



Vähittäismarkkinoiden menettelytapojen kehitysryhmä 6/2022

Aika:	Maanantai 12.12.2022 klo 8.00-11.00	
Paikka:	etäkokous	
Osallistujat:	Jari Rusanen	Kajave Oy, puheenjohtaja
	Greetta Arha	Leppäkoski Group Oy
	Timo Halttunen	Elenia Oy
	Heleena Hietanen	Tampereen Sähköverkko Oy
	Riitta Kettunen	Väre Oy
	Mika Lirkki	Parikkalan Valo Oy
	Sanna Turunen	Caruna Oy (kohdat 1-5, 7)
	Sari Wessman	Alva Sähköverkko Oy (kohdat 1-5, 7)
	Riina Heinimäki, siht.	Energiateollisuus ry
	Miia Miettinen	Energiateollisuus ry
Este:	Sampo Suhonen	Lappeenrannan Energia Oy
	Mari Eskelinen	Helen Oy
	Ina Lehto	Energiateollisuus ry

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.

2. Esityslistan hyväksyminen

Hyväksyttiin muutoksitta.

3. Edellisen kokouksen muistio

Edellisen kokouksen 5/2022 muistio hyväksyttiin muutoksitta.

Edellisessä kokouksessa käsiteltiin jäseneltä tullutta kysymystä ns. myyjän sopimuksen aloituksen pilkkimisestä. Sovittiin, että asiaan palataan tarvittaessa tässä kokouksessa. Todettiin, ettei edelleenkaan ei ole havaittu aikaisemmin laajuisesti ongelmia pilkkimisessä. Palataan asiaa tarvittaessa, jos joku nostaa asian esiin uudelleen.

4. Datahubin toiminta ja kehitys

Käytiin keskustellen läpi datahubin ajankohtainen tilanne.

Käytiin läpi ja merkittiin tiedoksi Marin kirjalliset muistiinpanot FGDH:n Asiakastoimikunnan 21.11. pidetystä kokouksesta.

Keskeisimmäksi kehitysasiaksi tunnistettiin asiakastiedon päivityksen haasteet. Asiakastiedon käsittelyyn on perustettu FGDH:n Kehitysryhmän "alityöryhmä", jossa on neljä Kehitysryhmän jäsentä mukana. Marko Juslin esitteli Datahub ajankohtaiseminaarissa 7.12. alustavan aikataulun.

Asiakastiedon hallinnan kehitys (alustava)

Ratkaisuvaihtoehtojen tunnistaminen ja etenemissuunnitelma (Fingrid)

- Esittely 04/2023 kehitystyöryhmässä ja varsinaisen **ratkaisun valinta**
- Mahdollinen yksittäisten pienkehitystarpeiden (esim. **tarkastussäännöt tietoihin**) edistäminen varsinaisen ratkaisun edistämisen **rinnalla**

Valitun ratkaisuvaihtoehdon kuvaaminen ja toimialavaikutusten arviointi

- Esittely ja kommentointi 06/2023 **kehitystyö- ja alityöryhmässä**, jonka jälkeen **koko toimialalle kommentoinnille**
- Karkeat kustannusvaikutukset ja toimitusaikatauluarvio

Valitun ratkaisutavan projektointi ja päätös

- Esittely ja kommentointi 09/2023 asiakastoimikunnassa ja kehitystyöryhmässä
- Kustannusarvio ja toimitusaikataulu datahubissa, **etenemissuositus projektille**



Alityöryhmän tuloksista saadaan kuulla ensimmäisiä havaintoja keväällä ja ehdotukset ovat toimialan kommentoitavana kesäkuun jälkeen.

ET:n kehitysryhmän keskustelussa asiakastiedon hallinnan kehittämistä pidettiin isona ja keskeisenä asiana. Asiaan toivotaan mahdollisimman nopeasti ratkaisua. Toistaiseksi on epäselvää, kuinka isoja periaatteellisia muutoksia malliin ollaan miettimässä. Pohdittiin, olisiko lopullisesta ratkaisumallista riippumatta jo matkan varrella mahdollista tehdä pieniä parannuksia asiakastiedon hallintaan, esimerkkinä mainittiin puhelinumerojen muotovirheiden validointi. Kehitysryhmän keskustelussa tuotiin, että Titassa oli aikanaan paremmat validoinnit kuin nyt datahubissa. Vastaavia validointeja toivottiin myös datahubin prosesseihin. Pohdittiin kuitenkin, voisiko tarkemmat validoinnit aiheuttaa viivettä sanomien käsittelyyn.

Todettiin, että ET:n kehitysryhmän tulee seurata aktiivisesti kehitystyötä ja pyrkiä yhteistyöhön FGDH:n alityöryhmän kanssa. Pyritään saada tietoa jo työn aikana pohdittavista ratkaisuvaihtoehdoista. Sovittiin, että palataan ensi vuoden ensimmäisessä kokouksessa asiaan ja pohditaan kehitysryhmän näkemyksiä kysymykseen, halutaanko, että asiakastieto on jatkossa yhteisesti ylläpidettävää vai ylläpitääkö sitä kukin osapuoli erikseen osana sopimustietoja.

FGDH:n Kehitysryhmän edellinen kokous pidettiin 2.11.2022. Greetta esitteli käsiteltyjä asioita tarvittavilta osin. Käytiin läpi marraskuun kokouksessa kehitykseen eteenpäin hyväksyttäväksi menneet muutosehdotukset. Joka kokouksessa käydään läpi noin 20 kehitysideaa. Greetta kertoi, että ET:n kehitysryhmän tekemät kehitysideat ovat menneet hyvin läpi ja saaneet hyvän vastaanoton ryhmässä. ET:n kehitysryhmällä ei ollut kommentteja Greetan esittämiin muutosehdotuksiin.

Greetta esitteli käsittelyssä olleen ehdotuksen käyttöpaikan tilatietojen muuttamisesta. Ehdotuksessa on pohdittu tarvittavia eri tilatietoja ja niiden merkityksiä sopimukseen ja mittaustietojen toimitukseen. Pohdinnassa on ollut kaksi eri vaihtoehtoa. Toisessa otetaan käyttöön uusi tilatieto ”saneerauksessa” ja toisessa datahub päättelee sopimuspäivämäärien muutokset aiemmista tapahtumista. FGDH:n kehitysryhmällä ei ollut vahvoja mielipiteitä kumpaankaan suuntaan. Vaihtoehto 2 vaikuttaisi olevan muutoksiltaan pienempi, mutta aivan viime viikkoina (marraskuun kokouksen jälkeen) on ilmennyt, että se edellyttäisi uuden sanoman käyttöönottoa. Asia siirrettiin jatkotyöstöön FGDH:n sisällä. Asiaan palataan FGDH:n Kehitysryhmän joulukuun kokouksessa. Uusi sanoma on jo ehdotuksena mukana parhaillaan kommentoitavana olevassa prosessidokumentaatiossa.

Sovittiin, että Greetta laittaa ET:n kehitysryhmän nimissä tiketin ja toteaa, että kehitysideoista pitäisi tiedottaa alaa selkeämmin. Esimerkiksi nyt käynnissä olevassa konsultaatiossa ehdotetaan käyttöön otettavaksi uusi sanoma ilman, että sitä on käsitelty FGDH:n Kehitysryhmässä ja että siitä on selkeästi mainittu kommentointipyynnössä. Kehitysehdotusten käsittelyyn pitäisi saada selkeämpi, hallitumpi ja läpinäkyvämpi prosessi. Tuotiin esiin, että epäselvyyttä ehdotusten

käsittelyssä on myös FGDH:n Kehitysryhmän jäsenien keskuudessa ja kehityksen seuraaminen työryhmän ulkopuolelta on hyvin haastavaa. Toivottiin, että asiasta keskustellaan FGDH:n Kehitysryhmän seuraavassa kokouksessa.

Greetta esitteli FGDH:n Kehitysryhmän seuraavan kokouksen 19.12. agendan ja muutaman kehitysehdotuksen (#183 ja #183) liittyen tasesopimuksiin. Todettiin, että kehitysehdotuksissa vaikuttaisi olevan kyse virheen korjauksesta. Kommentoitiin, että tasetieto pitää kaikissa tilanteissa mennä asetuksien ja ET:n menettelyohjeiden mukaisesti.

Lopuksi sovittiin, että kehitysryhmän jäsenet kukin kommentoivat erikseen ehdotuksia. ET ei kommentoi, koska kommentit tulee lähettää tikettijärjestelmän kautta.

Datahub 2.0 version tuotantokäyttö alkaa huomenna 13.12. Todettiin, että ei ole tarvetta käsitellä asiaa tässä kokouksessa.

5. Kysymys Datahubista ET:n kehitysryhmälle peruutuksiin liittyen

Datahub on päivittämässä peruutuksiin liittyvää ohjeistusta ja on pyytänyt ET:n kehitysryhmän näkemystä kysymykseen eri tilanteissa käytettävistä syykoodeista.

Kysymyksessä kysyttiin, mitä peruutussyitä tulisi käyttää tilanteessa, jossa myyjä tai asiakas haluaa korjata sopimuksen aloituspäivää sopimuksen alkamisen jälkeen. Jos peruutus ilmoitetaan takautuvasti asiakkaan peruutuksella, tasetieto käyttäytyy eri tavoin kuin jos olisi myyjän peruutus. Kehitysryhmältä kysyttiin, voidaanko tällaisessa tilanteessa antaa yleispätevää ohjetta siitä, mitä syytietoa osapuolten pitäisi käyttää vai onko näissä tapauskohtaisesti katsottava, miten toimitaan.

Kehitysryhmä ei keskustelussa tunnistanut yhtä tyypillistä käyttötapausta peruutuksille, eikä siten yleispätevää toimintatapaa. Sopimuksen aloituspäivän muuttaminen ja sen käsittely on tarkasteltava tapauskohtaisesti. Syykoodi määräytyy sen mukaan, kumman osapuolen tarpeista muutos tehdään. Asiakkaan peruutus (esimerkiksi asiakas haluaa muuttaa sisäänmuuttopäivää) voidaan tehdä vain, jos kaikki osapuolet sen hyväksyvät.

Takautuvia muuttoa on käsitelty [menettelyohjeen](#) luvussa 3.2.5 ja muuttojen peruutuksia ja korjauksia luvussa 3.3.7.

6. Menettelyohjeen täydennys konkurssipesien käsittelyllä

ET on viimeistellyt menettelyohjeeseen kirjattavat ohjeet konkurssitilanteisiin aiemmissa kokouksissa puhutun mukaisesti, ja samoin toimisto on valmistellut puhelinmyynnin jälkivahvistusmenettelyn aiheuttamia muutoksia ohjeeseen. Muutosehdotukset oli toimitettu kehitysryhmälle kokousaineiston mukana.

Hyväksyttiin puhelinmyyntiä ja konkurssipesiä koskevat muutokset sellaisenaan. Sovittiin, että julkaistaan nämä muutokset nyt heti, kun asiakkuustoimikunta ja valiokunnat ovat ne hyväksyneet. Sihteeri vie ohjeen hyväksymisprosessiin toimielimien ensi vuoden ensimmäisiin kokouksiin.

Lisäksi sovittiin, että sähkömarkkinalain päivityksen ja datahub prosessidokumentin muutoksien aiheuttamat muutokset ET:n menettelyohjeeseen käsitellään kevään aikana ja julkaistaan erikseen myöhemmin. Sovittiin, että kehitysryhmän jäsenet kommentoivissaan prosessidokumentaatiota FGDH:lle keräävät samalla sihteerille havainnot niistä muutoksista, jotka vaikuttavat ET:n menettelyohjeeseen. Havainnot tulee lähettää sihteerille (teams tai sähköposti) 15.1. mennessä.

7. Katko- ja kytkentätapahtumien käsittely

Ei ehditty käsitellä katko- ja kytkentätapahtumien käsittelyä datahubissa. Sovittiin, että käydään keskustelua tämän viikon aikana teamsissa ja vedetään johtopäätökset ylimääräisessä kokouksessa tiistaina 20.12. klo 16-16.30.

8. Tiedoksi

8.1 Asiakkaiden uudet tukimuodot ja päivitettyt esimerkkitekstit

ET:n on laatinut runsaasti jäsenviestintää asiakkaiden käytettävissä olevista uusista tukimuodoista ja siinä yhteydessä julkaissut päivitettyt esimerkkitekstit katkaisuvaroitukseen ja muuhun asiakasviestintään.

ET on saanut Helsingin yliopiston oikeustieteen professori Olli Norrokselta oikeudellisen [lausunnon](#) sähköhinnanmuutoksista. ET:n jäsenet saavat käyttää sitä vapaasti mahdollisissa omissa asiakasvalituksissaan – mielellään jo neuvotteluvaiheessa tai viimeistään asian tultua esille Kuluttajariitalautakunnassa tai käräjäoikeudessa.

Merkittiin tiedoksi kokousaineistossa ollut materiaali.

9. Muut asiat

Ei muita asioita.

10. Seuraava kokous

Vuoden alusta aloittaa uusi kolmeksi vuodeksi nimitettävä kehitysryhmä. Sihteeri sopii ensimmäisen kokousajan erikseen uuden kehitysryhmän kanssa. Asiaan palataan sähköpostitse.

11. Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja kiitti osallistujia tästä kokouksesta ja koko toimikaudesta ja päätti kokouksen 11.00.

Sihteeri kiitti lämpimästi kaikkia kehitysryhmän jäseniä erittäin aktiivisesta ja hedelmällisestä yhteistyöstä kuluneena kolmena vuonna. Kehitysryhmässä tehty työ on ollut todella tärkeää ja hyödyllistä ET:n edunvalvonnalle.