

Hyvinkään Lämpövoima Oy:n itsepalveluportaalin laajat käyttöohjeet

Tämä ohje on suunniteltu auttamaan asiakkaita käyttämään Hyvinkään Lämpövoima Oy:n (HLV) itsepalveluportaalia. Ohjeissa käydään läpi palvelun rakenne, sisäänkirjautuminen, sivujen toiminnot ja yleisiä digiturvallisuuden vinkkejä. Ohjeista on pyritty tekemään selkeät ja yksityiskohtaiset, jotta asiointi sujuisi mahdollisimman vaivattomasti.

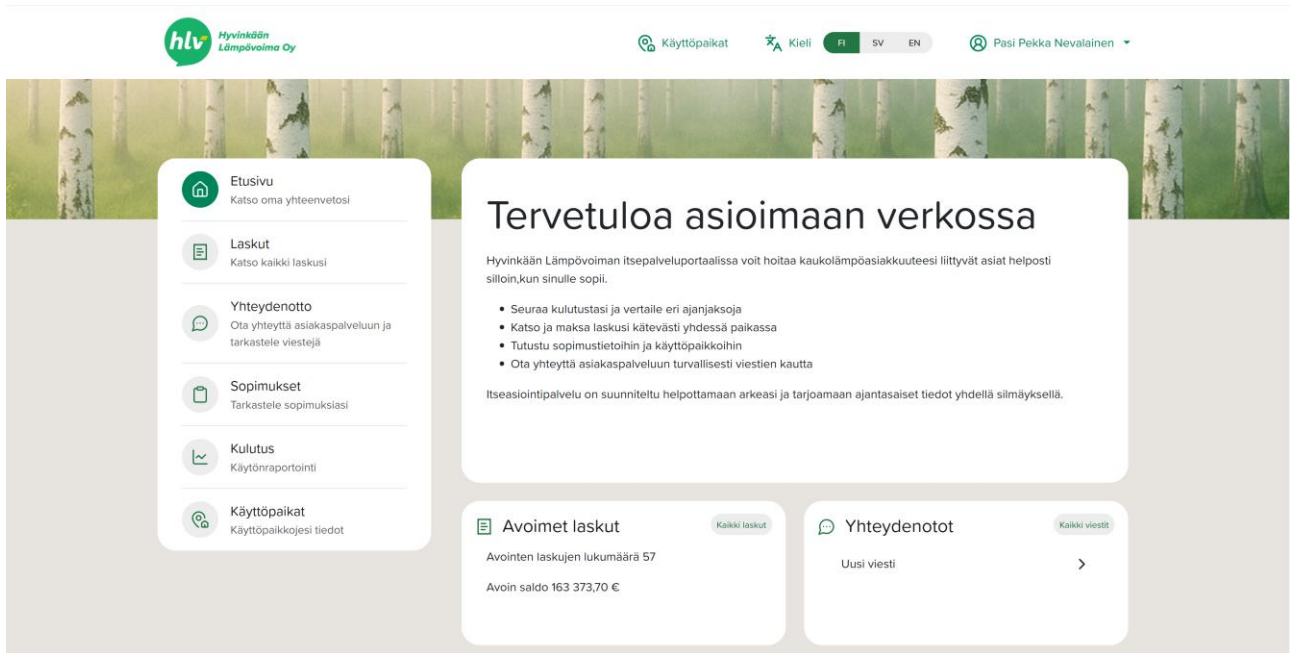
Huomioi että vanhan online palvelun tunnukset eivät käy palveluun, vaan sinun pitää rekisteröityä uuden itseasiointiportaalin käyttäjäksi. Huomioithan myös, että rekisteröitymisen jälkeen HLV:n täytyy vahvistaa sinut käyttäjäksi. Vahvistaminen pyritään tekemään seuraavana arkipäivänä.

1. Yleiskuva ja navigointi

Portaalin verkkosivun osoite on hlv.palveluni.fi. Portaali toimii internet-selaimessa (esim. Chrome, Edge, Firefox) ja mukautuu tietokoneen ja tabletin näytölle. Pääelementit ovat:

- **Yläpalkki:** sisältää HLV:n logon vasemmalla, **Käyttöpaikat**-linkin, **Kieli**-valinnan (FI, SV, EN) ja oikealla oman nimesi, jota napsauttamalla pääset käyttäjävalikkoon (kirjautuminen ulos, mahdolliset asetukset). Yläpalkki näkyy koko ajan sivua selattaessa.
- **Vasemman reunan valikko:** pystysuora lista, jossa ovat pääosiot:
 1. **Etusivu** – koontinäkymä.
 2. **Laskut** – kaikki laskut.
 3. **Yhteydenotto** – viestit asiakaspalveluun.
 4. **Sopimukset** – sopimukseen liittyvät tiedot.
 5. **Kulutus** – kulutuksen seuranta.
 6. **Käyttöpaikat** – lämmityskohteet ja mittauspisteet.
- **Pääsisältöalue:** valitusta osiosta riippuvat tiedot ja toiminnot.
- **Alapalkki:** sisältää linkkejä, kuten **Yhteystiedot**, **Tietosuoja- ja evästeseloste** ja **Saavutettavuusseloste**.

Alla oleva havainnekuva esittää portaalin perusrakenteen: vasemmalla on navigointipaneeli ja oikealla varsinainen sisältöalue sekä useita koontikortteja. Se auttaa hahmottamaan sivun rakennetta ja sitä, missä kohdin mitäkin toimintoa etsitään.



Portaalin koontinäköymän havainnekuva

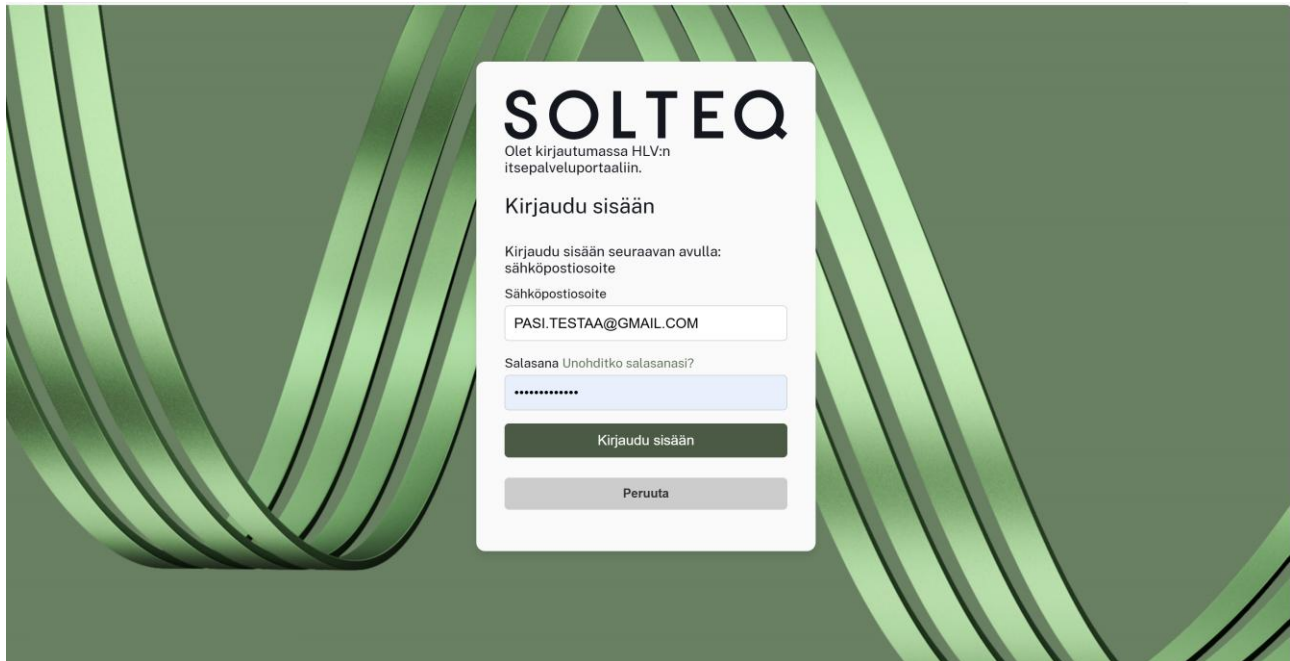
1.1 Selkeyttävät toiminnot

- **Sivun suurentaminen:** Jos teksti on liian pientä, selaimen näkymää voi suurentaa painamalla Ctrl ja + (Ctrl ja miinus pienentää). Tämä helpottaa lukemista.
- **Vieritys:** Pitkillä sivuilla sinun täytyy vierittää sivua alas hiiren rullalla tai nuolinäppäimillä, jotta näet kaikki tiedot.
- **Pudotusvalikot:** Vihreän tai harmaan nuolen sisältävät otsikot (esim. sopimussivulla) ovat laajennettavia ja supistettavia. Napsauta otsikon oikeassa reunassa olevaa nuolta nähdäksesi lisätiedot.

2. Sisäänkirjautuminen portaalin käyttäjäksi

1. Avaa selain ja kirjoita osoiteriville **hlv.palveluni.fi**. Paina Enter.
2. Sivun oikeassa yläreunassa on linkki **Kirjaudu / Rekisteröidy**. Napsauta sitä.
3. Valitse **Kirjaudu sisään**. Palvelu siirtyy ulkoiseen kirjautumissivuun (Solteq Secure Key).
4. Syötä **sähköpostiosoitteesi** (joka on liitetty asiakastietoihisi) ja **salasanasi**. Jos käytät tietokonetta, voit siirtyä kentästä toiseen painamalla Tab-näppäintä.
5. Paina vihreää **Kirjaudu sisään** -painiketta. Siirryt kaksivaiheiseen tunnistautumisen vaiheeseen. Paina lähetä vahvistuskoodi
6. Antamaasi sähköpostiosoitteeseen lähetään tunnuskoodi
7. Syötä tunnuskoodi ja paina vahvista koodi
8. Paina jatka ja siirryt portaalin pääsivulle
9. **Unohtunut salasana**: kirjautumissivulla on linkki **Unohditko salasanasi?** Napsauta sitä, syötä sähköpostiosoitteesi ja seuraa ohjattua salasanan palautusprosessia.

Seuraava kuvakaavio näyttää, miltä kirjautumissivu näyttää. Täytä kentät omilla tiedoillasi ja paina sitten **Kirjaudu sisään**.



Kirjautumissivun havainnekuva

Turvallisuusvinkki

- **Pidä salasana vain omassa tiedossasi** ja vaihda se säännöllisesti. Vältä käyttämästä samaa salasanaa useissa palveluissa.
- Älä säilytä salasanaa paperille kirjoitettuna tietokoneen lähellä. Jos tarvitset muistutuksen, käytä turvallista salasanojen hallintasovellusta.
- Muista kirjautua ulos, kun olet lopettanut asiainnin, etenkin jos käytät yhteiskäytössä olevaa tietokonetta.

3. Rekisteröityminen

Jos sinulla ei ole vielä käyttäjätunnusta itsepalveluportaaliin, voit luoda sen rekisteröitymällä. Rekisteröityminen tehdään vahvan tunnistautumisen avulla. Alla oleva havainnekuva näyttää rekisteröitymisen kulun: alussa painike **Tunnistaudu palveluun** ohjaa sinut pankkitunnistuspalveluun, ja sen jälkeen täytetään käyttäjätiedot.

3.1 Rekisteröitymisen vaiheet

1. **Valitse Rekisteröidy käyttäjäksi** portaalin etusivulla tai kirjautumissivulla. Sinut ohjataan rekisteröitymissivulle, jossa on vihreä **Tunnistaudu palveluun** -painike.
2. **Vahva tunnistautuminen:** Napsauta **Tunnistaudu palveluun**. Sivusto siirtää sinut vahvan tunnistautumisen palveluun (esimerkiksi pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella). Valitse oma pankkisi tai tunnistusmenetelmäsi ja seuraa ohjeita, kunnes tunnistautuminen onnistuu.
3. **Täytä henkilö- ja yhteystiedot:** Tunnistautumisen jälkeen avautuu rekisteröitymislomake. Täytä siihen nimesi (Etunimi, Sukunimi), osoitteesi, sähköpostiosoitteesi ja puhelinnumerosi. Tarkista, että tiedot ovat oikein, sillä ne yhdistetään HLV:n asiakasrekisteriin.
4. **Luo salasana:** Joissain tilanteissa saat valita salasanan jo rekisteröitymisen yhteydessä. Valitse vahva salasana, jossa on vähintään 12 merkkiä ja joka sisältää kirjaimia ja numeroita. Jos salasanaa ei pyydetä tässä vaiheessa, saat myöhemmin sähköpostiisi linkin, josta voit asettaa salasanan.
5. **Lähetä rekisteröinti:** Paina **Rekisteröidy**-painiketta. Saat vahvistusviestin sähköpostiisi. Jos kirjautumiseen vaadittiin salasanan luominen myöhemmässä vaiheessa, viesti sisältää ohjeet salasanan määrittämiseen.
6. **Vahvista sähköpostisi:** Avaa saamasi sähköposti ja napsauta vahvistuslinkkiä. Ilman vahvistusta et välttämättä pääse kirjautumaan.
7. Kun rekisteröinti on valmis ja salasana asetettu, voit palata portaalin etusivulle ja kirjautua sisään. Valitse **Kirjaudu sisään**, syötä sähköpostiosoitteesi ja salasana ja paina **Kirjaudu sisään**.

3.2 Rekisteröityminen laskun tunnistetiedoilla

Jos vahva tunnistautuminen ei löydä asiakkuuttasi, järjestelmä pyytää syöttämään rekisteröitymistiedot manuaalisesti. Tällöin käytetään laskultasi löytyviä tunnistetietoja. HLV:n ohjeiden mukaan sinun tulee:

10. Valita, oletko **Kuluttaja** vai **Yritys**. Valinta vaikuttaa täytettäviin kenttiin.

11. Täyttää seuraavat tiedot:

- **Etunimi** ja **Sukunimi** (henkilöasiakkaat) tai **Yrityksen nimi**.
- **Henkilötunnus** (kuluttajat) tai **Y-tunnus** (yritykset).
- **Puhelinnumero** – käytetään yhteydenpitoon.
- **Asiakasnumero** – löytyy HLV:n laskulta.
- **Laskun viitenumero** – yksi tuoreista laskuistasi
- **Sähköpostiosoite** – toimii käyttäjätunnuksenasi ja johon rekisteröintivahvistus lähetetään
- **Salasana** ja **Salasanan vahvistus** – valitse turvallinen salasana ja kirjoita se kahdesti

12. Lue ja hyväksy palvelun käyttöehdot, jos lomake niitä pyytää.

13. Paina **Rekisteröidy**. HLV tarkistaa tietosi ja lähettää hyväksymisestä ilmoituksen sähköpostiin. Kun saat vahvistuksen, voit kirjautua sisään portaalin etusivulta.**Turvallisuusvinkki**

- **Pidä salasana vain omassa tiedossasi** ja vaihda se säännöllisesti. Vältä käyttämästä samaa salasanaa useissa palveluissa.
- Älä säilytä salasanaa paperille kirjoitettuna tietokoneen lähellä. Jos tarvitset muistutuksen, käytä turvallista salasanojen hallintasovellusta.
- Muista kirjautua ulos, kun olet lopettanut asiointin, etenkin jos käytät yhteiskäytössä olevaa tietokonetta.

4. Etusivu – nopea yleiskatsaus

Etusivu tarjoaa nopean yleiskatsauksen tilisi tilanteeseen. Yhteenvedo koostuu korttimaisista ruuduista, joita voit napsauttaa lisätietojen avaamiseksi. Katsotaan jokainen kortti erikseen.

4.1 Avoimet laskut

- Kortti näyttää **Avoim saldo** -kohdassa, kuinka paljon maksamattomia laskuja on yhteensä. Jos saldo on nolla, sinulla ei ole avoimia laskuja.
- Vasemmassa yläkulmassa on pieni vihreä kuvake ja otsikko **Avoimet laskut**. Oikeassa yläkulmassa on **Kaikki laskut** -linkki, josta pääset täydelle laskusivulle.
- Korttia napsauttamalla siirryt laskusivulle, jossa voit tarkastella listaa kaikista laskuista.

4.2 Yhteydenotot

- Kortin otsikko on **Yhteydenotot** ja oikeassa yläkulmassa on linkki **Kaikki viestit**, josta voit avata viestiarkiston.
- Kortin sisältä löytyy painike **Uusi viesti**. Painikkeesta avautuu viestityyppien valinta, jossa valitset aiheen (vikailmoitus, reklamaatio jne.) ja kirjoitat viestin. Lisätietoa löytyy kohdasta 5.
- Oikeassa reunassa voi näkyä pieni nuoli > viestin lähettämisen aloittamiseksi.

4.3 Kulutus

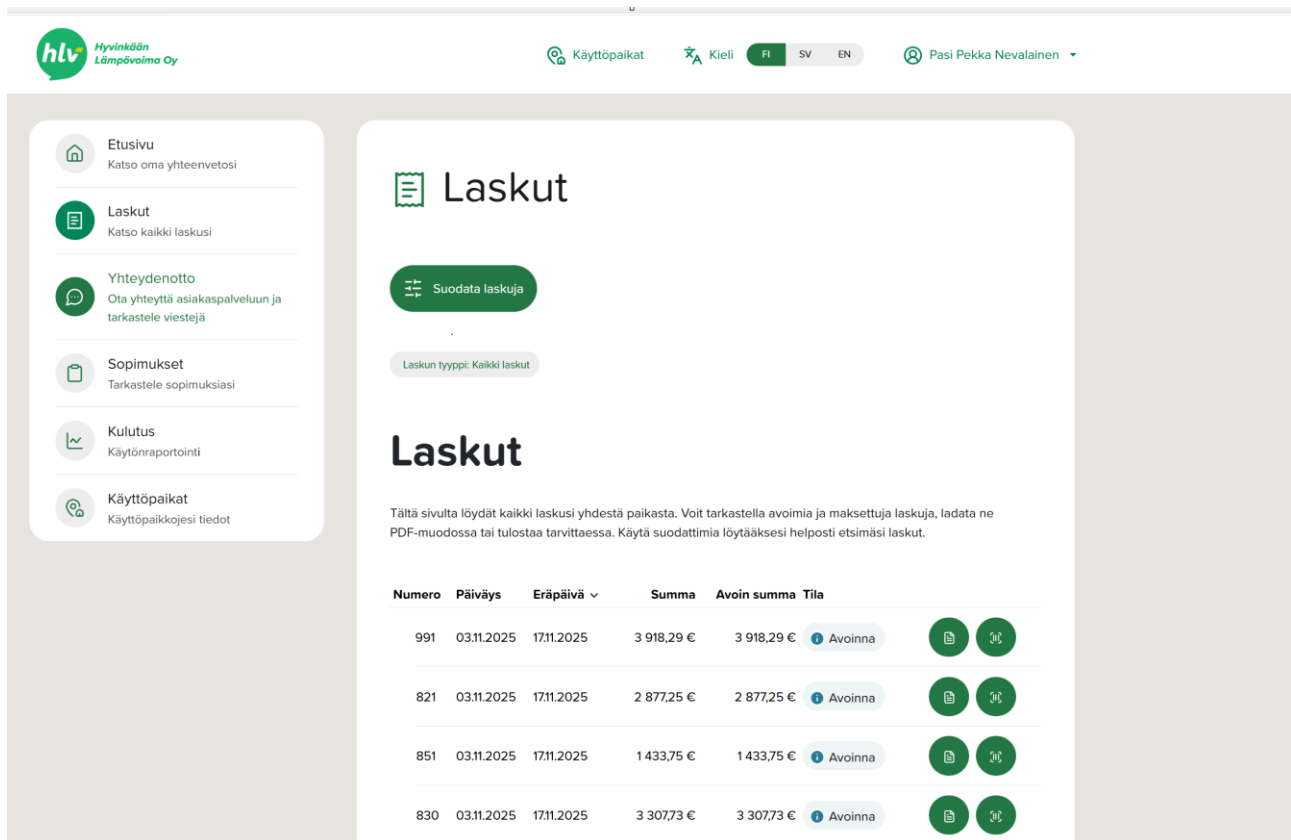
- Kortissa näytetään tiivistetty kulutustieto, jos se on saatavilla. Jos tiedot eivät ole saatavilla, näkyy ilmoitus siitä.
- **Näytä kulutustiedot** -linkki vie kulutussivulle, jossa voit tarkastella lämmönkulutuksen ja kustannusten kehitystä. Kulutussivun käyttö on selostettu kohdassa 7.

4.4 Sopimukset

- Kortti otsikolla **Sopimukset** kertoo, ovatko sinulla voimassa olevia tai tulevia sopimuksia. Jos sopimuksia on, niiden määrä kerrotaan lyhyesti.
- **Kaikki sopimukset** -linkki avaa sopimussivun, jossa näet yksityiskohtaiset tiedot kunkin sopimuksen sisällöstä.

5. Laskut – laskujen hallinta

Kun valitset vasemmasta valikosta **Laskut**, näytölle avautuu sivu, jossa voit tarkastella ja suodattaa kaikkia laskujasi. Alla oleva havainnekuva auttaa hahmottamaan, miten laskusivu on jäsennetty: ylhäällä ovat suodatinvalinnat (ajanjakso, tila, näyttö) ja niiden alla listaus laskuista.



Laskut

Tältä sivulta löydät kaikki laskusi yhdestä paikasta. Voit tarkastella avoimia ja maksettuja laskuja, ladata ne PDF-muodossa tai tulostaa tarvittaessa. Käytä suodattimia löytääksesi helposti etsimäsi laskut.

Numero	Päiväys	Eräpäivä	Summa	Avoin summa	Tila
991	03.11.2025	17.11.2025	3 918,29 €	3 918,29 €	Avoinna
821	03.11.2025	17.11.2025	2 877,25 €	2 877,25 €	Avoinna
851	03.11.2025	17.11.2025	1 433,75 €	1 433,75 €	Avoinna
830	03.11.2025	17.11.2025	3 307,73 €	3 307,73 €	Avoinna

Laskusivun havainnekuva

5.1 Laskuluettelo

- Yläreunassa on vihreä **Suodata laskuja** -painike. Painikkeella avautuu suodatinvalikko, josta voit rajata laskuja esimerkiksi:
 - Avoimet laskut** – näyttää maksamattomat laskut.
 - Maksetut laskut** – näyttää jo maksetut laskut.
 - Laskun tyyppi** – jos käytössä on erilaisia laskutyypppejä (esim. kuukausilasku, tasauslasku).
 - Aikaväli** – rajaa laskut tietyn vuoden tai kuukausien perusteella.
- Laskut on listattu taulukossa. Yleensä sarakkeina ovat **Laskun numero**, **Eräpäivä**, **Tila** ja **Summa**. Joissain näkymissä voi olla myös **Laskutettu ajanjakso**.
- Jos sinulla on useita käyttökohteita, laskut voi ryhmitellä niihin.

- **Tietojen haku:** listan yläpuolella voi olla hakukenttä, johon kirjoittamalla laskun numero tai osa viitenumerosta löydät haluamasi laskun nopeasti.

5.2 Laskun tarkemmat tiedot

1. Napsauta haluttua laskuriviä. Näkyviin avautuu yksityiskohtainen näkymä.
2. **Laskun perustiedot:** sivu näyttää laskun numeron, laskutuskauden, eräpäivän ja eräpäivään mennessä maksettavan summan. Jos lasku on jo maksettu, näkyy myös maksupäivä.
3. **Erittely:** taulukko, josta näet kulutusmäärät, yksikköhinnat, alv:n ja summat. Jos lasku sisältää useita rivejä, ne on luetteloitu erikseen.
4. **PDF-lasku:** ladattavissa on **Lataa PDF** -painike. Klikkaamalla sitä lasku avautuu uudessa välilehdessä PDF-muodossa. Voit tallentaa sen omalle tietokoneelle tai tulostaa.
5. **Tulostus:** useimmissa selaimissa PDF-dokumentti voidaan tulostaa valitsemalla selainikkunasta **Tulosta**.
6. **Viitenumero ja tilinumero:** laskun alalaidassa on viitenumero sekä HLV:n tilinumero, jota käytetään maksamiseen omasta verkkopankista.
7. **Maksun suorittaminen:** portaali ei sisällä erillistä maksuominaisuutta. Kirjaudu omaan verkkopankkiisi, syötä laskun tilinumero, viitenumero, summa ja eräpäivä. Tarkista tiedot ennen maksamista.

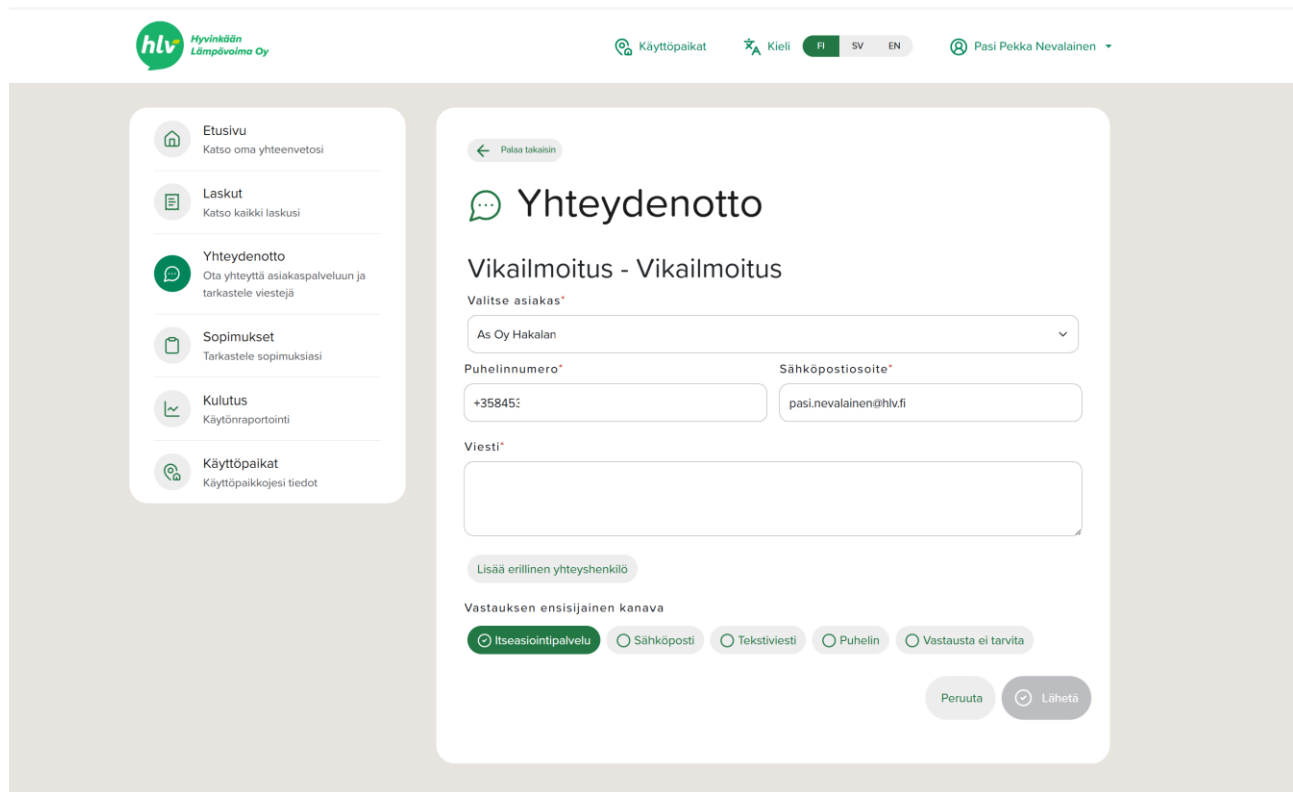
5.3 Sähköinen laskutus (verkkolasku/e-lasku)

Jos haluat siirtyä paperilaskuista sähköiseen laskutukseen (e-lasku tai verkkolasku), ota yhteyttä HLV:n asiakaspalveluun. Yhteydenottolomakkeen aiheeksi voi valita **Laskutus ja maksunvalvonta** ja viestissä kertoa, että haluat ottaa e-laskun käyttöön. Sinun tulee myös tehdä e-laskusopimus omassa verkkopankissasi.

6. Yhteydenotto – viestien lähettäminen ja vastaanottaminen

Portaalin yhteydenotto toiminto mahdollistaa turvallisen viestittelyn HLV:n asiakaspalvelun kanssa. Se korvaa sähköpostin käyttöä ja keskittää viestit yhteen paikkaan. Alla oleva kaavio

havainnollistaa viestin lähettämistä: valitaan viestin tyyppi pudotusvalikosta, kirjoitetaan viesti ja lähetetään.



The screenshot shows the 'Yhteydenotto' (Contact) page of the Hyvinkään Lämpövoima Oy customer portal. On the left is a sidebar menu with options: Etusivu, Laskut, Yhteydenotto (selected), Sopimukset, Kulutus, and Käyttöpalkat. The main content area is titled 'Yhteydenotto' and 'Vikailmoitus - Vikailmoitus'. It contains a form with fields for 'Valitse asiakas*' (As Oy Hakalan), 'Puhelinnumero*' (+35845:), and 'Sähköpostiosoite*' (pasi.nevalainen@hlv.fi). Below these is a large text area for 'Viesti*'. At the bottom, there are radio buttons for 'Vastauksen ensisijainen kanava' (Response primary channel) with options: Itseasiointipalvelu (selected), Sähköposti, Tekstiviesti, Puhelin, and Vastausta ei tarvita. There are 'Peruuta' and 'Lähetä' buttons at the bottom right.

Yhteydenottosivun havainnekuva

6.1 Yhteydenottolistauksen käyttäminen

- Valitse vasemmasta valikosta **Yhteydenotto**. Näet luettelon aikaisista viesteistäsi; ne voivat olla lähettämiäsi kyselyjä tai vikailmoituksia ja niihin saatuja vastauksia.
- Jokaiselle viestille on merkitty lähetyspäivämäärä ja aihe. Väri voi vaihdella sen mukaan, onko viesti avoin (asiakaspalvelun vastaus puuttuu) vai ratkaistu.
- Viestilistauksen ylälaidassa olevalla **Suodata yhteydenottoja** -painikkeella voit rajata viestejä päivämäärän, aiheen tai tilan perusteella.

- Napsauta viestiä nähdäksesi koko keskusteluketjun. Näet sekä oman viestisi että asiakaspalvelun vastauksen. Jos asiakaspalvelu on liittänyt vastaukseensa dokumentin (esim. korjauksen ohje), voit ladata sen viestin alalaidasta.

6.2 Uuden viestin lähettämisen vaiheet

1. Napsauta **Uusi viesti**. Valitse viestityyppiluettelosta aihe, joka parhaiten kuvaa asiaasi.
2. **Puhelinnumero** ja **sähköpostiosoite**: järjestelmä täyttää tiedot automaattisesti, mutta voit päivittää ne tarvittaessa. Oikeat yhteystiedot auttavat asiakaspalvelua tavoittamaan sinut.
3. **Viesti**: kuvaile asiaasi selkeästi. Jos kyseessä on vika, kerro vian laatu, ajankohta ja mahdolliset hälytysäänet tai merkkivalot. Jos kysyt laskusta, mainitse laskun numero tai eräpäivä.
4. **Lisää erillinen yhteyshenkilö**: jos viestiä hoitaa joku muu (esim. isännöitsijä), voit lisätä hänen nimensä ja yhteystietonsa. Asiakaspalvelu voi tällöin vastata myös tälle henkilölle.
5. **Vastauksen ensisijainen kanava**: valitse, miten haluat HLV:n vastaavan (itsepalveluportaali, sähköposti, tekstiviesti tai puhelin). Voit myös merkitä **Vastausta ei tarvita**, jos viestisi on ilmoitusluonteinen.
6. Tarkista tiedot ja paina **Lähetä**. Odota, että järjestelmä vahvistaa viestin lähetyksen. Voit siirtyä muihin sivuihin; vastaus näkyy myöhemmin viestiarkistossa.

6.3 Viestien seuranta ja hallinta

- Kun asiakaspalvelu vastaa, viesti näkyy korostettuna **Yhteydenotto**-sivulla. Napsauta viestiä lukeaksesi vastauksen.
- Jos viestiin tarvitaan lisätietoja, asiakaspalvelu pyytää niitä. Voit vastata samaan ketjuun, jolloin kaikki tiedot pysyvät yhdessä paikassa.
- Säilytä viestit portaalissa; ne toimivat todisteena siitä, mitä on sovittu. Tarvittaessa voit ladata viestin sisällön omalle koneelle esimerkiksi kopiaimalla tekstin.

7. Sopimukset – tarkat sopimustiedot ja raportit

Sopimussivu auttaa sinua hallitsemaan kaukolämmön liittymäsopimuksia. Sopimuksia voi olla yksi tai useampia (esim. eri rakennuksille). Näin käsittelet sivua:

7.1 Sopimusluettelon tarkastelu

- Valitse vasemmasta valikosta **Sopimukset**.
- Yläreunassa on vihreä **Suodata sopimuksia** -painike. Voit rajata näkyviin voimassa olevat, päättyneet tai tulevat sopimukset.
- Taulukon sarakkeet yleensä:
 - **Sopimusnumero** – jokaisella sopimuksella on yksilöllinen numero.
 - **Käyttöpaikka** – liittymäkohteen tunnus tai nimi.
 - **Tuote** – tuotenimi (esim. Fiksulämpö).
 - **Voimassa alkaen** – sopimuksen aloituspäivä.
 - Nuolipainike – jos sarakkeessa on pieni nuoli, se mahdollistaa lajittelun nousevasti tai laskevasti.
- Napsauta haluamaasi sopimusta avataksesi sen.

7.2 Sopimusnäköymän osiot

Kun olet avannut sopimuksen, sivu jakautuu useaan laajennettavaan osioon. Klikkaa oikean reunan nuolta avataksesi tai sulkeaksesi osion.

1. **Sopimustiedot:** perustiedot sopimuksesta.
 - **Sopimuksen numero** ja **hyödyke** (kaukolämpö).
 - **Käyttöpaikan tunnus:** numero, joka yhdistää sopimuksen tiettyyn rakennukseen tai mittauspisteeseen.
 - **Voimassa alkaen / päättyen:** näyttää sopimuksen alkamis- ja päättymispäivät. Jos päättymispäivä on avoin, sopimus jatkuu toistaiseksi.
 - **Laskutussykli:** kertoo, miten usein laskuja lähetetään (esim. kuukausittain, kahden kuukauden välein).
 - **Laskutustapa:** paperilasku, verkkolasku tai e-lasku. Jos haluat muuttaa laskutustapaa, ota yhteyttä asiakaspalveluun.
 - **Laskutusosoite:** mihin laskut lähetetään. Jos osoite on virheellinen, viesti asiakaspalveluun.
2. **Käyttöpaikkatiedot:** sisältää teknisiä tietoja liittymäkohteesta.
 - **Käyttöpaikkatunnus** ja **tyyppi** (kaukolämpöliittymä).

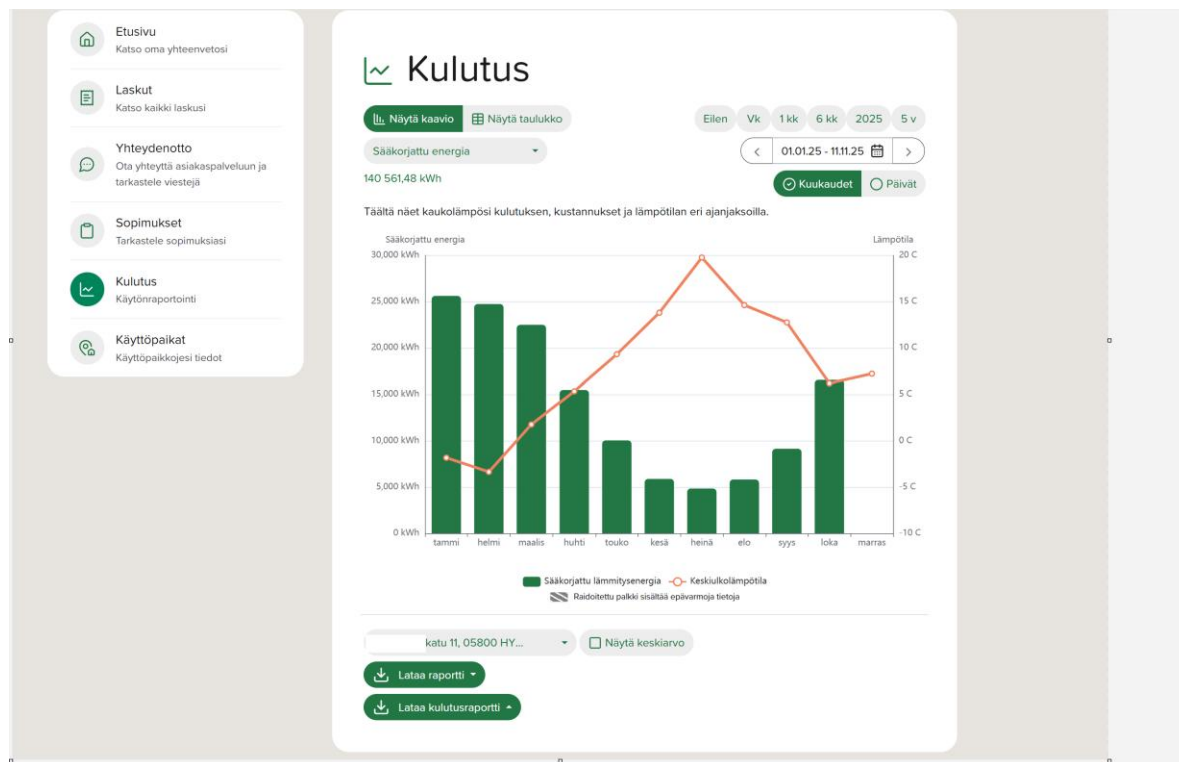
- **Osoite:** rakennuksen tai kiinteistön osoite.
 - **Käyttöpaikan kulutusryhmä:** kertoo kulutusluokan (esim. kerrostalot, rivitalot).
 - **Tilausteho ja kulutusarvio:** arvot, jotka määrittävät liittymän kapasiteetin ja arvioitun vuosikulutuksen. Suuret lukemat liittyvät suurempiin rakennuksiin.
 - **Sopimusvesivirta:** vesivirran mitoitustieto.
 - **Liittymäkoodi ja mittarinumero:** teknisiä tunnuksia, joita tarvitaan huoltotilanteissa.
3. **Tuotteen tiedot:** sisältää kaukolämpötuotteen kuvauksen.
- Näet taulukossa **Tuotteen nimen**, aloitus- ja päättymispäivän, **tuotetyypin** ja **hinnaston nimen**. Hinnaston nimi kertoo, mikä tariffi on käytössä (esim. Fiksulämpö ilman alkuperätakuuvarmennusta).
 - Jos hinnastoon tulee muutoksia, HLV tiedottaa niistä erikseen.
4. **Liitteet ja raportit:** ladattavat dokumentit.
- Mikäli sopimukselle on liitteitä (esim. sopimuspaperit), ne näkyvät listassa. Napsauttamalla liitteen nimeä voit ladata sen.
 - Voit valita **Kuukausikulutusraportin vuosi** -alasvetovalikosta haluamasi vuoden. Painikkeella **Lataa kuukausikulutusraportti** saat koonti-PDF:n, jossa näkyy joka kuukauden kulutus ja kustannukset. **Lataa vuosikulutusraportti** tuottaa vuosiyhteenvedon.

7.3 Sopimukseen liittyvät toimenpiteet

- **Muutos- ja irtisanomisasiat:** jos haluat muuttaa sopimuksen ehtoja (esim. tehoa) tai irtisanoa sopimuksen, tee kirjallinen ilmoitus HLV:n asiakaspalvelulle. Tämä onnistuu kätevästi yhteydenottolomakkeen kautta valitsemalla aiheen **Muu yhteydenotto** ja kirjoittamalla muutospyyntöä.
- **Sopimuksen siirto:** esimerkiksi muuton yhteydessä sopimus voidaan siirtää uudelle omistajalle tai lopettaa. Ole yhteydessä asiakaspalveluun vähintään kaksi viikkoa ennen muuttoa.

8. Kulutus – energiankulutuksen seuranta ja raportointi

Kulutussivulla voit verrata eri ajanjaksojen energiankulutusta, kustannuksia ja lämpötilan vaikutusta. Seuraavat ohjeet helpottavat sivun käyttöä.



Kulutussivun havainnekuva

8.1 Kulutussivun näkymä

- **Näytä kaavio / Näytä taulukko:** valitse haluatko tarkastella kulutusta graafisena kaaviona vai taulukkomuodossa. Kaavio näyttää kehityksen helpommin hahmotettavana viivana tai pylväänä.
- **Aikarajaus:** käytettävissä on useita painikkeita:
 - **Eilen** – näyttää edellisen vuorokauden tiedot.

- **Vk** (viikko) – viimeiset seitsemän päivää.
 - **1 kk** – kuluneen kuukauden tiedot.
 - **6 kk** – kuluneen puolivuotiskauden tiedot.
 - **2025** – kuluvan vuoden alusta tähän hetkeen.
 - **5 v** – edellisten viiden vuoden tiedot (jos dataa on).
- **Kalenterivalinta:** oikealla on päivämääräkentät, joista voit valita tarkat alku- ja loppupäivät. Napsauta kalenterikuvaketta ja valitse päivät ensin aloituspäivän kenttään ja sitten loppupäivän kenttään.
 - **Aikataso:** valitse **Päivät** tai **Tunnit**. Päivittäinen tarkkuus on helpompi hahmottaa; tuntikohtainen vaatii tuntikohtaisen mittaustiedon olemassaolon.
 - **Tietotyyppi:** pudotusvalikko (esim. **Sääkorjattu energia**, **Lämmitysenergia**, **Kustannukset**) kertoo, mitä dataa kaavio/taulukko näyttää. Sääkorjattu energia huomioi säästä johtuvat vaihtelut, mikä helpottaa vuosivertailua.
 - **Käyttöpaikan valinta:** jos sinulla on useita lämmityслиittyymiä, valitse haluamasi käyttöpaikka pudotuslistasta.

8.2 Raporttien lataaminen

- Näkymän alaosassa on usein kaksi vihreää painiketta: **Lataa raportti** ja **Lataa kulutusraportti**.
- **Lataa raportti:** lataa kulutusraportin valitusta ajanjaksosta ja valitusta tietotyyppistä (esim. sääkorjattu energia). Raportti voi olla PDF- tai CSV-tiedosto, joka avautuu selaimessa tai latauskansiossa.
- **Lataa kulutusraportti:** sisältää yksityiskohtaiset tiedot, kuten päivittäiset tai tuntikohtaiset kulutuslukemat sekä kustannukset. Raportti sopii esimerkiksi taloyhtiön isännöitsijälle esiteltäväksi.

8.3 Kulutustiedon tulkinta

- **Vertaa ajanjaksoja:** voit helposti vertailla kulutusta eri kuukausien tai vuosien välillä muuttamalla aikavalintaa. Sääkorjattu energia auttaa vertailemaan vuosia, joissa talvet ovat olleet eri tavalla kylmiä.

- **Poikkeavuudet:** jos jokin kuukausi näyttää poikkeuksellisen suurelta tai pieneltä, tarkista, oliko lämmityksessä tuolloin jotain erikoista (esim. remontti, käyttökato). Tarvittaessa ota yhteyttä asiakaspalveluun.
- **Yhteys kustannuksiin:** kustannusraportti näyttää kulutuksen rahallisessa muodossa. Huomaathan, että energian hinnat voivat vaihdella, joten pelkkä kulutusmäärä ei kerro koko totuutta kustannuksista.

9. Käyttöpaikat – mittauskohteiden hallinta

Käyttöpaikat-sivulla hallitaan kaukolämpöliittymiä (esim. kerrostalot, rivitalot tai omakotitalot).

9.1 Käyttöpaikkaluettelo

- Valitse valikosta **Käyttöpaikat**. Jos sinulla on käyttöpaikkoja, ne näkyvät listana. Jokaisella rivillä on nimi (yleensä osoite) ja tunnus.
- Jos listassa lukee **Käyttöpaikkoja ei löytynyt**, tiedot eivät ole vielä saatavilla. Tällöin sopimukset ja kulutusraportit löytyvät sopimus- ja kulutussivuilla.

9.2 Yksittäisen käyttöpaikan tiedot

Kun napsautat käyttöpaikkaa, avautuu sivu, jossa on:

- **Yleistiedot:** osoite, rakennuksen tyyppi (kerrostalo, rivitalo, omakotitalo), tilaus- ja kulutusarviot sekä tarvittaessa karttalinkki.
- **Sopimukset:** linkki avaa kaikki käyttöpaikkaan liittyvät sopimukset. Käyttämällä sopimussivua (kohta 6) voit tarkastella tarkempia tietoja.
- **Kulut:** linkki avaa kulutussivun valmiiksi valittuna kyseisen käyttöpaikan osalta.
- **Mittaritiedot:** mahdollinen mittarinumero ja -tyyppi. Näitä tietoja käytetään huoltojen ja tarkistusten yhteydessä.
- Joissakin tapauksissa voit tarkistaa tai päivittää laskutusosoitteen käyttöpaikkakohtaisesti, jos sinulla on erillinen laskutusosoite eri kohteille.

10. Kielivalinta ja saavutettavuus

HLV:n portaali tukee kolmea kieltä: suomi (FI), ruotsi (SV) ja englanti (EN). Kielivalinnan muuttaminen onnistuu yläpalkissa sijaitsevasta **Kieli**-painikkeesta.

- Valitse haluamasi kieli; sivun tekstit vaihtuvat välittömästi.
- Jos jokin sivu ei näy oikein valitulla kielellä tai käännös puuttuu, kokeile toista kieltä tai ota yhteyttä asiakaspalveluun.

Portaalia pyritään kehittämään esteettömäksi. Jos havaitset selkeitä saavutettavuusongelmia (esim. ruudunlukijan vaikeuksia), voit lähettää palautetta yhteydenottolomakkeella.

11. Käyttäjätili ja asetukset

Nimesi vieressä yläpalkissa on kuvake tai nuoli. Napsauttamalla sitä avautuu mahdollinen käyttäjävalikko. Valikossa voi olla seuraavia toimintoja (riippuen portaalin versiosta):

- **Kirjautuminen ulos:** sulkee istunnon ja ohjaa kirjautumissivulle. Tätä tulee käyttää aina asioinnin jälkeen.
- **Profiilin tiedot** (jos tarjolla): näet tai muokkaat omia yhteystietojasi (esim. puhelin, sähköposti). Kaikkia tietoja ei välttämättä voi muokata itse, jolloin muutokset tehdään asiakaspalvelun kautta.
- **Salasanan vaihtaminen:** jos ominaisuus on käytössä, voit vaihtaa salasanasi ilman asiakaspalvelun apua. Suositus: käytä vähintään 12 merkkiä ja yhdistä isoja ja pieniä kirjaimia, numeroita ja erikoismerkkejä.

12. Turvallisuus ja tietosuoja

- **Suojaa kirjautumistietosi:** Älä luovuta käyttäjätunnusta ja salasanaa toisille. Varmista, ettei kukaan katsele näitä tietoja, kun kirjaudut.
- **Käytä luotettavaa laitetta:** Vältä kirjautumista julkisille tai lainatuille tietokoneille. Jos sinun on pakko käyttää sellaista, käytä yksityistä selausmoodia (InPrivate/Incognito) ja sulje selain lopuksi.
- **Vahva salasana:** Valitse salasana, jota ei ole helppo arvata. Älä käytä syntymäpäivääsi tai helppoja sanoja.

- **Lokitetietojen tarkastus:** Jos havaitset epäilyttävää toimintaa (esim. laskuja, joita et tunnista), ota heti yhteyttä asiakaspalveluun.

13. Usein kysyttyä (FAQ)

Mitä teen, jos en näe laskujani?

Varmista, että olet valinnut oikean käyttöpaikan suodattimista. Jos laskut eivät vielä näy, ota yhteyttä asiakaspalveluun.

Miten voin tilata e-laskun?

Lähetä viesti aiheen **Laskutus ja maksunvalvonta** kautta ja kerro, että haluat e-laskun. Tee sen jälkeen e-laskusopimus omassa verkkopankissasi.

Unohdin salasanani – mitä teen?

Kirjautumissivulla on linkki **Unohditko salasanasi?** Syötä sähköpostiosoitteesi ja seuraa ohjeita. Jos et saa palautusviestiä, tarkista roskapostikansio.

Voinko lisätä toisen henkilön käyttöoikeudet?

Portaali on henkilökohtainen. Jos haluat, että esimerkiksi isännöitsijä hoitaa asiointia puolestasi, hän voi toimia erillisenä yhteyshenkilönä viestien yhteydessä, mutta varsinaisen portaalin käyttöoikeudet ovat henkilökohtaiset.

Miten saan apua, jos en pärjää portaalissa?

Voit aina soittaa HLV:n asiakaspalvelun puhelinnumeroon tai lähettää viestin portaaliin (valitse **Muu yhteydenotto**). Pyydä tarvittaessa lapsen, ystävän tai naapurin apua selaimen käytössä.

14. Yhteenveto

Hyvinkään Lämpövoima Oy:n itsepalveluportaali on monipuolinen työkalu, jolla kaukolämmön asiakkaat voivat hoitaa laskuihin, sopimuksiin, kulutukseen ja viestintään liittyviä asioita ajasta ja paikasta riippumatta. Näiden ohjeiden avulla opit kirjautumaan palveluun, hyödyntämään eri sivuja ja säilyttämään tietoturvan. Käyttämällä portaalia säännöllisesti pysyt ajan tasalla lämmönkulutuksesta ja kustannuksista, voit hallita sopimuksiasi ja olla helposti yhteydessä asiakaspalveluun.