

## Vähittäismarkkinoiden menettelytapojen kehitysryhmä 2/2022

Aika: Torstai 24.3.2022 klo 9.30-14.00

Paikka: Etäkokous

Osallistujat:	Jari Rusanen	Kajave Oy, puheenjohtaja
	Greetta Arha	Leppäkoski Group Oy
	Päivi Karppanen	Helen Oy
	Timo Halttunen	Elenia Oy
	Heleena Hietanen	Tampereen Sähköverkko Oy
	Tia Kautto	Vattenfall Oy
	Risto Lehtonen	Köyliön-Säkylän Sähkö Oy
	Sampo Suhonen	Lappeenrannan Energia Oy
	Maire Siltanen	Lumo Energia Oyj
	Sanna Turunen	Caruna Oy
	Sari Wessman	Alva Sähköverkko Oy (hetken poissa kohdassa 6)
	Santeri Viljakainen	Väre Oy (kohdat 1-4)
	Riina Heinimäki, siht.	Energiateollisuus ry
	Ina Lehto	Energiateollisuus ry
Este:	Mari Eskelinen	Helen 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](#). Merkittiin tiedoksi.

Käytiin esittelykierros.

Sampo Suhonen osallistui kokoukseen Miikka Niemisen sijaisena Miikan siirryttyä uuden työnantajan palvelukseen. Sampoa on esitetty Miikan seuraajaksi markkinavaliokunnan 29.3. kokouksessa käsiteltäväksi.

Emma Saarela on ilmoittanut jäävänsä pois työryhmästä. Timo Halttunen osallistui kokoukseen hänen sijaisenaan. Timoa on esitetty Emmen seuraajaksi.

Mari Eskelinen oli estynyt osallistumasta kokoukseen. Päivi Karppanen osallistui hänen sijaisenaan.

#### 2. Esityslistan hyväksyminen

Hyväksyttiin muutoksitta.

#### 3. Edellisen kokouksen muistio

Edellisen kokouksen 1/2022 [muistio](#) hyväksyttiin muutoksitta.

#### 4. Datahub

##### 4.1 Datahub ajankohtaista

Käytiin keskustellen läpi datahub-hankkeen ajankohtainen tilanne. Keskustelussa tuotiin esiin seuraavia huomioita.

Taseselvitys toimii tehokkaasti ja luotettavasti. Muutamia poikkeuksia on vielä sopimustiedoissa ja sopimustietojen takautuvat muutokset aiheuttavat pientä korjaustarvetta, mutta isossa kuvassa kaikki toimii hyvin ja luotettavasti. Sopimustietojen virheitä selvitetään parhaillaan osapuolien kesken. Pääosin jäljellä enää yksittäisiä tapauksia. Tasesopimuksia puuttuu kuitenkin edelleen datahubin prosessien virheistä johtuen. Verkoilla on iso työ tarkistaa tasesopimustietoja, koska käyttöliittymän käytettävyys tältä osin on heikko. Vain Datahub voi korjata puuttuvat tasesopimukset, verkko ei voi itse korjata, vaan pitää pyytää operaattorilta korjausta. Koettiin, että ohjeet korjausraporttien hakuun ovat puutteelliset. Jari oli laatinut heille sisäisen ohjeen. Jari lupasi jakaa sitä halukkaille.

Datan laadussa on haasteita ja päivittäin tulee virheellisiä tietojen päivityksiä. Tämä aiheuttaa ylimääräisiä korjaustarpeita. Toivottiin, että datahub tekisi enemmän myös sisällöllisiä validointeja tietojen päivitykseen. Tarkistussäännöt Datahubissa on nyt kevyemmät kuin Titassa. Tämä aiheuttaa sen, että datan laatu heikkenee koko ajan. Päivityksissä on sekä sisällöllisiä että rakenteellisia virheitä. Esitettiin huolta, että laskutusosoitteiden virheelliset päivitykset alkavat vaikuttaa laskutuksen laatuun. Todettiin, että yhtiöillä on rajalliset resurssit tarkastaa kaikkia päivityksiä manuaalisesti ja automaattisissa päivityksissä kaikki virheet menevät suoraan oikean tiedon päälle. Asia on todella tärkeä ja se pitää saada kuntoon. Asiaa käsitellään myös Säti-päivillä.

Tuotiin esiin, että datahubista puuttuu rooli, johon voisi tallettaa tiedonvaihdon yhteystiedot. Nyt sähköposteja menee yleiseen asiakaspalvelun sähköpostiin. Asiasta on tehty tiketti.

Kommentoitiin, että laskutustavan päivitysprosessi on koettu ongelmalliseksi silloin, kun verkko ei mahdollista läpilaskutusta. Tällöin verkko ei voi muuttaa laskutustapaa myyjän pyynnön mukaisesti ja jotkut myyjät verkon kieltäytymisestä huolimatta toistuvasti muuttavat perusteetta laskutustavaksi läpilaskutuksen.

Datahubista lähtee virheellisesti tehtäviä, että käyttöpaikalla ei ole myyjää. Virhe on kestänyt useamman viikon. Datahub on tietoinen virheestä ja virhe on parhaillaan korjauksessa.

Toivottiin virhelilanteista aktiivisempaa tiedottamista. Toivottiin, että Datahub portaalin uutisvirtaa käytettäisiin aktiivisesti havaittujen katkojen tai viiveiden informoimiseen. Seurantapalaverien chattien käyttö ei saisi olla ainoa kanava tiedottamiseen. Datahub pohtiikin parhaillaan, mikä olisi sopiva kanava käydä sellaista keskustelua, johon kaikilla tulee olla yhtäläinen pääsy.

Time out -virheet ja yhteyshäiriöt aiheuttavat isoa hankaluutta yhtiöille. Uusien kohteiden osalta tämä alkaa näkyä myös asiakkaiden suuntaan toimituksen aloituksen viiveinä (mittarointi ja sopimuksien alkaminen).

Sellaisten sopimuksien peruutuksissa, joissa vain sopimus peruuntuu, ei koko muutto, on havaittu haasteita verkkosopimuksien osalta, jos uusi myyntisopimus ilmoitetaan heti eri päivälle (syyksi datahubissa kirjautuu tällöin myyjänvaihto) ja verkkosopimus jää eri päivälle. Tällöin verkko ei pysty enää muuttamaan sopimuksen aloituspäivää samaksi kuin myyntisopimuksessa. Prosessi ei toimi datahubissa oikein yhtiöiden prosessien kannalta. Ongelma on datahubin tiedossa ja siellä pohditaan ratkaisua.

Edelleen syntyy turhia muuttoa ns. myyjänvaihdon pilkkimisen seurauksena. Tämä aiheuttaa verkoille turhaa työtä, kun kohteen oikea myyjä ottaa yhteyttä verkkoon ja ilmoittaa, että kohteessa on muutto tapahtunut jo paljon aikaisemmin. Uudessa menettelyohjeessa on korostettu myyjän vastuuta tässä asiassa ja todettu:

*”Myyjän on viipymättä tarkistettava, vastaako kuittausilmoituksen tiedot sopimussuhteesta sitä, mitä asiakkaan kanssa on sovittu. Myyjän on selvitettävä ja oikaistava sopimuksen tekemiseen ja avoimen toimituksen aloittamiseen liittyvät mahdolliset epäselvyydet ensi tilassa. Myyjän on tällä tarkastuksella poissuljettava mahdollisuus virheelle, että sopimusta ollaan tekemässä väärälle käyttöpaikalle. Myyjä voi suorittaa tarkistuksen esimerkiksi vertaamalla sopimuksen tekemisen syytä datahubin palauttamaan syyhyn. Virhettä on syytä*

*epäillä, jos uusi sopimus on tehty myyjänvaihtona ja datahub palauttaa tiedot syyllä muutto. Väärälle käyttöpaikalle tehdyt toimituksen aloitukset aiheuttavat paljon ylimääräistä työtä. Myyjän vastuulla on varmistaa, että sopimus tehdään oikealle käyttöpaikalle. Erityisesti tämä huolellinen tarkistus korostuu tilanteissa, joissa datahubiin ilmoitetaan sopimusta, joka on tehty asiakkaan kanssa jo paljon ilmoitushetkeä aikaisemmin.”*

Jos verkko huomaa jonkun myyjän toimivan näin systemaattisesti, niin suositellaan, että verkko ilmoittaa myyjälle virheellisestä toiminnasta.

Mittaustietojen kuittauksissa on ollut virheitä. Kun datahub hylkää aiheetta mittaustiedot, verkko joutuu lähettämään samat tiedot uudelleen eri ID:llä. Tämä hankaloittaa tosi paljon verkon työtä.

Käyttöliittymän käyttöä vielä opetellaan. Käytettävyyks on koettu kankeaksi ja epäkäytännölliseksi. Erityisesti taseselvityksen tarkistaminen on tosi hankalaa verkoille. Tästäkin on annettu palautetta datahubille. Sovittiin, että Jari on yhteydessä datahubiin ja ehdottaa tarkemman ohjeen laatimista heidän sisäisen ohjeensa pohjalta.

Toistaiseksi on vielä paljon erilaisia poikkeustilanteita, joiden hoitaminen on haastavaa datahub-prosessein (normaali datahub-logiikka ei kaikissa käyttöönnoton jälkeisissä tilanteissa toimi asiakkuuden hoidon näkökulmasta oikein). Uskotaan, että ongelmat johtuvat pääasiassa käyttöönnotosta ja konversiosta ja niiden uskotaan korjaantuvan, kun päästään normaaliin toimintaan.

Yhteenvetona todettiin, että isossa kuvassa ollaan tyytyväisiä datahubin käyttöönottoon, mutta edelleen on paljon edellä kuvattuja yksittäisiä haasteista, jotka pitää saada mahdollisimman pikaisesti kuntoon. Erityisesti asiakastietojen laatu pitää saada kuntoon. Osa verkoista on ottanut tietojen automaattipäivityksen pois päältä. Tältä osin selvitetään, mitä robotiikalla voitaisiin hoitaa jatkossa. Myyjillä on vastuu tietojen oikeellisuudesta ja heidän pitäisi löytää keinoja tietojen oikeellisuuden varmistamiseen (esim. postin tarkistuspalvelut). Asiaan palataan myös Säti-päivien ryhmätöissä.

Datahub on esitellyt ehdotuksensa datahubin kahdesta uudesta työryhmästä, joissa jäsenenä on noin 10 asiakkaan edustajaa. Keskusteltiin, mikä on ET:n ja kehitysryhmän rooli jatkossa.

Nähtiin, että ET:n kehitysryhmän täytyy jatkaa toimintaansa. ET:n kehitysryhmästä pitää olla linkki datahubin kehitysryhmään. ET:n ryhmä voisi toimia datahubin ryhmissä olevien alan edustajien taustaryhmänä. Helpon asioiden koordinointi hoituisi, jos ET:n ja datahubin ryhmissä olisi muutamia samoja henkilöitä. Tarpeen mukaan voidaan kutsua FG:n edustaja ET:n kehitysryhmään vieraaksi.

Esitettiin huoli siitä, että etujärjestöt on rajattu pois datahubin työryhmistä. Miten varmistetaan, että ala tulee aidosti ja oikea-aikaisesti osallistetuksi kehittämiseen ja muutoksien määrittelyyn? Todettiin, että alalla on opittava uudet tavat osallistua datahubin kehittämiseen ja löydettävä keinot laajentaa työryhmissä käytyä keskustelua laajemmalle osallistujajoukolle, jotta varmistetaan datahubin kehittämisessä vankka ymmärrys yhtiöiden arjen toiminnasta ja tarpeista. Todettiin, että jatkossa aktiivista tiedotusta ja aitoa vuorovaikutusta tarvitaan lisää.

Sovittiin, että Riina hahmottelee kevään aikana luonnosta kehitysryhmän uudesta toimenkuvasta ja tehtäväkuvauksesta teamsiin kommentoitavaksi.

Datahub 2.0:n käyttöönottoon palataan seuraavassa kokouksessa.

#### 4.2 Prosessiryhmän katsaus

Jari kertoi prosessiryhmän 16.3. kokouksen kuulumiset. Kokouksen [asialista](#) löytyy teams-kanavalta. Suurin osa ajasta käsiteltiin datahubin alkuvaiheen käytössä koettuja haasteita. Myös prosessiryhmän keskustelussa nousi esiin samoja, edellisessä kohdassa käsiteltyjä asioita. Prosessiryhmä keskusteli myös uusista työryhmistä.

Kehitysryhmälle oli esitetty kysymys keskeytyskriittisyystiedon päivittämisestä. Datahubista on alkanut tulemaan verkoille myyjän DH-321-2 sanomassa tietoa keskeytyskriittisyydestä. Näitä on tullut myös käyttöpaikoille, joissa on syytä epäillä tiedon oikeellisuutta (esim. normaali kerrostalohuoneisto). Kysyjä kysyy, miten verkon pitää tietoon suhtautua. Pitäisikö verkon kysyä myyjiltä perusteita tai varmistaa asiakkaalta tilanne?

Kehitysryhmässä tunnistettiin ongelma ja jaettiin näkemys, että useat pyynnöt eivät ole aiheellisia. Oletus on, että myyjä on tulkinnut keskeytyskriittisyyden väärin.

Muutammat verkot kommentoivat, että heillä on tehty tietoinen päätös, etteivät he päivitä kyseistä tietoa myyjän päivityspyynnön perusteella. Datahubin ohjeistuksessa todetaan yleisesti käyttöpaikkatietojen päivityksistä, että verkko päättää, hyödyntääkö myyjän tietoa. Verkko vastaa lopullisesti käyttöpaikkatietojen oikeellisuudesta. Tuotiin esiin, ettei verkoilla riitä resurssit tarkistaa kaikkia päivityspyyntöjä myyjiltä tai asiakkailta käyttöpaikkakohtaisesti. Verkoilla on perinteisesti hyvät tiedot keskeytyskriittisyydestä. Todettiin, että verkon menettelytavat jäävät kuitenkin verkon itsenäisesti harkittavaksi. Mahdollisesti jollakin pienemmällä verkolla voi olla mahdollisuus käyttöpaikkakohtaisesti tarkistaa tiedon oikeellisuus myyjältä tai asiakkaalta.

Eräs myyjä on linjannut, että he eivät päivitä keskeytyskriittisyystietoa lainkaan. Asiakkaille ei myöskään tarjota mahdollisuutta ”valita” tätä sopimusta tehtäessä. Tieto on sellainen, että verkoilla on paras näkemys asiasta.

## 5. Säti-päivien ohjelman suunnittelu

Käytiin läpi Säti-päivien esityksien sisältöä sekä sovittiin pienryhmät, jotka laativat yleisökysymykset ja suunnittelevat ryhmätöiden kysymykset. Valmistellaan esitykset, yleisökysymykset ja ryhmätyöt pääosin ennen seuraavaa, 17.5. pidettävää kokousta, jossa käsitellään niitä yhdessä kaikkien kanssa.

## 6. Etämittauksen statuskäsittelyn muutostarpeet

Palattiin viime kehitysryhmän kokouksessa käsiteltäviin asiaan mittaustietojen statuskäsittelyn muutostarpeista. Datahubin käyttöönoton yhteydessä on käynyt ilmi, että osa verkoista ei noudata ET:n tuntimittaussuosituksen mukaista tuntimittaustietojen statuskäsittelyä. Osa osapuolista on toivonut datahubin statuskäsittelyn muuttamista. Sähkömittaus- ja taseselvitystyöryhmä (SMTSTR) kävi keskustelua 17.3. kokouksessaan. Ina kertoi SMTSTR:n keskustelusta.

SMTSTR:lle esiteltiin kehitysryhmältä saatujen vastauksien yhteenvedona seuraavaa:

- Tällä hetkellä kaikki osapuolet eivät laskuta epävarmoilla tiedoilla, mutta osa laskuttaa
- Useat myyjät ovat joutuneet rakentamaan laskutuskorjauksen seurannan mittaustietojen arvojen muutoksiin perustuen, joten statusten merkitys on vähentynyt
- Ei pidetty optimaalisena vaihtoehtona, että epävarmoja tietoja lähetetään vahvoilla statuksilla, koska tästä syntyy epävarmuutta laskutuksen lisäksi asiakasraportointiin
- Ei ole tiedossa, että statustietoja käytettäisiin esim. ennusteissa tai luotettavuustarkasteluissa

Kehitysryhmän keskustelussa kommentoitiin, että yhtiöiden käytännöt ovat tällä hetkellä aika kirjavia. Käytännöt vaihtelevat yhtiöiden välillä, eikä voida sanoa, että olisi yhtä selkää pääsääntöä tai toimintatapaa.

Rejlers ja Enerim ovat esittäneet muutosehdotuksia mittausohjeeseen. Ina esitteli muutokset.

Ehdotuksessa on toivottu, että KORJATTU OK voisi olla myös ensimmäinen status ja voisi tulla minkä tahansa statuksen päälle. Lisäksi toivotaan, että ARVIOITU-statusta voisi käyttää nykyistä vapaammin myös esimerkiksi niin, että taseikkunan sulkeutuessa EPÄVARMA-statukset muutetaan laskutuskelpoiseksi ARVIOITU-statuksella.

Kehitysryhmässä pohdiskeltiin, että voisi olla hyvä muuttaa kirjattuja sääntöjä datahubissa nyt tehdyn väliaikaisen ratkaisun mukaisesti niin, että statusta voi muuttaa joko samaksi tai

vahvemmaksi. Sen sijaan kaikki eivät kannattaneet sitä, että EPÄVARMA-status muutetaan ARVIOIDUKSI vain sen takia, että taseikkuna sulkeutuu. Jälkimmäisessä kanta riippuu siitä, laskuttaako yhtiö epävarmalla vai ei ja mahdollistaako laskutusjärjestelmä mittaustietojen muuttumisen automaattisen käsittelyn.

Kommentoitiin, että statuksien käyttöä pitää miettiä sekä myyjän, verkon että asiakkaan kannalta. Esimerkiksi datahubin asiakasportaali näyttää statukset asiakkaalle. Todettiin, että mittaustiedon laatu on parantanut huomattavasti alkuajoista ja iso osa mittaustiedoista tulee heti alkuun OK-statuksella. Statuksien muuttuminen koskee siis vain pientä osaa mittaustiedoista.

Kommentoitiin, että erityisesti se on kiinnostavaa, onko arvo mitattu ja ei. Sen sijaan ei välttämättä ole tarvetta tietää, onko mallinnettu arvo epävarma vai arvioitu.

Lyhyellä aikavälillä ainakin nykyisten ohjeiden mukainen statuskäsittely pitää sallia. Ei voida esittää nopeita muutoksia niille osapuolille, jotka ovat kaiken aikaa toimineet ohjeistuksen mukaisesti.

Pohdittiin, voidaanko lyhyellä aikavälillä sallia se, että verkot toimivat osin eri periaattein. Olosuhteiden pakosta voidaan hyväksyä, että löysennetään sääntöjä niin, että kaikki verkot voisivat toimia nykyisillä järjestelmillä.

Kehitysryhmä oli sitä mieltä, että SMTSTR:n tulee selvittää, tuleeko pidemmän aikavälin (muutamia vuosia) tavoitteena olla se, että kaikki verkot toimivat statuksien osalta samalla tavalla. Tässä yhteydessä pitää miettiä, mitkä ovat todelliset tarpeet statuksien käytölle toimijoiden välisessä tiedonvaihdossa.

Sovittiin, että Ina laittaa muutosehdotuksen kehitysryhmän kommentoitavaksi teams-kanavalle. Ehdotus on kuvattu suosituksen luvussa 7.6. Toivotaan, että kehitysryhmän jäsenet tiedustelevat vielä järjestelmätoimittajiltaan, onnistuuko nykyisissä järjestelmissä statusten käsittely ehdotuksen mukaisesti ja tuleeko mittaustietojen käsittelyssä muuten mitään ongelmatilanteita, jos ohjeistusta muutetaan ehdotuksen mukaisesti.

Asian käsittelyä jatketaan ET:n sähkönen mittaus- ja taseselvitystyöryhmässä 26.4. Terveiset kohdan 7.6. muutosehdotukseen toivotaan Inalle (sähköpostilla tai Teamsiin) viimeistään perjantaina 8.4.

## **7. Muut asiat**

Ei muita asioita.

## **8. Seuraavat kokoukset**

Seuraavat kokoukset on sovittu pidettäväksi:

- tiistai 17.5.2022 klo 12.00 – 16.00 – *sovittiin viimeksi, että pidetään etäkokouksena*
- keskiviikko 8.6.2022 klo 12.00-16.00 ennen Säti-päiviä
- keskiviikko 21.9.2022 klo 9.30-14.00
- torstai 24.11.2022 klo 9.30-14.00

## **9. Kokouksen päättäminen**

Puheenjohtaja kiitti osallistujia aktiivisesta osallistumisesta. Kokous päättyi klo 13.51.