

## Vähittäismarkkinoiden menettelytapojen kehitysryhmä 4/2022

Aika:	Keskiviikko 8.6.2022 klo 12.00-16.00	
Paikka:	Original Sokos Hotel Tripla, Fredikanterassi 1 B, 00520 Helsinki	
Osallistujat:	Jari Rusanen	Kajave Oy, puheenjohtaja
	Greetta Arha	Leppäkoski Group Oy
	Mari Eskelinen	Helen Oy
	Timo Halttunen	Elenia Oy (etänä)
	Heleena Hietanen	Tampereen Sähköverkko Oy
	Tia Kautto	Vattenfall Oy
	Riitta Kettunen	Väre Oy
	Risto Lehtonen	Köyliön-Säkylän Sähkö Oy (etänä)
	Maire Siltanen	Lumo Energia Oyj
	Sanna Turunen	Caruna Oy
	Sari Wessman	Alva Sähköverkko Oy
	Riina Heinimäki, siht.	Energiateollisuus ry
	Miia Miettinen	Energiateollisuus ry
Vieraat:	Anne Hutri	Adato Energia Oy (kohta 6)
	Maria Boholm	Adato Energia Oy (kohta 6)
Este:	Ina Lehto	Energiateollisuus ry
	Sampo Suhonen	Lappeenrannan Energia Oy

### Asialista

#### 1. Kokouksen avaus ja muistutus kilpailulainsäädännön noudattamisesta

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

#### 2. Esityslistan hyväksyminen

Hyväksyttiin esityslista muutoksitta.

#### 3. Edellisen kokouksen muistio

Edellisen kokouksen 3/2022 muistio hyväksyttiin muutoksitta.

#### 4. Datahub

Keskusteltiin datahub-hankkeen ajankohtaisesta tilanteesta. Osallistujat kertoivat kokemuksiaan datahubin käytöstä.

Tuotiin esiin, että datahub saattaa muistuttaa sopimuksettomasta tilanteesta toistuvasti samasta käyttöpaikasta. Yhdessä viikossa voi tulla yli sata sanomaa. Tämä hankaloittaa verkon toimintaa tukkien turhaan sanomaliikennettä ja vaatien manuaalista käsittelyä (sanoman poisto sanomajonosta). Keskustelussa jaettiin näkemys, että prosessi ei toimi oikein. On havaittu, että osasta käyttöpaikkoja ei tule lainkaan ilmoitusta ja osasta tulee liian monta ilmoitusta. Ongelma on tiedossa datahubissa, mutta korjausaikataulusta ei ole tietoa. Toivotaan, että datahubin kehitysryhmä ottaa asian käsittelyyn ja pyrkii löytämään asiaan nopeasti ratkaisun. Kaikki turhat sanomat pitäisi karsia pois, jotta ei turhaan kuormiteta osapuolien järjestelmiä eikä datahubia.

On koettu myös, että peruutuksien käsittely ei aina toimi oikein. Esimerkkinä mainittiin tilanne, jossa vanhan myyjän myyntisopimus on päättynyt asiakkaan uuden sopimuksen vuoksi, joka sitten peruuntuu aiheuttaen samalla verkkosopimuksien peruutuksen. Tämän perusteella datahub on ilmoittanut vanha myyntisopimuksen peruutuksen aiheuttomasti. Peruutuksen sijaan pitäisi palauttaa vanha sopimus voimaan.

Lisäksi on koettu, että osaan tiketteihin tulee kovin hitaasti vastauksia ja asian selvittely ei yhtiössä pääse etenemään.

Edelleen on haasteita tasesopimuksien kanssa. Asiaa ei ole saatu lukuisista yrityksistä huolimatta kuntoon. Haasteena on erityisesti katkojen ja katkojen peruutuksien käsittely oikein. Datahubin korjaus on ilmeisesti tulossa vasta syksyllä. Tämä aiheuttaa verkoilla toistuvia tarkistuksia ja manuaalista työtä. Huoli, että kaikkia virheitä ei edes löydetä kaikista tarkistuksista huolimatta. Esitettiin vakava huoli, että virheiden vuoksi taseita ei saada välttämättä kuntoon, mikä on erittäin hankalaa varsinkin tällaisessa markkinatilanteessa. Sovittiin, että välitetään huoli asiakastoimikunnan ensimmäiseen kokoukseen (9.6.).

Mittaustietojen toimituksessa on katkojen vuoksi ollut haasteita. Verkkojen on pitänyt toimittaa tietoja uusiksi. Puuttuvien tietojen muistutus ei vieläkään toimi kuin avoimena olevan taseikkunan ajalle. Time out -ongelmat vaivaat edelleen. Mittaustietojen haasteet heijastuvat jo laskutukseen. Myyjillä on ollut vaikeuksia laskutuksen kanssa, kun mittaustiedot puuttuvat datahubista.

Eräänä koettuna haasteena mainittiin, että taseiden seuraaminen käyttöliittymän kautta ei toimi tällä hetkellä kunnolla. Kaikki isommat (useita käyttöpaikkoja koskevat) haut päättyvät time outiin. Verkot ovatkin nyt tarkistaneet tiedot Bassesta datahubin sijaan.

Keskusteltiin pitkään sopimuspäivämäärien korjaamiseen liittyvistä haasteista. Datahub kieltäytyy korjaamasta takautuvasti sopimuspäivämäärien muutoksia, vaikka kaikki osapuolet (myyjät ja verkko) ovat yksimielisiä muutoksen aiheellisuudesta. Käytännössä tämä johtaa siihen, että myyjä joutuu peruuttamaan sopimuksen taannehtivasti ja ilmoittamaan sen uudelleen datahubiin. Tämä taas on ongelma myyjän oman järjestelmän kannalta ja johtaa myyjällä turhiin laskutuksen korjauksiin. Peruutetun sopimuksen laskut joudutaan peruuttamaan ja laskuttamiseen uudelleen uuden sopimuksen ajalta taannehtivasti. Asiakkaalle tämä on todella hämmentävää ja aiheuttaa tarpeetonta työtä reskontraan. Nähtiin tärkeäksi, että tällaiset selvät virheet sopimuspäivämäärissä korjataan suoraan datahubissa ilman, että sopimuksia joudutaan peruuttamaan ja uudelleenilmoittamaan. Asiakaskokemus kärsii vain siitä syystä, että järjestelmäteknisistä syistä ei pystytä alan sisäisesti korjaamaan virheitä. Näin ei pitäisi olla, vaan alan pitäisi pystyä hoitamaan tilanteet ilman, että se näkyy asiakkaalle.

Asiakastietojen päivitykset aiheuttavat edelleen isoja haasteita, jotka myös näkyvät asiakasrajapinnassa virheellisenä toimintana ja asiakaspalautteena. Ratkaisuja pohditaan Sāti-päivillä, mutta päivitykset pitäisi saada toimimaan oikein, jotta ylipäättään on mahdollisuus ylläpitää yhteistä asiakastietoa luotettavasti.

Tällä hetkellä haasteita aiheutuu sekä datahubista että yhtiöiden asiakkuustietojärjestelmistä johtuvista syistä. Uudet järjestelmät eivät vielä toimi ihan suunnitellusti tai tarpeiden mukaisesti. Mainituista haasteista huolimatta pääosin perusprosessit toimivat hyvin, mutta alkuvaiheen haasteita on vielä useita.

Sovittiin, että Greetta vie datahubin kehitysryhmään terveisiä alan kokemista kehitystarpeista. Sanna välittää terveiset myös Carunan edustajalle asiakastoimikuntaan Marin ollessa estynyt osallistumaan ensimmäisen kokoukseen.

Lopuksi keskusteltiin datahubin uusien työryhmien käynnistymisestä. Työryhmien kokoonpanot on julkaistu. ET:n nykyisestä kehitysryhmästä Greetta on datahubin kehitysryhmässä ja Mari asiakastoimikunnassa. Lisäksi ainakin Vattenfallilla, Carunalla ja Helenillä on edustajat sekä ET:n että datahubin työryhmissä. Sovittiin, että näiden yhtiöiden edustajat koordinoivat sisäisesti asioiden käsittelyä ja välittävät viestiä työryhmien välillä. Nähtiin tärkeäksi, että yhteisissä asioissa säilyy hyvä ja tiivis yhteys sekä molemmin puolinen ymmärrys.

Asiakasryhmä kokoontuu ensimmäisen kerran 9.6. ja kehitysryhmä 22.6.

Sovittiin, että ryhmien asialistat ja aineistoihin jaetaan kehitysryhmän teamsissa heti, kun ne on jaettu ryhmille. Sihteeri muokkaa teamsin kansiorakenteen tältä osin ajantasaiseksi. Esitetään toivomus datahubin uusille ryhmille, että ryhmien aineistot julkaistaan vähintään viikkoa ennen kokousta, jotta on mahdollista saada kokouksiin laajemmin alan näkemys käsiteltäviin asioihin.

Sihteeri kertoi, että syksyllä käynnistyy ET:n toimielimien uuden kolmivuotiskauden nimittämisprosessi.

Merkittiin tiedoksi, että datahub 2.0:n määrittelyistä on julkaistu uusi versio 3.6. ja datahubin käyttöönottosuunnitelma on julkaistu 2.6.

## 5. Peruutuksien käsittely

Keskusteltiin peruutuksien käsittelystä datahubissa. Keskusteltiin, onko ET:n menettelyohje ja datahub-ohjeistus yhdenmukaisia ja riittävän selkeitä. ET:n [menettelyohjeessa](#) asiaa on käsitelty luvuissa 3.3.4, 3.3.5 ja 3.3.7 sekä datahub [prosessiohjeessa](#) luvussa 3.2.5.1.

Käytiin läpi tilannetta, jossa asiakkaan sisäänmuuton yhteydessä tekemä sopimus peruuntuu, mutta itse sisäänmuutto ei peruunnu. Tällöin asiakkaan toimitus on aloitettu ennen peruutusajan umpeutumista asiakkaan nimenomaisesta toiveesta ja asiakas on velvollinen maksamaan käyttämästään sähköstä. Tällöin myös myyjän sopimus on voimassa peruutuspäivään saakka.

Asia on todettu ET:n menettelyohjeessa luvussa 3.3.7, jossa sanotaan:

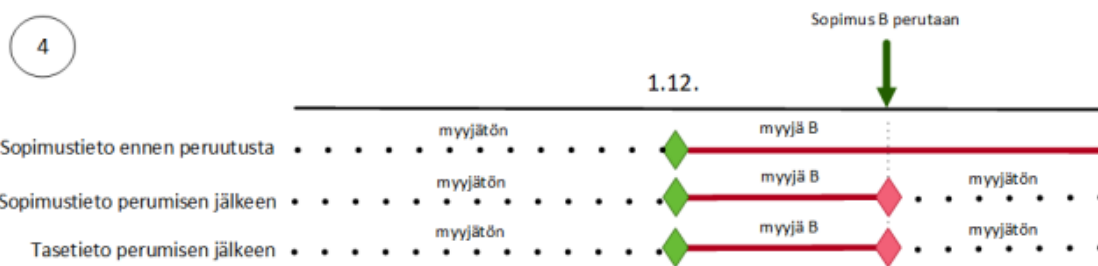
”Niissä tilanteissa, joissa perutaan taannehtivasti vain myyjänvaihto, eli asiakas on muuttanut kohteeseen, mutta haluaa vaihtaa myyjää ja muuttopäivä on jo mennyt (toimitus on alkanut), datahub päättää peruuntuvan myyjän sopimuksen aina peruutuksen ilmoituspäivälle ja pitää energiat myyjän taseissa siihen päivään asti. Myyjällä on tällöin oikeus laskuttaa asiakkaan (tosiasiallisesti) käyttämä energia, mikäli tästä on sopimusvahvistuksessa sanottu”

Datahub-ohjeistuksessa peruutuksia käsitellään luvussa 3.2.5.1, jossa sivulla 90 sanotaan:

”Jos pelkkä sopimus, mutta ei sisäänmuutto, peruutetaan, mahdollista edeltävää myyntisopimusta ei palauteta voimaan käyttöpaikalle.”

Lisäksi sivulla 91 todetaan:

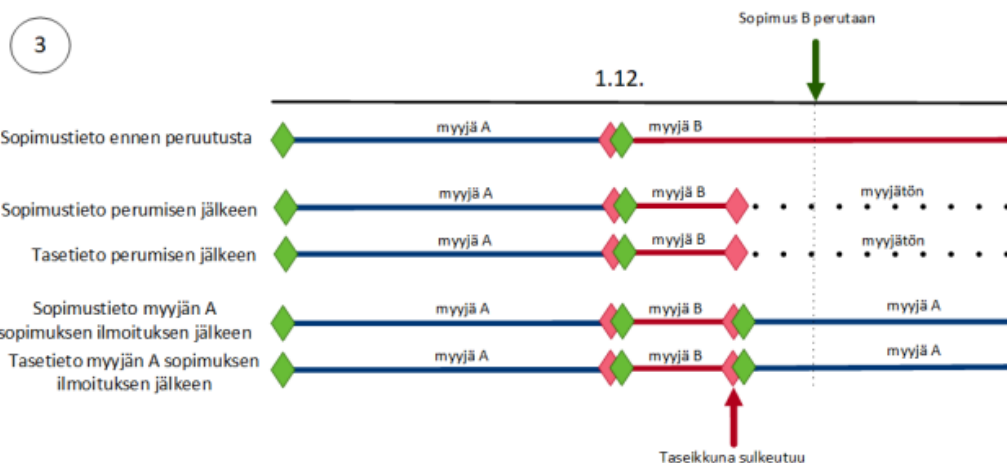
”Jos käyttöpaikalla ei ole asiakkaan peruutuksen yhteydessä edeltävää myyjää, säilyy myyjällä laskutus-oikeus peruutuspäivään asti kuvaajan 4 mukaisesti. Myyjä saa tietoonsa sen, toteutuuko kuvaajan 3 vai 4 mukainen tilanne, tarkistamalla myyntisopimuksen ilmoituksen kuittauksesta, onko peruutettava myyntisopimus rekisteröity sisäänmuuttona vai myyjän vaihtona.”



**KUVA 22 TILANNE ILMOITETUN ASIAKKAAN PERUUTUKSEN JÄLKEEN TILANTEESSA, JOSSA KÄYTTÖPAIKALLA EI OLE EDELTÄVÄÄ MYYJÄÄ**

Edellä kuvatusti tältä osin ohjeiden tulkittiin olevan yhdenmukaisia ja datahubissa tilanne käsitellään kuvan 4 mukaisesti.

Pohdittiin, missä tilanteessa sovelletaan alle kopioidun kuvan 3 tilannetta.



**KUVA 21** ASIAKAS PERUUTTANUT MYYNTISOPIMUKSEN ENNEN SOPIMUKSEN ALKUA (1), ASIAKAS PERUUTTANUT MYYNTISOPIMUKSEN MUTTA EI SISÄÄNMUUTTOA ENNEN SOPIMUKSEN ALKUA (2) JA ASIAKAS PERUUTTANUT MYYNTISOPIMUKSEN SOPIMUKSEN ALKAMISEN JÄLKEEN (3).

Kehitysryhmän tulkinnan mukaan tilanne olisi myyjänvaihto, koska ohjeessa sanotaan, että sopimuksen vahvistuksen syykoodi kertoo, kumpaa tilannetta sovelletaan (kuva 3 vai 4). Kehitysryhmälle jäi epäselväksi, missä käytännön tilanteessa asiakkaalla voisi olla myyjänvaihdon jälkeen peruutusaikaa taseiden kiinnimenon jälkeen ja tilanteessa asiakkaan sopimus jäisi voimaan taseiden kiinnimenon ajaksi. Sovittiin, että Greetta kysyy asiaa kehitysryhmän kokouksessa.

Kommentoitiin lisäksi, että datahub-ohjeistusta tulisi täsmentää ja selkeyttää, niin eri peruutustilanteiden kuvauksista käy selvästi ilmi, mistä tilanteesta on kyse (muutto vai myyjänvaihto). Peruutustilanteita on niin useita, että on vaikea hahmottaa mihin eri tilanteihin eri kuvat soveltuvat.

## 6. Säti-päivien käytännön asiat

Käytiin Anne Hutrén ja Maria Boholmin kanssa läpi Säti-päivien käytännönasioita ja sovittiin ryhmätöiden vetämisestä ja purkamisesta.

## 7. Muut asiat

Ei muita asioita.

## 8. Seuraavat kokoukset

Seuraavat kokoukset on sovittu pidettäväksi:

- keskiviikko 21.9.2022 klo 9.30-14.00
- torstai 24.11.2022 klo 9.30-14.00

Sovittiin, että muutetaan kokousaikoja tarvittaessa syksyllä, kun tiedetään datahubin työryhmien kokouspäivät.

## 9. Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja kiitti osallistujia ja päätti kokoukseen 15.20.