

## Telemarkkinoinnin käytäntesäännöt

- Sähkömarkkinoita koskeva lisäosa 3/2013

### Yleistä

Tämä sähkömarkkinoita koskeva lisäosa täydentää Asiakkuusmarkkinointiliiton yleisiä telemarkkinoinnin käytäntesääntöjä.

Tähän lisäosaan on kerätty muistilistan omaisesti tietoa sähkömarkkinoiden erityispiirteistä, joista saatujen kokemusten mukaan on tarpeen mainita asiakkaalle puhelinmarkkinoinnin ja -myynnin yhteydessä.

### Toiminta puhelun aikana – käytä selkeää kieltä sopimusehtojen suhteen

Puhelinmarkkinoinnissa on äärimmäisen tärkeää, että asiakkaan kanssa käytetään *selkeää kieltä*, ettei sopimuksen syntymisestä jää epäselvyyttä. Sopimusta tehtäessä asiakkaalle tulee antaa *kattavat ja riittävän yksityiskohtaiset tiedot* sopimukseen liittyvistä asioista.

Esimerkiksi sopimuksen erityisestä *voimassaoloehdosta* (kuluttajien osalta mm. sopimuksen määräaikaisuudesta) on syytä sopia selvästi asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on hyvä korostaa, mitä määräaikainen sopimus kummankin osapuolen kohdalla tarkoittaa ja mitä määräajan päättymisen jälkeen tapahtuu. Myös muista toimialalla yleisesti käytössä olevista menettelytavoista *poikkeavista yksilöllisistä sopimusehdoista* (kuten etukäteislaskutus) tulee kertoa asiakkaalle selkeästi kuvaten ymmärrettävällä tavalla kaikki asiakkaan kannalta keskeiset seuraukset.

Myyjä ei saa käyttää kuluttajan kannalta hyvän tavan vastaista tai muutoin kuluttajan kannalta sopimatonta menettelyä. Sopimus ei synny ilman asiakkaan nimenomaista hyväksyntää. Kauppaa ei saa tehdä ”ehdollisena” asiakkaan passiiviseen hyväksyntään perustuen, ts. myyjä ei saa lähettää sopimusvahvistusta asiakkaan puhelimesta pyytämän tarjouksen sijaan ja sen jälkeen jäädä odottamaan, huomauttaako asiakas siitä.

Myyjän tulee käydä keskustelun päätteeksi läpi asiakkaan kanssa tekemänsä sopimuksen sisältö, jotta asiakas ymmärtää tekemänsä sopimuksen oikeudet ja velvoitteet.

Jos asiakas ilmaisee milloin tahansa puhelun aikana haluavansa lopettaa puhelun, tulee hänen tahtoaan kunnioittaa.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus kieltää markkinointipuhelut ko. myyjäyhtiöltä jatkossa.

### Muistilista puhelun aikana mainittavista asioista

Sähkönmyyjän on annettava ennen sähkönmyyntisopimuksen tekemistä käyttäjälle tiedot sopimukseen sovellettavista keskeisistä ehdoista sekä tarjolla olevista sopimuksen sisältöä koskevista vaihtoehdoista, kuten hinnoittelu- ja laskutusvaihtoehdoista. Ennen sopimuksen tekemistä annettavista tiedoista on säännelty tarkemmin sähkömarkkinalaissa.

Myyntitilanteista saatujen kokemusten perusteella lakisääteisten tietojen lisäksi seuraavat asiat on ehdottomasti informoitava selkeästi asiakkaalle:

- Myyjän on kerrottava kuluttajalle heti puhelinkeskustelun alussa selkeästi nimensä ja soiton kaupallinen tarkoitus sekä ilmoitettava selkeästi, minkä yhtiön sähköä on kauppaamassa.
- Uusi tarjous/sopimus koskee vain sähköenergian osuutta.
  - Myyjänvaihdon jälkeen asiakkaalla on edelleen sopimus sähkönsiirrosta paikallisen verkonhaltijan kanssa, joka laskuttaa edelleen omalta osaltaan sähkönsiirrosta.
  - Mainitse asiakkaan verkkoyhtiön nimi.
- Ilmoita selvästi, milloin (millä periaatteella) sähköntoimitus voi alkaa ja mikä siihen vaikuttaa, esim. nykyinen määräaikainen sopimus asiakkaalla.
- Sopimuksen sitovuus ja kesto, toistaiseksi voimassa oleva vai määräaikainen ja mitä nämä tarkoittavat esim. hinnanmuutoksien tai sopimuksen päättämisen osalta.
- Mainitse, saako asiakas puhelun jälkeen sopimusvahvistuksen vai tarjouksen ja mihin osoitteeseen se lähetetään (toimitusosoite, laskutusosoite, sähköposti,...).
- Mainitse selkeästi ja ymmärrettävällä tavalla toimialalla yleisesti käytössä olevista menettelytavoista poikkeavista yksilöllisistä sopimusehdoista (kuten etukäteislaskutus).
- Sopimusvahvistuksessa tulee selkeästi kertoa sähkönmyyjän nimi ja yhteystiedot sekä asiakaspalvelun aukioloajat.

### **Muistettavaa asiakkaan muuttaessa uuteen käyttöpaikkaan**

Muuttotilanteiden sujuva hoitaminen vaatii usean osapuolen saumatonta yhteistyötä, on tärkeää, että asiakkaan riittävään ja selkeään neuvontaan kiinnitetään erityistä huomiota. Myyjien tulee asiakkaan muuttotilanteessa muistaa informoida asiakasta tilanteen jatkotoimenpiteistä mahdollisimman selkeästi. Tässä yhteydessä mainittavia asioita ovat muun muassa:

- Asiakkaan ei tarvitse olla muihin osapuoliin yhteydessä, vaan myyjä hoitaa asiakkaan uusien myynti- ja verkkosopimusten tekemisen sekä vanhojen sopimusten irtisanomisen.
  - Pyydä sekä uuden että vanhan käyttöpaikan tiedot!
- Jos uudella käyttöpaikalla tarvitaan sähköjen kytkentää, sen hoitaa paikallinen verkonhaltija (kerro, mikä ko. asiakkaan tapauksessa). Verkonhaltija on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen turvallisen kytkennän varmistamiseksi. Myyjän tulisi pyytää asiakkaalta yhteystiedot, josta verkonhaltija tavoittaa asiakkaan.



- Mahdollinen liittymän siirto kiinteistökaupassa. Myyjän tulisi tiedustella asiakkailta, onko kyseessä kiinteistökauppa ja jos on, niin pyytää asiakasta ottamaan yhteyttä verkkoyhtiöön liittymän siirtoon liittyen.

[www.energia.fi](http://www.energia.fi)

[www.asml.fi](http://www.asml.fi)