

Vähittäismarkkinoiden menettelytapojen kehitysryhmä 4/2021

| | | |
|---------------|---------------------------------------|--|
| Aika: | Keskiviikkona 8.9.2021 klo 9.30-13.05 | |
| Paikka: | Etäkokous | |
| Osallistujat: | Jari Rusanen | Kajave Oy, puheenjohtaja (klo 13 saakka) |
| | Greetta Arha | Leppäkoski Group Oy |
| | Mari Eskelinen | Helen Oy |
| | Kaisa Jarmas | Tampereen Sähköverkko Oy |
| | Tia Kautto | Vattenfall Oy |
| | Anne Kulla | Kokkolan Energia Oy (klo 10.30 eteenpäin, kohdat 4.3-11) |
| | Emma Saarela | Elenia Oy |
| | Santeri Viljakainen | Väre Oy |
| | Maire Siltanen | Lumo Energia Oyj (kohdat 1-4.3) |
| | Miikka Nieminen | Lappeenrannan Energia Oy |
| | Sanna Turunen | Caruna Oy |
| | Ina Lehto | Energiateollisuus ry |
| | Riina Heinimäki, siht. | Energiateollisuus ry |
| Kutsuttuna: | Marjut Puukangas | Fingrid Datahub Oy (kohta 4) |
| Este: | Sampo Suhonen | Lappeenrannan Energia Oy |
| | Sari Wessman | Alva Sähköverkko Oy |

Asialista

1. Kokouksen avaus ja muistutus kilpailulainsäädännön noudattamisesta

Puheenjohtaja avasi kokouksen. Sihteeri muistutti osallistujia kilpailulainsäädännön noudattamisesta kokouksessa, jossa on kilpailijoita paikalla. TEAMS-aineistoon on liitetty kilpailuoikeudellisten sääntöjen [muistilista](#).

Käytiin lyhyt esittäytymiskierros. Miikka Nieminen osallistui kokoukseen Sampo Suhosen sijaisena. Jäsenyysvaihdosta on esitetty markkinavaliokunnalle hyväksyttäväksi.

2. Esityslistan hyväksyminen

Hyväksyttiin toteamalla, että Marjut Puukangas Fingrid Datahub Oy:stä osallistuu kohdan 4. käsittelyyn. Muissa asioissa merkitään tiedoksi Fingridin nimeämispyyntö syksyn 2021 aikana perustettavaan tukkumarkkinoiden tiedonvaihdon kehitysfoorumiin.

3. Edellisen kokouksen muistio

Edellisen kokouksen 3/2021 muistio hyväksyttiin muutoksitta.

4. Datahub

4.1 Datahub ajankohtaista

Sihteeri alusti lyhyesti keskustelua käyden läpi kokousdioissa olleen datahub-hankkeen ajankohtaiskatsauksen.

Käytiin keskustelua TUKO II:n tilanteesta. Parhaillaan on menossa viimeisiä vaiheita mittaustietojen loppulatauksesta. Täyden mittakaavan tuotantotapahtumien lähettäminen alkaa ensi viikolla.

Puskurien purussa oli isojen määrien käsittelyssä ongelmia Datahubin päässä. Ongelmia ilmeni, kun purettiin isoja määriä tapahtumia (esim. mittaustietoja). DH ei pystynyt kuittaamaan kaikkia onnistuneesti, vaan iso osa jäi kuittaamatta. Todettiin tämän olevan sen tason ongelma, että se voi estää tuotantokäytön, jos sitä ei saada korjattua. Caruna on ehdottanut hankkeelle kolmannen tuotannollisen koekäytön (TUKO III) järjestämistä ennen kenraaliharjoitusta.

Myös joillakin osapuolilla oli puskurien purussa omista järjestelmistä johtuvia ongelmia, joista osa saatiin korjattua jo TUKO II:n aikana.

Kaikki osapuolet eivät ole pystyneet osallistumaan puskurien purkuun järjestelmän kehitysviiveiden vuoksi. Näillä osapuolilla harjoittelu tältä osin jää kenraaliharjoitukseen, ellei kolmatta TUKOa järjestetä. Tosin todettiin, ettei ole varmuutta, ehditäänkö valmiutta saavuttamaan mahdolliseen ennen kenraalia järjestettävään kolmanteen koekäyttöön.

Marjut kertoi, että Datahub ei ole ehtinyt keskustella kolmannen TUKOn järjestämisestä. Heillä ei ole selvyyttä, olisiko heillä resursseja järjestää täysin kattavaa TUKOa ennen kenraalia. Puskurien purun virheiden osalta Marjut kertoi, että Datahubissa olevat virheet ovat selvityksessä ja jo tänään pitäisi saada lisätietoa.

Oltiin vakavasti huolissaan puskurien purusta ja toivottiin mahdollisuutta testata sitä ennen kenraalia. Pohdittiin, onko aikataulullisesti mahdollista järjestää kolmatta TUKOa ennen kenraaliharjoitusta. Vaihtoehtoisesti voisi selvittää, voitaisiinko puskurien purua testata vain mittaustiedoilla, jolloin sen ei välttämättä tarvitsisi olla kaikille pakollinen. On myös pohdittava, onko mahdollista siirtää kenraaliharjoitusta, jotta puskurien purun onnistuminen voidaan varmentaa ennen sitä.

Marjut lupasi välittää kehitysryhmän terveiset hankkeelle.

4.2 Käyttöönotto työryhmän katsaus

Käyttöönotto työryhmän viimeaikainen työ on keskittynyt tuotannollisten koekäyttöjen seuraamiseen yhteistyössä Runbook-työryhmän kanssa. Tämä käsiteltiin pääosin edellisessä kohdassa. Käyttöönotto työryhmän ja Runbook-ryhmän yhteiskokouksessa pohdittiin erityisesti asiakas- ja sopimustietojen päivitykseen liittyviä ongelmia. Esimerkiksi samalla henkilötunnuksella on erinimisiä asiakkaita datahubissa. Tähän voi liittyä myös tietosuojariskejä, jos sitä ei saada korjattua. Asia on prosessiryhmän käsittelyssä. Käsiteltiin tarkemmin seuraavassa kohdassa.

Merkittiin tiedoksi, että Mari on jäänyt pois käyttöönotto työryhmästä siirtyessään Helenin edustajaksi seurantaryhmään. Hänen tilalleen on tullut Leppälahden Tiina.

4.3 Prosessiryhmän katsaus

Marjut Puukangas vieraili kokouksessa keskustelemassa asiakastiedon päivitysten haasteista.

Asiakastiedon päivitysten haasteet

- Havainnot TUKO1:stä
 - Osapuoli päivittää asiakastietoa ja siitä ilmoitetaan muille osapuolille, tämän jälkeen tulee samantien uusi päivitys hiukan poikkeavilla tiedoilla, esim. katuosoitteessa joku merkki eri tavalla kirjoitettu. Toinen havainto, päivitetään asiakastietoa "oikeilla" tiedoilla, heti perään tulee uusi päivitys "väärillä" tiedoilla esim. PL kirjoitettu kadunnimeen tms.
 - Miten voidaan estää "oikeiden" tietojen päällekorjaus "väärillä" tiedoilla?
 - Onko järjestelmiin rakennettu automatiikkaa, että vastaanotettuaan päivityksen, lähtee heti päivitys takaisin omilla tiedoilla?
 - Miten voidaan varmistaa, että tietokonversion kautta korjatut tiedot pysyy hyvänlaatuisena?
 - Miten voidaan varmistaa että osapuolilla tieto säilyy oikeana heidän järjestelmissään? Onko järjestelmiin rakennettu validointeja virheiden estämiseksi?

Marjut kertoi, että järjestelmätoimittajilta saatujen tietojen mukaan järjestelmissä ei pitäisi olla automatiikkaa, joka aiheuttaisi toistuvia vääriä päivityksiä korjatun tiedon päälle. Hanke on jo keväällä tehnyt tarkistuksia postin rekisteriä vasten ja ollut yhteyksissä niihin yhtiöihin, joilla vaikuttaisi olevan virheitä tiedoissa (mm. nimi ja henkilötunnus eivät täsmää). Vaikuttaisi, ettei näitä korjauksia ole tehty yhteydenotosta huolimatta. Osa virheistä on selviä kirjoitusasuvirheitä. Datahub on selvittänyt, pystyisikö se jatkossa lähettämään osapuolille täsmällisempiä korjausehdotuksia. Hanke on kuitenkin tunnistanut haasteena, miten sen lisäksi voidaan varmistaa, että korjaukset tosiasiallisesti tehdään. Pohdittiin, miten asian vakavuus saadaan osapuolien tietoon

Koettiin, että nykyiset Titan raportit ovat vaikeaselkoisia. Virheitä on vaikea tulkitella. Kaikki eroavuudet (esim. asiointikieli) eivät ole korjattavia virheitä. Epäselvyydet raporteissa on heikentänyt niiden koettua hyödyllisyyttä ja käytettävyyttä. Tulisi tunnistaa vakavammat virheet, kuten nimissä olevat virheet. Pohdittiin, onko keväällä mennyt tieto omana viestinään vai samalla, kun viestittiin kontrolliraporteista. Jälkimmäisessä tapauksessa viesti on voinut hukkaa käsittelemättä, koska kontrolliraporttien käsittelyyn on liittynyt em. haasteita. Näissä on ollut paljon sellaisia eroavaisuuksia, joita ei tule korjata. Kannatettiin, että hanke nostaa asian esiin erillisessä viestissä, jossa kuvataan tilanteen haasteellisuus ja millä vakavuudella mihinkin virheeseen tulee suhtautua. Ehdotettiin koulutuksen kolmea varttia teemasta (mahdollisesti 6.10.). Marjut sanoi, että teema on esillä 1.10. seminaarissa, jossa on mukana myös toimijan puheenvuoro.

Edelleen jää huolehdittavaksi, että tiedon laatu säilyy hyvänä myös datahubin tuotannollisessa käytössä. On pohdittava, miten osapuolien järjestelmien validoinnit varmistavat oikean tiedon hubiin. Datahubin validointeja kehitetään niin, että jatkossa yritysasiakkaalle hyväksytään vain yritysnimi ja kuluttajalle vain muut nimet. Asiakastiedon laadun varmentamista voitaisiin miettiä ensi vuoden Säti-päivillä, vaikkapa ryhmätöissä tai esityksessä.

Marjut palaa tarvittaessa asiaan, jos tarvitaan muita kuin edellä tunnistettuja toimia.

Emma palasi myyjättömän käyttöpaikan käsittelyyn. Asiaa käsiteltiin 2/2021 kokouksessa. Verkko ei voi päättää myyjättömän käyttöpaikan verkkosopimusta ilman erillistä pyyntöä asiakkaalta tai asiakkaan valtuuttamalta taholta. Myyjättömyys ei suoraan päättää verkkosopimusta.

Datahubissa on DH-343-1-tapahtuma, jolla myyjä voi myyjänvaihdon peruuntuessa ilmoittaa, ettei ota asiakasta takaisin myyntiinsä, koska myyjän ja asiakkaan vanha sopimus on päättynyt.

Tähän liittyen on määritelty verkolle DH-344-1-tapahtuma, jolla verkko puolestaan ilmoittaa, että se päättää tästä syystä verkkosopimuksen. Viitaten 2/2021 kokouksessa käytyyn keskusteluun, kysyttiin, onko tämä verkon tapahtuma tarpeeton. Kehitysryhmä oli sitä mieltä, että sitä ei voi käyttää, koska vaikka myyjätön tilanne johtaa toimituksen katkeamiseen, se ei automaattisesti päättää verkkosopimusta ilman irtisanomisilmoitusta asiakkaalta tai myyjältä.

5. Vuosien 2022 ja 2023 Säti-päivien ajankohta ja paikka

Päätettiin vuosien 2022 ja 2023 Säti-päivien ajankohdat ja paikat ehdotuksen mukaisesti. Säti-päivät pidetään 9.-10.6.2022 Helsingistä Sokos Hotel Triplassa ja 8.-9.6.2023 Lahdessa Sibeliustalolla.

Merkittiin tiedoksi, että tänään on lähtenyt myös Adaton mainos syksyn Säti-webinaarisarjasta, joista ensimmäinen on 6.10. yhteislaskutuksesta.

6. Valtioneuvoston asetus sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta

Merkittiin tiedoksi 12.8.2021 annettu valtioneuvoston asetus sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta. Lisätietoa löytyy [TEMin tiedotteesta](#). [Asetus](#) tulee voimaan 1.11.2021 usein siirtymäsäännösin. Asetuksen sisältöä on kuvattu 18.8. lähetetyssä ET:n [jäsenkirjeessä](#).

7. Sopimuksen päättymisilmoitus

Kehitysryhmä keskusteli [6/2019 kokouksessa](#) sopimuksen päättymisilmoituksesta virheellisen muuton havaitsemiseksi. Alalla on viime vuosien aikana ajoittain esiintynyt tapauksia, jossa on väärään käyttöpaikkaan tehdyn muuton seurauksena kyseenalaistettu yleistä periaatetta, että uuden asiakkaan sopimus päättää vanhan asiakkaan sopimukset automaattisesti ilman, että vanhalta asiakkaalta pyydetään suostumusta. 6/2019 kokouksessa pohdittiin, tulisiko ET:n suositella jäsenilleen sopimuksen päättymisilmoituksen käyttöönottoa. Tuolloin todettiin, että yhtiökohtaisesti kukin voi toimia niin kuin parhaaksi katsoo. Lisäksi sovittiin, että seurataan tilannetta ja siihen liittyvää julkista keskustelua ja palataan asiaan tarpeen mukaan myöhemmin.

Caruna on ottanut päättymisilmoituksen käyttöön ja Sanna alusti keskustelua kertomalla kokemuksista. Caruna päätyi ottamaan päättymisilmoituksen käyttöön, koska virheelliset muutot aiheuttivat turhaa työtä ja heikensivät asiakaskokemusta. Toimintamallin hyödyt nähtiin suuremmiksi kuin sen aiheuttamat kustannukset. Taustalla oli myös saatu asiakaspalaute. Tekstiviestit on otettu käyttöön vain henkilöasiakkaille. Tekstiviesti lähetetään niille henkilöasiakkaille, joiden käyttöpaikalle on edellisenä päivänä muodostunut ulosmuuttosanomaa (Z05/14 tai Z08/14). Viestin sisältö riippuu siitä, onko asiakas omassa vai myyjän laskutuksessa.

Viestejä lähetetään päivittäin n. 300-400. Viestit eivät ole lisänneet tarpeettomia yhteydenottoja asiakaspalveluun, päinvastoin on odotetusti saatu ne asiakkaat reagoimaan, joiden sopimus ei kuuluisi päättyä. Sopimustiedot on saatu selvitettyä ja korjattua aikaisessa vaiheessa ennen laskutusta ja taseikkunan sulkeutumista. Vain aivan yksittäisiä palautteita aiheuttomista tai virheellisistä viesteistä on tullut muutamissa poikkeustilanteissa. Nämäkin poikkeamat voidaan jatkossa estää lisäämällä viestiaineiston poimintaan sopimusnumerotarkastelu, jolloin viesti lähtisi näissäkin tapauksissa oikealle asiakkaalle. Datahubin huomioiminen on myös työlliställä jatkokehittämisen osalta. Kokemukset ovat olleet kaiken kaikkiaan todella hyviä.

Pohdittiin uudelleen, tulisiko uudessa ohjeessa suositella päättymisilmoitusta. Näkemykset vaihtelivat edelleen päättymisilmoituksen tarpeesta. Päätettiin, että ehdotus otetaan uudessa menettelyohjeessa esiin vinkkinä ja pohditaan, kysytäänkö jäsenkuulemisessa pitäisikö olla vahvempi suositus.

8. Menettelyohjeiden päivitys Datahubin käyttöönoton johdosta

Käytiin läpi menettelyohjeeseen aikaisempien kokouksien perusteella tehtyjä muutoksia lukuihin 1.3, 2.2 ja 2.6. Sovittiin uudet ad hoc kokoukset, joissa menettelyohjeen työstämistä jatketaan.

Kokoukset pidetään:

- ma 13.9. klo 8.30-10
- ke 15.9. klo 14.15-15.30
- ti 21.9. klo 10.30-12.00
- pe 24.9. klo 13.00-15.00

Seuraavassa kokouksessa käydään läpi kehitysryhmälle osoitetut kysymykset luvuissa 3.1.2, 3.1.3, 3.2.6, 3.2.9 ja 3.3.6. sekä jatketaan ohjeen työstämistä kohdasta 3.4.

9. Muut asiat

Sihteeri kertoi, että Fingrid hakee asiantuntijajäseniä syksyn 2021 aikana perustettavaan tukkumarkkinoiden tiedonvaihdon kehitysfoorumiin. Energiateollisuus ry:tä on pyydetty esittämään jäsenistöstään asiantuntijoita tähän kehitysfoorumiin. Fingrid toivoo, että kyseiset asiantuntijat edustaisivat kattavasti tasevastaavia, sähkön myyjiä ja sähköverkko-yhtiöitä siten, että tiedonvaihdon kehittämiseen liittyvät eri näkökulmat tulisivat mahdollisimman kattavasti huomioitua foorumin työssä. Edustajilta toivotaan kiinnostusta ja osaamista erityisesti tukkumarkkinoiden tiedonvaihtoon liittyvien ratkaisujen kehittämisestä. Tarve sidosryhmäyhteistyön kehittämiseksi nousi esiin vuonna 2020 valmistuneessa Enerimin selvityksessä, jossa kartoitettiin tukkumarkkinoiden tiedonvaihdon kehittämistarpeita.

Sovittiin, että kehitysryhmän jäsenet ilmoittavat viipymättä ET:lle (osoitteeseen taina.wilhelms@energia.fi) mahdollisesta halukkuudesta osallistua kehitysfoorumiin.

10. Seuraavat kokoukset

Seuraavat kokoukset on sovittu pidettäväksi:

- keskiviikko 27.10.2021 klo 9.30-14.00 – palataan lähempänä, onko etä- vai lähikokous
- keskiviikko 8.12.2021 klo 9.30-14.00

11. Kokouksen päättäminen

Kokous päättyi klo 13.05.