

Ina Lehto  
10.11.2022

**kirjaamo@energiavirasto.fi**  
Energiavirasto  
Sari Kolu

**Dnro: 2257/040002/2022**

## **Häiriötiedotteen lausunto Kuuleminen Energiaviraston suosituksesta verkonhaltijoiden lähettämän ennako- ja häiriötiedotteen yhtenäistämiseksi**

Energiavirasto on pyytänyt Energiateollisuus ry:ltä (ET) lausuntoa Energiaviraston suosituksesta verkonhaltijoiden ennako- ja häiriötiedotteen yhtenäistämiseksi. Kiitämme mahdollisuudesta lausua em. luonnoksesta ja toteamme lausuntonamme seuraavaa. Lausuntomme ei sisällä salassa pidettäviä tietoja.

Pidämme vakiomuotoisen koneluettavan tiedotusmallin kehittämistä lähtökohtaisesti kannatettavana. Verkonhaltijoiden yhtenäinen viestintä hyödyttää erityisesti asiakkaita, joilla on käyttöpaikkoja eri jakeluverkkojen alueilla. Haluamme kuitenkin kiinnittää huomiota erityisesti suosituksen velvoittavuuteen, toteutuksen aikatauluun sekä joihinkin suosituksen yksityiskohtiin.

### **SUOSITUKSEN VELVOITTAVUUS JA TOTEUTUSAIKATAULU**

Kuulemisen perusteella kyseessä on Energiaviraston suositus, ei määräys. Tulkintamme mukaan suositus ei ole velvoittava, eikä sen toteutukselle ole siten myöskään asetettu määräaika. Kannatamme tätä vahvasti. Tämän tulisi myös käydä selkeästi ilmi suosituksesta tai vähintään Energiaviraston suositusta koskevasta viestinnästä.

Sähköpostitiedotuksen kehittäminen suosituksen mukaiseksi voi osalle verkonhaltijoista olla melko kevyin toimenpitein toteutettavissa, mutta osalla yhtiöistä muutos edellyttää merkittävää kehitystyötä. On hyvä huomata, että kaikilla verkonhaltijoilla ei esimerkiksi ole tällä hetkellä ylipäätään käytössä automaattista sähköpostitiedotepalvelua joko lainkaan tai esimerkiksi suunnitelluille keskeytyksille (esim. vikatiedotus voidaan toteuttaa eri palvelusta kuin suunnitelluista keskeytyksistä tiedottaminen). Uuden häiriöviestintätoiminnallisuuden rakentaminen kuten myös olemassa olevien kehittäminen voi olla kallista ja realistinen toteutusaikataulu pitkä. Kehitystyötä on mahdollista ylipäätään alkaa suunnitella ja aikatauluttaa vasta suosituksen valmistuttua.

Verkonhaltijoiden resurssit operatiivisen toiminnan kehittämiseksi ovat rajalliset. Käynnissä olevassa energiakriisissä ja varauduttaessa tulevaan talveen, pidämme tärkeänä, että verkonhaltijat voivat keskittää rajalliset resurssit etenkin olemassa olevien käytäntöjen hiomiseen ja täysimääräiseen hyödyntämiseen sekä vaikuttavuudeltaan kaikkein merkittävimpiin toimiin. Häiriötiedottamisen kehittämistyötä on tarkoituksenmukaista tehdä suunnitelmallisesti yhdistettynä tuleviin järjestelmäkehityshankkeisiin. Lyhyellä aikajänteellä ei tule velvoittaa uusien erillisten kehittämishankkeiden käynnistämiseen.

Pidämme joka tapauksessa hyvänä, että kehittämistyön maali ja raamit asetetaan jo nyt selkeästi, jotta yhtiöt voivat kehittää häiriöviestintää kohti tavoitetta osana muuta järjestelmä- ja prosessikehitystä.

Pidämme tärkeänä, että toteutus säilyy suosituksena, eikä muutu ainakaan lyhyellä aikavälillä velvoittavaksi. Mikäli suosituksen velvoittavuutta haluttaisiin myöhemmin lisätä, tulee toteutuksen edellyttämä siirtymäaika arvioida huolellisesti.

## YLEISIÄ HAVAINTOJA SUOSITUKSESTA

Kuulemisen perusteella sähköpostiviestien alussa saa olla vapaamuotoinen osa kuluttaja-asiakkaita varten ja viestien lopussa vakiomuotoinen konekielinen osa. Korostamme, että automaattisesti lähetettäviä sähköpostitiedotteita ei voida räätälöidä asiakasryhmäkohteisesti, vaan sähköpostimuotoinen häiriöviestintä on samanmuotoinen kaikille kyseisen viestintätavan valinneille asiakkaille. Koska samanmuotoinen sähköpostitiedote lähetetään kaikille sähköpostitiedotuksen piirissä oleville asiakkaille (kuluttajat, mobiili-operaattorit, muut yritysasiakkaat) tulisi viesti voida pitää mahdollisimman yksinkertaisena ja tarpeettoman tiedon määrä minimoida. Sisältö tulee miettiä siten, että väärinymmärrysten riski on mahdollisimman pieni niille asiakkaille, jotka eivät hyödynnä koneluentaa.

Kuulemisen perusteella yhdenmukaistamisen taustalla on mobiiliverkko-operaattorien toive saada käyttöön yhtenäinen viestimuoto, joka sisältäisi operaattoritoiminnan kannalta riittävät tiedot ja mahdollistaisi häiriötiedotteen lukemisen koneellisesti operaattoreiden verkonhallintakeskuksissa. Vastaavia toiveita on tuotu verkonhaltijoille mm. vähittäiskaupan alalta. On tärkeää, että nyt suositeltava malli on sellainen, että se on laajasti eri toimijoiden hyödynnettävissä. Suositukseen kirjatus tavoitemallin tulisi myös kestää aikaa, eikä sen jatkuva muuttaminen tule kustannustehokkuusmielessä kyseeseen. On tärkeää varmistua, että koneluettava osio palvelee laajasti verkonhaltijoiden eri asiakkaita myös pidemmällä aikavälillä.

Kuulemisen perusteella mobiiliverkko-operaattorit kokevat ensiarvoisen tärkeäksi, että tiedotteet sisältävät häiriötä koskevan käyttöpaikan käyttöpaikkatunnuksen (GSRN tunnus). Käyttöpaikkatunnus yksilöi sähkönkulutuskohteen ja se voi olla helposti yhdistettävissä tiettyyn asiakkaaseen, mistä syystä käyttöpaikkatunnusta pidetään mm. ET:n tietosuojajohjeistuksessa GDPR:n mukaisena henkilötietona. Tämä tarkoittaa, että käyttöpaikkatunnuksen sisältävä sähköpostiviesti voidaan lähettää vain asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen eikä samaan sähköpostiin voida koota useamman käyttöpaikan tietoja, vaan sähköpostit on lähetettävä käyttöpaikkakohtaisesti. Sähköpostitiedote tulee tilata käyttöpaikkakohtaisesti, mutta usealle käyttöpaikalle on toki mahdollista ilmoittaa sama sähköpostiosoite viestien vastaanottajaksi.

## SÄHKÖPOSTITIEDOTTEEN SISÄLTÖ

Kuulemisen perusteella verkonhaltijan lähettää sähkönjakelun keskeytyksen ennako-, häiriö-, päättymis- ja peruutustiedotteita. Kuulemisen perusteella viestin otsikon tulee sisältää vähintään jakeluverkkoyhtiön nimi ja tiedotteen tyyppi (ennakko, häiriö, täydennys, päättymis, peruutus).

Pyydämme vielä harkitsemaan otsikossa käytettäviä termejä siitä näkökulmasta, että ne ovat mahdollisimman ymmärrettäviä myös mm. kuluttaja-asiakkaille. Esimerkiksi termi huoltokeskeytyks tai työkeskeytyks voisi kuvata suunniteltua keskeytystä informatiivisemmin, kuin ennakko. Termin täydennys sijaan termi päivitys voisi olla ymmärrettävämpi. Näitä on syytä harkita kaikkien asiakasryhmien näkökulmasta.

Kuulemisen perusteella sähköpostitiedotteen tulisi sisältää seuraavat tiedot: jakeluverkon haltija, keskeytys ID, tiedotteen lähetysaika, tiedotteen tyyppi (ennakko, häiriö, täydennys, päättymis, peruutus), häiriön aloitusaika, arvioitu kesto, arvioitu päättymisaika, käyttöpaikkatunnus (GSRN-tunnus), käyttöpaikan katuosoite, postinumero ja kunta, häiriön päättymisen aikaleima.

Pyydämme vielä arvioimaan uudelleen kriittisesti koneluettavan osion tietojen tarvetta tiedon käyttäjien (mobiili-operaattorit ja muut asiakkaat) näkökulmasta. Iso osa tiedoista on johdettavissa kolmesta ydintiedosta: käyttöpaikkatunnus, keskeytyksen alkamisaika ja arvio keskeytyksen päättymisajasta. Suosittelemme tarpeettoman tiedon välttämistä koneluettavaksi tarkoitettussa osiossa, jotta viesti säilyy yksinkertaisena myös muille viestin vastaanottajille (ml. kuluttaja-asiakkaille).

Pidämme ainakin seuraavia rivejä tarpeettomina tai asiakkaita liiaksi hämmentävinä

- "Keskeytys ID". Emme pidä tarkoituksenmukaisena lähettää tätä tietoa sähköpostitiedotteessa. Koneluettava osio tulisi pitää sellaisena, ettei se aiheuta hämmennystä muissa vastaanottajissa. Asiakas saattaa sotkea tämän "ID:n" esimerkiksi asiakastunnuksensa.
- "Tiedotteen lähetysaika". Emme pidä tiedotteen lähetysaikaa tarpeellisena tietona. Tavoite on pitää viestintä selkeänä kaikille asiakasryhmille. Tähän liittyen useat toisistaan poikkeavat aikaleimat ovat riski.
- "Arvioitu kesto" tai "Arvioitu päättymisaika". Nämä tiedot ovat päällekkäisiä (toinen on johdettavissa toisesta ja keskeytyksen alkamisajankohtatiedosta). Tarpeettoman ja mahdollisesti sekoittavan tiedon minimoimiseksi toinen näistä tulisi poistaa. Yhtiöiden järjestelmätoteutuksissa on eroa sen suhteen, kumpi tiedoista on lisättävissä sähköpostitiedotteeseen helpommin.
  - Muistutamme samalla, että alkaneen vikakeskeytyksen päättymisaikatieto on arvio, joka päivittyy vianselvityksen aikana. Tiedon päivittäminen järjestelmiin voi esimerkiksi isoissa häiriötilanteissa olla valvomoille haasteellista, kun resurssit on kohdistettu ydintehtävään, eli vian selvitykseen ja korjaustoimenpiteisiin.

Huomautamme, että samoja tietoja on nyt esimerkeissä kirjattu sekä koneluettavaan tiedoteosaan että viestin otsikkoon. Pyydämme arvioimaan tämän tarkoituksenmukaisuutta. Esimerkiksi otsikossa voisi olla tarkoituksenmukaista voida käyttää verkonhaltijan nimestä vakiintunutta lyhennettä. Osalla verkonhaltijoista yhtiön nimi on niin pitkä, että otsikon varsinainen asia voi jäädä helposti piiloon

Kuulemisen perusteella sähköpostiviestien alussa olevan vapaamuotoisen osan tulisi sisältää myös *linkki jakeluverkonhaltijan keskeytyskarttaan*. Näkemyksemme mukaan keskeytyskarttalinkin tulisi olla vapaaehtoinen. Asiakkaat suhtautuvat enenevässä määrin terveen epäilevästi sähköpostien linkkeihin. Riskinä voi olla myös häiriötiedotteen näköiseksi laaditut viestit, joita käytetään verkkorikollisiin tarkoituksiin (esim. kalasteluviesti tai haittaohjelmien levitys). Vaihtoehtona sähköpostitiedotteessa voidaan esimerkiksi sanallisesti kertoa mistä häiriökartta ja esimerkiksi tietoa varautumisesta ja toimimisesta sähkökatkoissa löytyy.

Pyydämme varmistamaan, että sähköpostin muotoilussa huomioidaan myös otsikoinnin ja koneluettavan osion osalta yleiset käytännöt spam-viesteistä erottautumiseen. Muuten riskinä voi olla, että massalähetyksenä lähetettävät tiedotteet eivät pääse läpi spam-filttereistä ja lähetetty keskeytystieto ei tavoita asiakkaita.

## **LOPUKSI**

Sähköisiä tiedotuskanavia on hyödyllistä kehittää. Samalla huomautamme, että suunnitelluista keskeytyksistä on perinteisesti tiedotettu mm. postitse lähetettävien kirjein ja keskeytyskortein. Tällaisen tiedottamisen merkitys ja luotettavuus on vähentynyt sähköisten kanavien kehittyessä ja mm. postin jakelun harvennuttua. Suunnitelluista keskeytyksistä tiedottamisessa tulisi voida siirtyä kokonaan sähköiseen tiedottamiseen.

Kiitämme vielä lopuksi mahdollisuudesta lausua luonnokseen. Pidämme häiriötiedotuksen kehittämistä tärkeänä ja näemme, että se tulee toteuttaa riittävin siirtymäajoin. Kannatamme asian kirjaamista nimenomaan suosituksena, ei veloitteena. Muutosten tulee palvella verkonhaltijoiden koko asiakaskuntaa, eikä muutosten toteutus saa vaarantaa kriittisten toimintojen resurssointia nyt käynnissä olevassa haastavassa energiatilanteessa.

Ystävällisin terveisin

Ina Lehto, johtava asiantuntija  
Verkot ja palvelut  
Energiateollisuus ry