman eri korvausta omistamastaan tai hallitsemastaan rakennuksesta ja tontilta tarpeellisen tilan lämmönmyyjän käyttöön liittymisjohdon ja mittauskeskuksen sekä muiden lämmönkäytön seuranta varten tarvittavien laitteiden sijoittamista, tarkastamista ja kunnossapitoa varten.

**4.4.** Asiakas huolehtii siitä, että tilassa, johon mittauskeskus sijoitetaan, on lämmönmyyjän ohjeiden mukainen ryhmäjohto lämpöenergiamittarin ja muiden lämmönkäytön seuranta varten tarvittavien laitteiden sekä mahdollisen paine-eromittarin 230V sähköverkkoon liittämistä varten.

Asiakas antaa korvauksetta lämmönmyyjän käyttöön näiden laitteiden tarvitseman sähkön.

**4.5.** Lämmönmyyjällä on osapuolten niin sopiessa oikeus kustannuksellaan rakentaa ja pitää lämpöjohtoja sekä tarvittavia viestijohtoja asiakkaan rakennuksissa ja tonttialueella myös muita asiakkaita varten. Lämmönmyyjä sijoittaa edellä tarkoitetut johdot ja niihin liittyvät laitteet niin, ettei niistä aiheudu asiakkaalle kohtuutonta vahinkoa tai haittaa. Jos sanottuja johtoja tai laitteita joudutaan sijoittamaan rakennetulle tontille, lämmönmyyjä saattaa kaivu- yms. töissä vaurioituneet alueet rakennustöitä edeltävään kuntoon, jollei toisin sovi.

**4.6.** Lämmönjakohuone ja mahdollinen erillinen mittauskeskushuone on pidettävä lukittuna. Huoneissa tulee olla lattiakaivo tai muu lämmönmyyjän hyväksymä vedenpoistomahdollisuus sekä riittävä valaistus ja ilmanvaihto. Näitä huoneita ei saa käyttää varastopaikkana tai muihin asiaan kuulumattomiin tarkoituksiin. Asiakas huolehtii omalla kustannuksellaan siitä, että huoneet ovat turvallisia työskennellä.

**4.7.** Jos asiakas tekee omistamassaan tai hallitsemassaan rakennuksessa tai tontilla muutoksia, lämmönmyyjä suorittaa niiden vuoksi välttämättömät johdot ja laitteidensa muutokset. Tässä kohdassa muutoksilla ei tarkoiteta lämpösopimuksen päättymistä ja siitä aiheutuvia muutoksia.

Lämmönmyyjä poistaa johtonsa ja laitteensa purettavista rakennuksista, mutta on oikeutettu asentamaan muita asiakkaita varten rakennetut johdot ja laitteet purettujen rakennusten tilalle rakennettaviin uusiin rakennuksiin tai muuhun sopijapuolten yhteisesti

hyväksymään paikkaan asianomaisessa rakennuksessa tai tontilla.

Jos siirrettävät tai muutettavat johdot palvelevat yksinomaan siirtoa tai muutostyötä haluavaa asiakasta, maksaa tämä muutostyöstä tai siirrosta aiheutuvat kustannukset. Yksinomaan muita asiakkaita varten asennetut johdot lämmönmyyjä siirtää tai muuttaa kustannuksellaan. Jos siirrettävät tai muutettavat johdot tai laitteet palvelevat myös siirtoa tai muutostyötä haluavaa asiakasta, jaetaan siirrosta tai muutostyöstä aiheutuvat kustannukset siirtoa tai muutostyötä haluavan asiakkaan ja lämmönmyyjän kesken sopimusvesivirtojen/-tehojen suhteessa.

**4.8.** Muutoksista, jotka pakottavat väliaikaisesti tai kokonaan siirtämään tai poistamaan lämmönmyyjän johtoja ja laitteita, on asiakkaan ilmoitettava lämmönmyyjälle kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla viimeistään kolme kuukautta ennen muutoksiin ryhtymistä ja asiakkaan on varattava tila tarvittavan tilapäisen johdon rakentamista varten. Lämmönmyyjän johtoreitillä sijaitsevien tilojen käyttötarkoituksen tai rakenteiden muuttamisesta tai tontin lohkomisesta asiakkaan on ilmoitettava etukäteen kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla lämmönmyyjälle.

**4.9.** Asiakkaan on kustannuksellaan järjestettävä lämmönmyyjän kanssa sovitulla tavalla esteetön ja välitön sisäänkäynti lämmönjakohuoneeseen ja muihin tiloihin, joissa on lämmönmyyjän johtoja tai laitteita. Lämmönmyyjällä on oikeus säilyttää asiakkaan luovuttamia avaimia asiakkaan kiinteistöön sijoitetussa avainsäilytyksessä.

**4.10.** Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa lämmönmyyjälle lämmönmyyjän kaukolämpöjohdoissa ja laitteissa havaitsemistaan vioista ja häiriöistä.

Lämmönmyyjä korjaa kustannuksellaan omien johtojensa ja laitteidensa viat ja puutteet ensi tilassa.

**4.11.** Asiakas saa sulkea lämmönmyyjän sulkulaitteet ainoastaan hengen, terveyden tai omaisuuden välittömän vahingoittumisen vaaran uhatessa tai lämmönmyyjän pyynnöstä. Sulkemisesta on ilmoitettava lämmönmyyjälle välittömästi.

Vain lämmönmyyjän edustaja tai hänen tähän tehtävään valtuuttamansa henkilö saa avata lämmönmyyjän sulkulaitteet.

**4.12.** Lämmönmyyjällä on oikeus säilyttää ja ylläpitää johtonsa ja muut

laitteensa asiakkaan omistamassa tai hallitsemassa rakennuksessa tai tontilla myös sen jälkeen, kun lämpösopimus on päättynyt. Mikäli johdot ja laitteet aiheuttavat haittaa asiakkaalle, lämmönmyyjä ja asiakas voivat sopia em. johtojen ja laitteiden siirtämisestä toiseen paikkaan asiakkaan omistamassa tai hallitsemassa rakennuksessa tai tontilla. Asiakkaalla on oikeus kohtuulliseen korvaukseen em. johtojen ja laitteiden aiheuttamasta haitasta.

Lämmönmyyjällä on asiakasta enempää kuulematta oikeus hakea erityisen oikeuden kirjaamista tai perustaa rasite johtojensa ja laitteidensa pysyvyyden vakuudeksi asiakkaan omistamaan tai hallitsemaan kiinteistöön.

Asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa seuraajalleen lämmönmyyjälle kuuluvasta oikeudesta johtojensa ja laitteidensa pysyttämistä asiakkaan omistamassa tai hallitsemassa rakennuksessa tai tontilla.

## 5. Asiakkaan kaukolämpö- ja lämmityslaitteet

**5.1.** Asiakas huolehtii kustannuksellaan kaukolämpölaitteidensa rakentamisesta, asentamisesta, muuttamisesta tai liittämistä lämmönmyyjän mittauskeskukseen.

**5.2.** Asiakkaan kaukolämpölaitteiden asennus-, muutos- ja korjaustöitä saavat tehdä vain lämmönmyyjän hyväksymät lämpöurakoitsijat. Tämä rajoitus ei koske lämpöeristystöitä eikä sähkötyöitä. Asiakas tilaa kaikki asennus-, muutos- tai korjaustöiden edellyttämät tarkastukset.

**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 tehtävistä muutoksista on sovittava lämmönmyyjän kanssa ja asiakkaan lämmityslaitteisiin tehtävistä olenaisista muutoksista on ilmoitettava lämmönmyyjälle ennen muutosten tekemistä.

Asiakkaan tulee ilmoittaa omien kaukolämmön pääsulkelaitteidensa

sulkemisesta lämmönmyyjälle

**5.5.** Asiakkaan on huolehdittava siitä, että kaukolämpövesi asiakkaan laitteissa jäähtyy kunakin laskutuskautena keskimäärin vähintään 25°C ja kaukolämpöverkkoon palaavan veden lämpötila on enintään 65°C.

**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 kehotuksesta välittömästi keskeytettävä, mikäli viallisten laitteiden käyttämisestä aiheutuu tai voi aiheutua lämmönmyyjälle vahinkoa.

Asiakkaan on kehotuksesta tai itse huomattuaan korjattava vialliset laitteensa.

**5.7.** Asiakkaan omistamien, mutta lämmönmyyjän kaukolämpövettä sisältävien laitteiden tyhjentämisestä ja täyttämisestä on ennakolta sovittava lämmönmyyjän kanssa.

**5.8.** Lämmönmyyjällä on oikeus tarvittaessa kustannuksellaan tarkastaa asiakkaan kaukolämpö- ja lämmityslaitteet. Lämmönjakohuoneen ulkopuolisten laitteiden tarkastuksesta on sovittava erikseen asiakkaan kanssa.

**5.9.** Lämmönmyyjällä on oikeus asentaa lämmönkäytön seurantaa ja laadun varmistamista varten mittauslaitteita asiakkaan kaukolämpölaitteisiin.

## 6. Lämmön mittaus ja laskutus

**6.1.** Asiakkaalle toimitettava lämpöenergia mitataan lämmönmyyjän mittauslaitteilla. Mittauslaitteet ovat voimassa olevien lakien, asetusten ja standardien mukaisia.

**6.2.** Lämmönmyyjä huolehtii kustannuksellaan mittauksen asianmukaisesta tietoturvasta laitteidensa ja järjestelmiensä osalta. Lämmönmyyjä ei vastaa viestintäverkoissa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista

lämmönmyyjästä riippumattomista tekijöistä tai niiden seurauksista.

**6.3.** Lämmönmyyjä huolehtii siitä, että lämpöenergiamittarin ja mahdollisten muiden seurantamittarien lukemat luetaan säännöllisesti vähintään neljä kertaa vuodessa. Lämmönmyyjä lukee mittariensa lukematiedot, ellei asiakkaan kanssa toisin sovita.

**6.4.** Jos kohdan 6.3 mukaisia lukematietoja ei saada asiakkaasta johtuvasta syystä eikä toisin ole sovittu, lämmönmyyjä perii mittarin lukemisesta tai käytön arvioimisesta aiheutuvat kustannukset asiakkaalta kulloinkin voimassa olevien hinnastojen mukaisesti.

**6.5.** Asiakas antaa tarvittaessa tiedon siirron käyttömahdollisuuden lämpöenergiamittarin mahdollista lämmönmyyjän etäluentaa varten. Lämmönmyyjä vastaa omista etäluentan kustannuksista.

**6.6.** Asiakkaalla on oikeus saada laskutuksen perusteena olevat mittaus-tiedot veloitusetta siltä ajan jaksolta, kun asiakas voi vaatia hyvitystä tai lämmönmyyjä voi vaatia lisäveloitusta.

**6.7.** Asiakkaalla on oikeus saada aiemasta lämmön käytöstään mittaus-tietoja, joiden avulla asiakas voi itse tehdä yksityiskohtaisia tarkastuksia. Jos lämmönmyyjällä on käytössään tuntisten mittaus-tietojen rekisteröintiin perustuva järjestelmä, mittaus-tietojen tulee olla asiakkaan saatavilla edeltävän kolmen vuoden ajalta. Jos lämmön toimitus on käynnistynyt edeltävän kolmen vuoden aikana, mittaus-tietojen tulee olla asiakkaan saatavilla koko sopimuskaudelta. Jos lämmönmyyjällä ei ole käytössään tuntisten mittaus-tietojen rekisteröintiin perustuvaa järjestelmää, asiakkaalle on asetettava saataville edeltävältä kolmelta vuodelta ne tiedot, jotka ovat käytettävissä. Lämmönmyyjä voi periä tiedon tarjoamisesta aiheutuvat kustannukset asiakkaalta.

**6.8.** Asiakkaalla on oikeus saada reaaliaikaista mittaus-tietoa omaan energiankäytön ohjaus- ja seurantajärjestelmäänsä. Tiedon toimittamisesta sovitaan erikseen lämmönmyyjän ja asiakkaan välillä. Lämmönmyyjä asentaa tarvittavat lisälaitteet mittariinsa tai asentaa vaadittavat ominaisuudet sisältävän uuden mittarin. Asiakas korvaa lämmönmyyjälle tiedon toimittamisesta aiheutuvat kustannukset hinnastojen tai erikseen tehtävän sopimuksen mukaisesti.

**6.9.** Lämmönmyyjä tarkistuttaa lämmön veloituksessa käytetyt mittauslaitteet siten, kuin siitä muual-

la laissa tai lain nojalla annetussa asetuksessa tai päätöksessä säädetään tai määrätään ja muutenkin tarpeen mukaan. Lämmönmyyjä tarkistuttaa mittauslaitteet myös asiakkaan pyynnöstä.

Jos mittauksen virhe on suurempi kuin keskimäärin +/- 5 % veloitukseseen nähden määrävillä kaukolämpövesivirroilla ja lämpötilaeroilla, lämmönmyyjä vastaa tarkistuksesta aiheutuneista kustannuksista. Muussa tapauksessa kustannuksista vastaa se, joka on tarkistusta vaatinut.

**6.10.** Mikäli lämpöenergiamittarin virhe on todettu suuremmaksi kuin +/- 5 % veloitukseseen nähden määrävillä kaukolämpövesivirroilla ja lämpötilaeroilla, ottaa lämmönmyyjä tämän huomioon laskutuksessa. Hyvitys tai lisäveloitus suoritetaan mittauslaitteiden tarkistukseen, asiakkaan aikaisempiin ja myöhempiin käyttömääriin sekä muihin tietoihin perustuvan arvion nojalla.

**6.11.** Jos asiakas käyttää lämpöä tai kaukolämpövettä ohittamalla mittarit tai muutoin vaikuttamalla niiden mittauksittavuuteen tai luotettavuuteen, lämmönmyyjä on oikeutettu laskuttamaan asiakasta asiakkaan kaukolämmityslaitteiden suurimman käyttömahdollisuuden mukaan.

Ellei tässä kohdassa mainittua käyttöä voida luotettavasti todeta, voidaan laskutus suorittaa enintään kolmen vuoden ajalta.

**6.12.** Lämmönmyyjä laskuttaa asiakasta lämmön käytöstä ja muusta palvelujen tai hyödykkeiden toimituksesta lämpösopimuksen mukaisesti.

**6.13.** Asiakkaalle toimitettavassa lämmönmyyjän laskussa tai sen mukana on toimitettava tiedot asiakkaan kaukolämmön todellisesta käytöstä ja kustannuksista. Tietojen on mahdollistettava vertailu edellisen vuoden kaukolämmön käyttöön samana kautena.

Lämmönmyyjän on laskun mukana tai muulla sopivalla tavalla asetettava asiakkaan saataville tietoa energiatehokkuutta parantavista toimenpiteistä sekä yhteystietoja sellaisista tahoista, joilta saa lisätietoa energiatehokkuustoimenpiteiden toteuttamisesta.

**6.14.** Laskutus voi perustua asiakkaan arvioituun käyttöön, kuitenkin siten, että todellisen käytön mukainen tasotuslasku tehdään vähintään neljä kertaa vuodessa, ellei toisin sovita.

**6.15.** Lämmönmyyjä on velvollinen asiakkaan pyynnöstä tarkistamaan

arvioituun käyttöön perustuvaa laskutusta, kun arviolaskutuksen perusteina olevissa olosuhteissa on tapahtunut olennainen muutos tai tarkistamiseen muuten on perusteltua syytä.

**6.16.** Laskun lähettämisen ja eräpäivän välillä on oltava vähintään kaksi viikkoa.

**6.17.** Asiakas on velvollinen maksamaan lämpösopimukseen perustuvat maksut viimeistään eräpäivänä. Lasku lähetetään asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakas on vastuussa laskun maksamisesta siitä riippumatta, mihin hän on pyytänyt laskun lähettämään.

**6.18.** Myöhästyneistä maksusuorituksista myyjällä on oikeus periä sopimuksen mukaista viivästyskorkoa. Maksumuistutuksen lähettamisestä voidaan lisäksi periä hinnastojen mukainen kohtuullinen muistutusmaksu.

**6.18.1.** Kuluttajalta viivästyskorkoa on oikeus periä enintään korkolain mukaisesti ja maksumuistutuksesta maksua enintään perintälain mukaisesti.

**6.19.** Asiakas voi vaatia laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheeseen perustuvia saataviaan kolmen vuoden ajalta.

**6.19.1.** Kuluttaja voi vaatia saataviaan kuitenkin enintään kymmenen vuoden ajalta, jos virheen syntymisajankohta ja vaikutus laskutukseen voidaan jälkikäteen todeta.

**6.20.** Lämmönmyyjä voi vaatia laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheeseen perustuvia saataviaan kolmen vuoden ajalta.

**6.21.** Hyvitys tai lisäveloitus suoritetaan mittauslaitteiden tarkistukseen, asiakkaan aikaisempiin ja myöhempiin käyttömääriin sekä muihin tietoihin perustuvan arvion nojalla.

Hyvitykselle tai lisäveloitukselle ei makseta korkoa. Lisäveloituksen maksamiseksi on myönnettävä kohtuullinen, vähintään yhden kuukauden pituinen maksuaika, jonka ylittävältä ajalta voidaan periä sopimuksen mukaista viivästyskorkoa.

**6.21.1.** Kuluttajalta viivästyskorkoa on oikeus periä enintään korkolain mukaisesti.

## 7. Vakuudet

**7.1.** Lämmönmyyjällä on oikeus vaatia asiakkaalta kohtuullinen vakuus tai ennakkomaksu lämpösopimukseen perustuvien saataviensa maksamisesta lämpösopimusta tehtäessä ja lämpösopimuksen voimassa ollessa. Lämpösopimuksen voimassa ollessa vakuutta tai ennakkomaksua voidaan

vaatia vain, jos asiakas on olennaisesti laiminlyönyt maksuvelvollisuutensa tai jos asiakas on luottotietojen perusteella ilmeisesti kyvytön suoriutumaan lämpösopimukseen perustuvista maksuista.

**7.1.1.** Kuluttajalta vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia kuitenkin vain etukäteen selvitetystä erittäin painavista syistä. Erittäin painavia syitä voivat olla esimerkiksi:

a) kuluttajan lämmöntoimitus on keskeytetty maksulaiminlyönnin vuoksi

b) lämmönmyyjällä on kuluttajalta lämpösopimukseen liittyviä saatavia, joiden määrää voidaan pitää huomattavana lämpösopimuksen laskutuksen määrään nähden; tai

c) kuluttajan luottotiedoista ilmenee, että kuluttaja on ilmeisesti kyvytön suoriutumaan lämpösopimukseen perustuvista maksuista.

Lämpösopimuksen voimassa ollessa vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia vain, jos kuluttaja on olennaisesti laiminlyönyt maksuvelvollisuutensa.

**7.2.** Lämmönmyyjä ei maksa vakuudelle tai ennakkomaksulle korkoa.

**7.3.** Vakuus tai ennakkomaksu voi olla määrältään enintään laskutuskauden alun ja lämmöntoimituksen keskeyttämisen välisen ajan lämpölaskun suuruinen, jollei asiakkaan kanssa ole toisin sovittu. Lämpölaskun suuruus lasketaan asiakkaan lämmönkäytöstä tehdyn arvion mukaan. Arvio voidaan tehdä suurimman lämmönkäytön ajanjakson mukaan.

**7.3.1.** Kuluttajan kanssa ei voi sopia suuremmasta vakuudesta tai ennakkomaksusta kuin laskutuskauden alun ja lämmöntoimituksen keskeyttämisen välisen ajan lämpölasku.

**7.4.** Lämmönmyyjällä on oikeus käyttää vakuutta tai ennakkomaksua lämmönmyyntiin perustuvien eräntyneiden saataviensa, kertyneiden viivästyskorkojen ja kohtuullisten perimiskulujen suorittamiseksi. Jos lämmönmyyjä käyttää vakuuden tai ennakkomaksun tai osan siitä saataviensa suorittamiseksi on lämmönmyyjällä oikeus vaatia asiakasta täydentämään vakuus tai ennakkomaksu kohdassa 7.3 mainitun määräiseksi, jos sopimussuhde edelleen jatkuu.

**7.5.** Lämmönmyyjä palauttaa vakuuden lämpösopimuksen päätyttyä välittömästi, kun loppulasku on maksettu ja mahdolliset muut asiakkaan velvoitteet suoritettu. Lämpösopimuksen pysyessä voimassa vakuus palautetaan

viimeistään kahden vuoden, kuluttajalle yhden vuoden, kuluttua sen antamisesta. Vakuutta ei lämpösopimuksen voimassa ollessa palauteta, jos asiakas on vakuudenpitoaikana laiminlyönyt maksujaan olennaisesti.

Vakuutta tai sen osaa ei lämpösopimuksen pysyessä voimassa tai päätyttyä kuitenkaan palauteta, mikäli lämmönmyyjä voi vaatia koko vakuuden tai vakuuden osan käyttämistä asiakkaan muihin voimassa oleviin ja päätyneisiin lämpösopimuksiin perustuvien eräntyneiden saataviensa, kertyneiden viivästyskorkojen ja kohtuullisten perimiskulujen kuittamiseen. Jos asiakas ei ole kuluttaja, lämmönmyyjä ja asiakas voivat sopia vakuuden palauttamisesta toisin. Ennakkomaksu käytetään eräntyvien lämpölaskujen suorittamiseen tässä kohdassa vakuuden palauttamiselle määritellyn ajan kuluessa.

**7.6.** Vakuuden tai ennakkomaksun luovuttamisesta laaditaan vahvistus kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla.

**7.7.** Vakuuden tai ennakkomaksun luovuttamisen sijasta asiakas ja lämmönmyyjä voivat sopia lämpösopimuksen mukaisten maksujen maksamisesta ennakoon. Palaamisesta tavanomaiseen maksuaikatauluun noudatetaan soveltuvin osin, mitä kohdassa 7.5 on määrätty.

**7.8.** Tässä luvussa tarkoitettusta ennakkomaksusta tai kohdassa 7.6 tarkoitettusta ennakosta ei ole kyse, jos asiakas valitsee valittavissaan olevista erilaisista maksutapavaihtoehdoista sellaisen, johon kuuluu etupainotteinen maksujärjestely.

## 8. Sopimuksen siirto

**8.1.** Lämmönmyyjä on oikeutettu siirtämään lämpösopimuksen toiselle lämmönmyyjälle. Sopimuksen ehtoja ei voida siirron yhteydessä muuttaa. Uusi lämmönmyyjä on velvollinen ilmoittamaan siirrosta asiakkaalle viimeistään ensimmäisen laskun yhteydessä.

**8.2.** Asiakas voi siirtää lämpösopimuksen kolmannelle siirtohetken mukaisine oikeuksineen ja velvollisuuksineen.

Lämpösopimus ei siirry automaattisesti kiinteistön luovutuksen yhteydessä. Jos lämpösopimus halutaan siirtää kiinteistön uudelle omistajalle tai haltijalle, siirrosta tulee mainita kiinteistön luovutuskirjassa tai tehdä erillinen luovutuskirja.

**8.3.** Lämmönmyyjä hyväksyy lämpösopimuksen siirron saajan asiakkaaksi,

jos siir- tohetkeen mennessä ker-  
tyneet lämmönmyyjän saatavat on  
maksettu ja siirron saaja sitoutuu  
kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla  
noudattamaan siirretyn lämpöso-  
pimuksen ehtoja.

**8.4.** Jos asiakas luovuttaa lämpöso-  
pimuksessa tarkoitetut rakennuk-  
set, tontin tai sen osan sopimuksen  
voimassaoloaikana, hän on vastuussa  
sopimuksen mukaisista sitoumuksis-  
taan siihen saakka, kun uusi omistaja  
tai haltija on antanut lämmönmyyjälle  
vastaavat sitoumukset ja lämmönmyy-  
jä on ne hyväksynyt.

**8.5.** Lämpösopimusta ei voida siirtää  
toiseen lämmönkäyttöpaikkaan.

## 9. Lämmöntoimituksen kes- keytykset asiakkaasta johtuvista syistä

**9.1.** Lämmönmyyjällä on asiakkaan  
laiminlyönnin perusteella oikeus kes-  
keyttää lämmöntoimitus seuraavissa  
tapauksissa:

a) jos asiakas ei muistutuksesta huoli-  
matta maksa erääntyneitä laskua koh-  
tuullisessa ajassa ja laskun määrä on  
vähintään 500 euroa, tai vanhimman  
maksamatta olevan laskun eräpäivästä  
on kulunut vähintään kolme kuu-  
kautta;

b) jos asiakas ei lämmönmyyjän keho-  
tuksesta huolimatta korjaa laitteissaan  
tai tiloissaan olevaa vikaa tai puutetta,  
joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa va-  
hinginvaaran tai kohtuutonta haittaa  
henkilölle tai omaisuudelle;

c) jos asiakas ei salli esteetöntä  
sisään pääsyä tai tarkastusoikeutta  
osapuolten kaukolämpölaiteiden,  
tiedonsiirtojärjestelmien tai lämmitys-  
laitteiden asentamiseksi, huoltamiseksi,  
korjaamiseksi tai valvomiseksi; tai  
d) jos asiakas muuten olennaisesti  
laiminlyö lämpösopimukseen perustu-  
vat velvollisuutensa.

**9.2.** Lämmöntoimitusta ei kuitenkaan  
voida maksulaiminlyönnin vuoksi kes-  
keyttää seuraavissa tapauksissa:

a) Lämmöntoimitusta ei voida kes-  
keyttää vakituisena asuntona käytet-  
tävästä rakennuksesta tai sen osasta  
lokakuun alun ja huhtikuun lopun  
välisenä aikana, ennen kuin on ku-  
lunut neljä kuukautta laiminlyödyn  
maksun eräpäivästä.

b) Jos kuluttaja osoittaa maksun  
laiminlyönnin johtuvan kuluttajan  
vakavasta sairaudesta, työttömyydestä  
tai siihen verrattavasta, hänestä riip-  
pumattomasta syystä, lämmön-  
toimitusta 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.

**9.3.** Ennen lämmöntoimituksen  
keskeyttämistä lämmönmyyjä lähettää  
asiakkaalle tämän ilmoittamaan  
osoitteeseen tai laskutusosoitteeseen  
kehotuksen maksaa erääntynyt  
saatava (maksukehotus) tai korjata  
muu laiminlyönti määräajassa, joka  
on vähintään kaksi viikkoa keho-  
tuksen lähettämisestä. Jos asiakas  
ei kehotuksesta huolimatta mak-  
sa erääntyneitä saatavaa tai korjaa  
muuta sopimusrikkomusta asetetussa  
määräajassa, lämmönmyyjä lähettää  
asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen  
tai laskutusosoitteeseen vähintään  
kaksi viikkoa ennen lämmöntoimituk-  
sen keskeyttämisaikakohtaa katkai-  
suvaroituksen kirjallisesti tai muulla  
pysyvällä tavalla. Katkaisuvaroitukse-  
ta käy ilmi keskeyttämisaikakohta.

**9.3.1.** Asiakkaan on oikaistava sopi-  
musrikkomus ajoissa ennen ilmoitet-  
tua keskeyttämisaikakohtaa välttääk-  
seen keskeytyksen.

**9.4.** Keskeyttäminen voi tapahtua  
aikaisintaan kuuden viikon kuluttua  
alkuperäisestä eräpäivästä tai siitä,  
kun asiakkaalle on ensimmäisen ker-  
ran ilmoitettu sopimusrikkomuksesta.

**9.5.** Lämmöntoimitus voidaan kes-  
keyttää myös asiakkaan pyynnöstä.

**9.6.** Jos lämmöntoimitus keskeytetään  
asiakkaan puolella olevasta syystä tai  
asiakkaan pyynnöstä, asiakas ei va-  
pauudu maksueikä muista velvollisuuksis-  
taan myyjää kohtaan.

**9.7.** Lämmöntoimituksen keskeyttämi-  
nen ei rajoita myyjän oikeutta mah-  
dolliseen vahingonkorvaukseen.

**9.8.** Lämmönmyyjällä on oikeus periä  
maksukehotuksen ja katkaisuvaroituk-  
sen lähettämisestä sekä lämmöntoi-  
mituksen keskeyttämisestä ja uudelle-  
en aloittamisesta hinnastojen mu-  
kaiset maksut.

**9.9.** Lämmöntoimitusta jatketaan sen  
jälkeen, kun keskeyttämisen aihe on  
poistettu. Lämmönmyyjä ei kuitenkaan  
ole velvollinen jatkamaan lämmöntoi-  
mitusta ennen kuin asiakas on  
maksanut maksukehotuksesta ja  
katkaisuvaroituksesta sekä muista  
keskeytykseen ja jälleen kytkentään  
liittyvistä toimenpiteistä aiheutuneet  
maksut ja kustannukset sekä erään-  
tyneet lämmönmyyjän saatavat ja  
vaaditun vakuuden. Lämmönmyyjä ja  
asiakas voivat sopia, että lämmöntoi-

mitus aloitetaan uudelleen jo ennen  
kuin vaadittu vakuus erääntyy. Tällöin  
lämmöntoimitus voidaan keskeyttää  
ilman erillistä ilmoitusta, jollei vakuut-  
ta ole määräpäivään mennessä mak-  
settu.

## 10. Kaukolämpöverkkoon liit- tämisen ja lämmöntoimituksen aloittamisen viivästys

**10.1.** Kaukolämpöverkkoon liittämi-  
nen suoritetaan ja lämmöntoimitus  
aloitetaan näissä ehtoissa kohdassa  
1.9 mainittujen edellytysten täytyessä  
lämpösopimuksessa sovittuna ajan-  
kohtana. Liittämisaikakohtaan muut-  
tamisesta (esim. asiakkaan raken-  
nustyön aikataulumuutosten takia)  
tulee sopia toisen osapuolen kanssa  
hyvissä ajoin.

**10.2.** Mikäli asiakasta ei voida läm-  
mönmyyjästä johtuvista syistä  
sovittuna ajankohtana liittää kau-  
kolämpöverkkoon eikä lämmön-  
toimitusta aloittaa, asiakkaalla on  
oikeus pidättäytyä liittymismaksun  
ja lämpösopimukseen perustuvi-  
en maksujen maksamisesta siihen  
saakka, kun lämmöntoimitus voidaan  
aloittaa. Lämmöntoimituksen aloitta-  
misen jälkeen asiakkaalla on oikeus  
pidättäytyä maksamasta sellaista osaa  
maksusta, joka on tarpeen viivästyks-  
seen perustuvan korvausvaatimuksen  
vakuudeksi.

**10.3.** Jos asiakkaan liittäminen kau-  
kolämpöverkkoon viivästyy läm-  
mönmyyjän puolella olevasta syystä,  
asiakkaalla on oikeus viivästyskor-  
vaukseen. Sen määrä on kultakin  
alkaneelta viivästysviikolta 10 %  
liittymismaksusta. Viivästyskorvauk-  
sen enimmäismäärä on 30 % liittymis-  
maksusta, kuitenkin enintään 3000  
euroa. Oikeutta viivästyskorvaukseen  
ei kuitenkaan ole, mikäli liittämistä ja  
lämmöntoimituksen aloittamista ei  
voida tehdä kohdissa 12.2 - 12.4 tar-  
koitetun esteen takia.

**10.4.** Asiakkaalla on lisäksi oikeus saa-  
da viivästyksen hänelle aiheuttamasta  
vahingosta viivästyskorvauksen ylittävä  
korvaus 12 luvun mukaisesti ja siinä  
mainituin rajoituksin.

**10.5.** Saadakseen viivästyskorvauksen  
asiakkaan tulee ilmoittaa tätä koskeva  
vaatimus lämmönmyyjälle kohtuulli-  
sessa ajassa. Tarvittaessa läm-  
mönmyyjä voi pyytää täydentämään vaati-  
musta kirjallisesti tai muulla pysyvällä  
tavalla. Jollei vaatimus ole perustee-  
ton, lämmönmyyjä suorittaa viivästys-  
korvauksen asian selvittämisen jälkeen  
lähetettävästä ensimmäisestä laskusta

tai palauttaa summan viivytyksettä muuten.

**10.6.** Mikäli liittämistä kaukolämpöverkkoon ja lämmötoimituksen aloittamista ei voida suorittaa sovittuna ajankohtana asiakkaasta johtuvasta syystä, asiakkaalla ei kuitenkaan ole oikeutta viivästyskorvaukseen eikä vahingonkorvaukseen. Asiakas on velvollinen suorittamaan viivästysajalta lämpösopimukseen perustuvat maksut.

**10.7.** Mikäli asiakas ilmoittaa puolelleen olevasta viivästyksessä niin myöhään, että lämmönmyyjä on jo ehtinyt aloittaa liittymän rakentamiseen liittyvät työt, asiakas korvaa lämmönmyyjälle viivästyksen vuoksi tarpeellisista toimenpiteistä sekä hyödyttömiksi käyneistä tarpeellisista toimenpiteistä aiheutuneet kulut.

## 11. Lämmötoimituksen virhe, siitä ilmoittaminen ja hinnanalennus

**11.1.** Jollei toisin ole sovittu, lämmötoimituksessa on virhe, jos lämpö ei laadultaan lämmönluovutuspaikassa ole näiden ehtojen 2 luvun mukainen (laatuvirhe).

**11.2.** Jollei toisin ole sovittu, lämmötoimituksessa on virhe, jos lämmötoimitus on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytymistä (lämpökatkos) voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä (toimitustapavirhe).

**11.3.** Lämmönmyyjä on pyydettyäessä velvollinen antamaan asiakkaalle tarpeelliset tiedot asiakkaan epäilemästä virheestä ja sen syistä.

**11.4.** Lämmötoimituksen keskeytymisen pituus lasketaan siitä ajankohdasta, kun lämmönmyyjä on saanut siitä tiedon tai voidaan katsoa olleen siitä tietoinen.

**11.5.** Lämmötoimituksessa ei voida katsoa olevan virhettä, kun keskeytymisen tai laatuvirheen syynä on ollut seuraavissa kohdissa mainittu seikka:  
a) Lämmönmyyjällä on välittömästi oikeus lämmötoimituksen tilapäiseen keskeyttämiseen tai rajoittamiseen joko ylivoimaisen esteen tai ihmishenkeä, terveyttä tai omaisuutta uhkaavan vaaran vuoksi.

b) Lämmönmyyjästä riippumaton syy, kuten esim. sota tai muu kriisitilanne, olennainen häiriö sähkön tuotannossa tai sähköverkko toiminnassa, työtaitelu tai poikkeuksellinen luonnonolosuhde, voi aiheuttaa sellaisen häiriön lämmönmyyjän toiminnassa, että lämmönmyyjä joutuu keskeyttämään lämmötoimituksen tai rajoittamaan

sitä.

c) Jos lämmönmyyjä kahdessa edellisessä kohdassa mainitusta syystä voi toimittaa lämpöä vain rajoitetusti, on lämmönmyyjällä oikeus jakaa käytävissä oleva lämpö asiakkaiden kesken ottaen huomioon yhteiskunnan yleiset elintärkeät tarpeet, mahdolliset viranomaismääräykset ja vallitsevat olosuhteet ja keskeyttää muu lämmötoimitus tarpeen vaatiessa.

d) Lämmönmyyjällä on oikeus tilapäisesti keskeyttää lämmötoimitus tai rajoittaa sitä lämmön toimittamista varten tarpeellisten laitteiden huolto- ja korjaustöiden, muutoksen, tarkistuksen, vian selvittämisen tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lämmönmyyjä huolehtii siitä, että keskeytys tai rajoitus on mahdollisimman lyhytaikainen ja että se suoritetaan sellaisena aikana ja siten, että haitta asiakkaalle on mahdollisimman vähäinen.

Mikäli lämmönmyyjä ei kuitenkaan riittävän tehokkaasti tiedota tässä kohdassa mainituista etukäteen tiedossa olevista lämmötoimituksen keskeytyksistä ja rajoituksista taikka lämmötoimituksen jatkaminen aiheuttomasti viivästyy ennalta ilmoituksesta, on kyseessä lämmötoimituksen virhe.

**11.6.** Asiakkaan on viipymättä ilmoitettava havaitsemastaan viasta tai virheestä tai virheen uhasta lämmönmyyjälle. Ilmoitusta ei tarvita, mikäli on ilmeistä, että lämmönmyyjä on tilanteesta muutoin tietoinen.

**11.7.** Jos lämmötoimituksessa on virhe, lämmönmyyjä on velvollinen korvaamaan asiakkaalle tästä syystä aiheutuneen vahingon 12 luvun mukaisesti.

**11.8.** Lämmötoimituksen virheen johdosta asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen. Jos virhe perustuu lämmötoimituksen keskeyttämiseen, hinnanalennuksen määrä on vähintään neljä prosenttia asiakkaan lämmönkäyttöpaikan arvioidusta vuosittaisesta lämpölaskusta. Hinnanalennus on kuitenkin enintään 400 euroa asiakasta kohden vuodessa.

**11.8.1.** Kuluttajalle annettavaan hinnanalennukseen ei sovelleta edellä mainittua 400 euron rajoitusta.

**11.9.** Lämmönmyyjä vähentää tietoonsa tulleen virheen johdosta tehtävän hinnanalennuksen seuraavasta laskusta tai palauttaa hinnanalennuksen asiakkaalle noudattaen kohdan 10.6 menettelytapoja.

## 12. Vahinkojen korvaaminen

**12.1.** Lämmönmyyjä korvaa asiakkaalle näissä ehdoissa määritellyn viivästyksen, virheen tai viallisten johtojensa tai laitteidensa asiakkaalle aiheuttaman vahingon tässä luvussa mainituin perustein ja rajoituksin.

**12.2.** Viivästyksestä aiheutunutta vahinkoa ei korvata, jos lämmönmyyjä osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon lämpösopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa.

**12.3.** Jos viivästys johtuu kolmesta tahosta, jota lämmönmyyjä on käyttänyt lämpösopimuksen täyttämiseksi, lämmönmyyjä vapautuu korvausvelvollisuudesta vain, jos tämä kolmas taho olisi kohdan 12.2 mukaan vapaa vastuusta.

**12.4.** Viivästyksestä aiheutunutta vahinkoa ei korvata myöskään silloin, mikäli maanomistajalta tai viranomaiselta ei saada riittävän ajoissa kaukolämpöjohtoon tai laitteiden sijoittamisessa tarvittavaa maankäyttöä tai tien käyttöä koskevaa lupaa.

**12.5.** Asiakkaalla ei ole oikeutta saada korvausta viivästyksestä tai virheestä aiheutuneesta välillisestä vahingosta. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus saada korvaus myös välillisestä vahingosta, jos viivästys tai virhe aiheutuu lämmönmyyjän puolella olevasta huolimattomuudesta. Jos sopijapuolten välillä ei muuta ole sovittu, on lämmönmyyjän vahingonkorvauksen enimmäismäärä välillisten vahinkojen osalta kuitenkin määrä, joka vastaa asiakkaan yhden vuoden lämpölaskujen yhteismäärää, kuitenkin enintään 8500 euroa. Jos lämmönmyyjä on syyllistynyt tahallisuuteen tai törkeään huolimattomuuteen, vahingonkorvauksen enimmäismäärän rajoitusta ei sovelleta.

**12.5.1.** Vahingonkorvauksen enimmäismäärän rajoitusta ei sovelleta kuluttajan välillisten vahinkojen korvauksiin.

**12.6.** Välillisenä vahinkona pidetään näissä ehdoissa:

- ansion menetystä, joka asiakkaalle aiheutuu viivästyksen tai virheen tai niistä johtuvien toimenpiteiden vuoksi;
- vahinkoa, joka aiheutuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta;
- lämmönkäyttöpaikan käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä muuta siihen rinnastettavaa

olennaista haittaa;

d) muun asiakkaan kuin kuluttajan kärsimää omaisuusvahinkoa, joka johtuu lämmönoimituksen virheestä aiheutuneesta asiakkaan laitteen tai laitteiston toiminnan häiriöstä tai pysähtymisestä tai asiakkaan toiminnan keskeytymisestä, tai samasta syystä aiheutunutta taloudellista seurannaisvahinkoa tai tappiota; ja e) muuta samankaltaista vaikeasti ennakoitavaa vahinkoa.

**12.7.** Kuluttaja on oikeutettu saamaan korvauksen myös perheelleen tai perheenjäsenelleen sattuneesta vahingosta samoin perustein kuin itselleen sattuneesta vahingosta.

**12.8.** Asiakkaalle korvataan edellä kohdassa 12.6 d lausutusta huolimatta vahinko, joka on aiheutunut asiakkaan pääasiassa yksityiseen kulutukseensa käyttämälle omaisuudelle.

**12.9.** Sopijapuolen tulee vahingon estämiseksi, sen sattuessa tai sen uhatessa aina ryhtyä kaikkiin sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella vaatia ja edellyttää. Jos asiakas omalla toiminnalla aiheuttaa vahingon, ei lämmönmyyjällä ole velvollisuutta korvata sitä. Vahinko, joka on aiheutunut sopijapuolelle näiden ehtojen mukaan korvattavan vahingon rajoittamisesta, on korvattava.

**12.10.** Jos asiakas laiminlyö velvollisuutensa ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta. Mikäli asiakkaan laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä, voidaan korvausta kuitenkin alentaa.

**12.11.** Asiakas on velvollinen korvaamaan tuottamuksellaan lämmönmyyjän omaisuudelle tai kaukolämpöjärjestelmän toiminnalle aiheuttamansa muun kuin välillisen vahingon, ellei kohdasta 5.5 muuta johdu.

Lämmönmyyjän välillisinä vahinkoina pidetään vahinkoja, jotka rinnastuvat kohdassa 12.6 tarkoitettuihin asiakkaan välillisiin vahinkoihin.

### 13. Lämpösopimuksen päätyminen

**13.1.** Määräaikainen lämpösopimus päättyy määräajan umpeuduttua tai purkamisen johdosta.

**13.2.** Asiakas voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan lämpösopimuksen päättymään kuuden kuukauden irtisanomisajalla.

**13.2.1.** Kuluttaja voi irtisanoa tois-

taiseksi voimassa olevan lämpösopimuksen päättymään yhden kuukauden irtisanomisajalla.

**13.3.** Lämmönmyyjä saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan lämpösopimuksen päättymään kuuden kuukauden irtisanomisajalla.

**13.3.1.** Kuluttajan lämpösopimuksen lämmönmyyjä saa irtisanoa vain, mikäli sopimuksen jatkaminen lainsäädännön muutoksen tai olosuhteiden olennaisen muuttumisen vuoksi on käynyt lämmönmyyjälle kestävämmäksi.

Ennen irtisanomisen suorittamista lämmönmyyjä on velvollinen neuvottelemaan kuluttajan kanssa korvaavasta lämmitysjärjestelmästä.

**13.4.** Lämmönmyyjä voi purkaa lämpösopimuksen päättymään välittömästi, jos

- asiakas on asetettu konkurssiin eikä konkurssipesä sitoudu lämpösopimukseen tai viranomaisen on todennut hänet kyvyttömäksi vastaamaan sopimukseen liittyvistä velvoitteistaan;
- asiakas on syöllistynyt lämmön tai lämmönmyyjän omaisuuden anastamiseen, lämmönmyyjän laitteiden tahalliseen vahingoittamiseen tai lämmönmyyjän asettamien sinettien murtamiseen;
- lämmönoimitus on keskeytetty näiden ehtojen mukaisesti eikä asiakas ole hänelle annettussa, vähintään kahden viikon määräajassa keskeyttämisestä lukien poistanut keskeyttämisen syyt;
- keskeytystä ei ole voitu toteuttaa asiakkaasta johtuvasta syystä ja keskeytyksen edellytysten täyttymisestä on kulunut vähintään kuukausi; tai
- asiakas on muuten olennaisesti rikkonut lämpösopimukseen perustuvia velvollisuuksiaan eikä sopimusrikkomusta ole oikaistu lämmönmyyjän kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla ilmoittamassa kohtuullisessa määräajassa.

**13.4.1.** Kuluttajan lämpösopimuksen voi purkaa päättymään välittömästi kuitenkin näiden sopimusehtojen 9.1 a kohdan tarkoittamassa maksulaiminlyönnin tapauksessa aikaisintaan kuukauden kuluttua lämmönoimituksen keskeyttämisestä.

**13.5.** Lämpösopimuksessa mainitaan, palautetaanko liittymismaksu tai osa siitä sopimuksen päättyessä.

**13.6.** Lämmönmyyjällä on oikeus kuitata palautettavasta liittymismaksusta lämpösopimukseen perustuvat saatavansa sekä vähentää palautettavan liittymismaksun määrästä liittymisjohdon ja muiden lämmönoim-

itukselle tarpeellisten laitteistojen ja laitteiden mahdollisesta purkamisesta ja asiakkaan verkosta erottamisesta aiheutuvat kustannukset.

### 14. Sopimusehtojen ja hinnoittelun muuttaminen

**14.1.** Sopijapuolet voivat yhdessä sopia yksilöllisen lämpösopimuksen muuttamisesta.

**14.2.** Ellei yksilöllisessä lämpösopimuksessa ole toisin sovittu lämmönmyyjällä on oikeus muuttaa hintoja, muita sopimusehtoja ja hinnoittelua kustannusten tai kustannusrakenteen muutosta vastaavasti siten, että hinnoittelu muutoksen jälkeenkin vastaa kilpailulainsäädännön edellyttämää kohtuullisen hinnoittelun vaatimusta.

Tämän kohdan perusteella lämpösopimusta ei voida muuttaa niin, että sopimuksen sisältö muuttuu olennaisesti.

**14.3.** Lämmönmyyjällä on oikeus muuttaa hintoja, muita sopimusehtoja ja hinnoittelua, jos muutos perustuu lainsäädännön muuttumiseen tai viranomaisen päätökseen.

**14.4.** Lämmönmyyjällä on lisäksi oikeus muuttaa hintoja, muita sopimusehtoja ja hinnoittelua, jos siihen on erityistä syytä,

- olosuhteiden olennaisen muuttumisen vuoksi
- vanhentuneiden sopimus- ja hinnoittelujärjestelyjen uudistamisen takia tai
- energian käytön tehostamiseksi tarpeellisten toimenpiteiden toteuttamiseksi.

**14.5.** Lämmönmyyjällä on oikeus sellaisiin vähäisiin sopimusehtojen muutoksiin, jotka eivät vaikuta sopimussuhteen keskeiseen sisältöön.

**14.6.** Lämmönmyyjän on lähetettävä kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla asiakkaalle tämän ilmoittamaan osoitteeseen tai laskutusosoitteeseen ilmoitus siitä, miten ja mistä ajankohdasta lukien hinnat, muut sopimusehdot tai hinnoittelu 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 perusteena on lainsäädännön muuttuminen tai viranomaisen päätös, on lämmönmyyjällä oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lukien, kun muutos tai päätös tuli voimaan. Jos kyseessä on muutos asiakkaan vahingoksi, muutos voidaan toteuttaa myöhemminkin lämmönmyyjän

määräämänä ajankohtana. Lämmönmyyjän on ilmoitettava näillä perusteilla tehtävistä muutoksista mahdollisimman pian.

**14.7.** Asiakkaalla on 30 päivän ajan kaukolämmön sopimusehtojen muutoksesta tiedon saatuaan oikeus irtisanoa lämpösopimus päättymään 1 kuukauden irtisanomisajalla. Tällöin muutetut hinnat, ehdot tai hinnoittelu eivät koske asiakasta, ellei muutos johdu viranomaisen päätöksestä tai lainsäädännön muutoksesta.

## 15. Riitojen ratkaiseminen

**15.1.** Erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne nostetaan asiakkaan lämmönkäyttöpaikan käräjäoikeudessa, ellei yksittäistapauksessa ole toisin sovittu.

**15.2.** Kuluttajalla on oikeus saattaa tämän sopimuksen tulkinnasta aiheutuneet erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan. ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) käsiteltäväksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)).

**15.3.** Kuluttajalla on aina oikeus nostaa kanne Suomessa olevan kotipaikkansa käräjäoikeudessa.

## II Kaukolämmön yleisissä sopimusehdoissa käytettyjen käsitteiden määritelmiä

**Asiakkaalla** tarkoitetaan lämmön ostajaa, joita ovat esimerkiksi asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöt, yritykset, julkiset yhteisöt ja luonnolliset henkilöt.

**Asiakkaan kaukolämpölaitteet** ovat laitteita, joissa kaukolämpövesi virtaa tai jotka säätävät asiakkaan lämmitysjärjestelmän kautta kiertävää kaukolämpöveden virtausta.

**Asiakkaan lämmityslaitteet** ovat laitteita, jotka jakavat lämpöenergian lämmönsiirtimistä käyttökohteisiin. Kaukolämmityksen kannalta oleellisia ovat laitteet ja kytkennät, joilla on suoranainen vaikutus kaukolämpöveden jäähtymiseen.

**Asiakkaan normaalilla käyttöolosuhteella** tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakkaan kaukolämpölaitteiden läpi virtaa kaukolämpövedettä. Tällöin liittymisjohdon tuloputkessa oleva kaukolämpövesi ei ehdi juurikaan jäähtyä.

**Etäluennalla** tarkoitetaan laskutusta ja kulutuksen seurantaa varten

tarvittavien lukematietojen siirtämistä asiakkaalta kaukolämmön myyjälle. Hinnastot ovat kuvauksia laskutuksen perusteena käytettävästä hinnoittelusta ja hinnoittelujärjestelmistä.

**Hinnastoissa** määritellään lämpösopimukseen perustuvat maksut kuten esimerkiksi energiamaksu, muistutusmaksu, perintäkulut mittarinlukumaksut yms. Hinnastoja voivat olla esimerkiksi lämpöhinnasto ja palveluhinnasto.

**Kaukolämpövedellä** tarkoitetaan kaukolämpöverkossa kiertävää vettä.

**Kaukolämpöverkko** on suljettu putkiverkko, jossa lämpöä siirretään veden välityksellä asiakkaille.

**Kuluttajalla** tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka hankkii lämpöä pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten eli hankkii lämpöä pääasiassa yksityiseen talouteensa.

**Liittymisjohdolla** tarkoitetaan yhtä asiakasta varten rakennettua kaukolämpöjohtoa, jonka välityksellä asiakas on liitetty kaukolämpöverkoon.

**Lämmönjakohuone** on rakennuksessa oleva erillinen tila, jossa asiakkaan lämmönjakokeskus ja lämmönmyyjän mittauskeskus sijaitsevat. Mittauskeskus voi olla myös muussa tilassa.

**Lämmönkäyttöpaikka** on mittauskeskuksella varustettu kohde, jossa lämpöä käytetään.

**Lämmönluovutuspaikka** on lämmönmyyjän mittauskeskuksen ja asiakkaan kaukolämpölaitteiden liitoskohta.

**Lämmönmyyjällä** tarkoitetaan lämmön toimittajaa, joita yleensä ovat kaukolämpö- ja energiayritykset tai muut vastaavat yritykset.

**Lämpöenergiamittari** mittaa asiakkaalle toimitettavan lämpöenergian määrän eli kulutuksen ja asiakkaan laitteiden kautta virtaavan kaukolämpöveden määrän. Lämpöenergian mittayksikkö on MWh (megawattitunti) ja kaukolämpöveden määrän mittayksikkö m<sup>3</sup>.

**Mittauskeskus** on lämmönmyyjän lämmönmittauslaitteisto, joka mittauslaitteiden lisäksi sisältää liittymisjohdon sulkuventtiilit ja lianerottimet sekä mahdolliset laitteet virtauksen ja paine-eron rajoittamiseksi. Asiakkaan laitteisto liitetään lämmönmyyjän mittauskeskukseen.

**Määräavilla kaukolämpövesivirroilla** tarkoitetaan vesivirtoja, joilla merkittävä osa asiakkaan veloituksesta syntyy.

**Sopimusteholla** tarkoitetaan asiakkaan käyttöön varattua suurinta tuntista lämpötehoa. Sopimustehon mittayksikkö on kW (kilowatti).

**Sopimusvesivirralla** tarkoitetaan asiakkaan käyttöön varattua kaukolämpöveden suurinta tuntista virtausta. Sopimusvesivirran mittayksikkö on m<sup>3</sup>/h.

**Vähimmäispaine-erolla** tarkoitetaan tulo- ja paluuputkissa mittausskeskuksen jälkeen vallitsevien paineiden eroa.