

Sähkön vähittäismarkkinoiden menettelytapa- ja sanomaliikenneohje

15.12.2016

päivitetty 21.10.2019



Energiateollisuus

SISÄLLYSLUETTELO

MUUTOSHISTORIA.....	5
JOHDANTO	7
MÄÄRITELMÄT	8
1. YLEISTÄ.....	12
1.1. MENETTELYOHJEEN TARKOITUS	12
1.2. ENERGIATEOLLISUUDEN JA FINGRIDIN TEHTÄVÄT SEKÄ MUU OHJEISTUS	12
1.3. PRODAT-SANOMALIIKENNE.....	12
1.4. MSCONS-SANOMALIIKENNE	13
1.5. POIKKEUSTILANTEIDEN HOITO JA OSAPUOLIEN YHTEYSTIEDOT.....	13
1.6. VERKONHALTIJAN ROOLI.....	14
1.7. TOIMITUSVELVOLLISUUDEN MÄÄRÄYTYMINEN	14
1.8. UUDEN MYYJÄN TOIMINNAN ALOITTAMINEN	15
2. SOPIMUSTEN SYNTYMISEEN JA PÄÄTTYMISEEN LIITTYVÄT TOIMET	16
2.1. ASIANMUKAISET JA LUOTETTAVAT SOPIMUKSENTEKEMENETTELYT	16
2.2. ASIAKKAAN JA MYYJÄN TAI VERKONHALTIJAN VÄLISET SOPIMUKSET	16
2.3. HENKILÖTUNNUKSEN KÄSITTELY JA SOPIMUSKUMPPANIT	17
2.4. SOPIMUSVAHVISTUS	18
2.5. VAKUUDEN VAATIMINEN	19
2.6. SOPIMUKSEN IRTISANOMINEN	19
2.7. UUDEN VERKKOSOPIMUKSEN TEKEMINEN MYYJÄNVAIHTOTILANTEISSA.....	19
2.8. SOPIMUSSAKKO	20
2.9. VASTATARJOUKSET.....	20
2.10. SOPIMUKSETON TILA	21
3. VÄHITTÄISMARKKINOIDEN SOPIMUSPROSESSIT	22
3.1. MYYJÄNVAIHTO.....	22
3.1.1. Käyttöpaikkatunnuksen selvittäminen.....	22
3.1.2. Myyjän ilmoitus uudesta sopimuksesta – Z03[1].....	23
3.1.3. Verkonhaltijan ilmoitus nykyiselle myyjälle – Z05[1].....	25
3.1.4. Nykyisen myyjän vahvistus Z08[1] / hylkäys Z08[N] verkonhaltijalle	25
3.1.5. Verkonhaltijan vahvistus Z04[1] / hylkäys Z04[N] uudelle myyjälle.....	26
3.1.6. Myyjänvaihtojankohdan mittaustiedot – Z11[1/3].....	27
3.1.7. Myyjänvaihtoon ajoittuva mittarin tai mittaustavan vaihto – Z10[12].....	28
3.2. ASIAKKAAN MUUTTO	28
3.2.1. Asiakkaan sisäänmuutto – Z03[14], Z05[14] ja Z04[1]	29
3.2.2. Asiakkaan poismuutto – Z08[14] ja Z05[14]	30
3.2.3. Muuttoajankohdan mittaustiedot – Z11[1/3].....	31
3.2.4. Muuttojen aikarajat.....	31
3.2.5. Lyhyellä varoitusaikalla tapahtuvat muutot.....	32
3.2.6. Takautuvat muutot	33
3.2.7. Sähköjen katkaisu ulosmuuttokohteesta	33
3.2.8. Turvallinen sähkön kytkentä muuton yhteydessä.....	34
3.2.9. Ulosmuutto ja sisäänmuutto eri ajankohtina	35
3.2.10. Myyjällä ja verkonhaltijalla poikkeava tieto ulosmuuttopäivästä	36
3.2.11. Milloin käytetään muuttosanomaa ja milloin ei?.....	36
3.2.12. Myynti- ja verkkosopimusten muuttaminen samalle nimelle toimituksen aikana	37
3.2.13. Muuttosanomien väärinkäyttö	37
3.3. SOPIMUSTEN PERUUTUKSET	38
3.3.1. Huomautusoikeus	38
3.3.2. Etä- ja kotimyynnin peruutusoikeus.....	38
3.3.3. Peruutuksen käynnistyminen	39

3.3.4.	<i>Myyjänvaihdon peruutus ennen toimituksen alkua – Z03[C] ja Z05[C]</i>	40
3.3.5.	<i>Myyjänvaihdon peruutus toimituksen alettua</i>	41
3.3.6.	<i>Asiakkaan sopimus myyjänvaihdon peruutuksen jälkeen</i>	41
3.3.7.	<i>Taseet ja asiakkaan laskutus peruutuksen jälkeen</i>	42
3.3.8.	<i>Aikarajat peruutukselle</i>	43
3.3.9.	<i>Muuton peruutukset ja korjaukset</i>	43
3.4.	SOPIMUKSEN KIISTÄMINEN	44
3.5.	SOPIMUKSEN PÄÄTTÄMINEN	46
3.6.	PIENTUOTANNON SANOMALIIKENNE	47
3.6.1.	<i>Pientuotantosopimukset tietojärjestelmissä</i>	47
3.6.2.	<i>Pientuotantoa koskevan sanomaliikenteen yleiset periaatteet</i>	48
3.6.3.	<i>Pientuotantokohteiden sanomaliikenteen käyttötapaukset</i>	48
4.	TOIMITUKSEN AIKAISET TAPAHTUMAT	50
4.1.	SÄHKÖNTOIMITUKSEN KATKAISU JA KYTKENTÄ – Z08[9/2]	50
4.1.1.	<i>Katkaisu</i>	50
4.1.2.	<i>Kytkentä</i>	53
4.1.3.	<i>Yhteenvedo katkaisu- ja kytkentäprosessista</i>	53
4.2.	TUNTIMITATTUJEN KOHTEIDEN MITTAUSTIEDOT	54
4.2.1.	<i>Luenta ja mittaustietojen välitys</i>	54
4.2.2.	<i>Enintään 3x63A tuntimitattuja kohteita koskevat poikkeukset</i>	55
4.3.	KUORMITUSKÄYRÄKOHTEIDEN MITTAUSTIEDOT	55
4.3.1.	<i>Säännöllinen mittarinluenta</i>	55
4.3.2.	<i>Mittaustietojen ilmoittaminen – Z11[5/6]</i>	56
4.3.3.	<i>Tasotilaslaskenta</i>	57
4.4.	MONIAIKAMITTAUSTIETOJEN VÄLITTÄMINEN	57
4.5.	KOHTEET, JOISSA EI MITTAUSTA	57
4.6.	SANEERAUSKOHTEIDEN KÄSITTELY	58
4.7.	VERKONHALTIJAN ILMOITUS KÄYTTÖPAIKKA- JA LASKUTUSTIETOJEN MUUTOKSESTA – Z06[10/11/13]	58
4.8.	NYKYISEN MYYJÄN ILMOITUS LASKUTUSTAVAN MUUTOKSESTA – Z09[1].....	59
4.9.	VERKONHALTIJAN ILMOITUS MITTARIN- TAI MITTAUSTAVAN MUUTOKSESTA – Z10[7]	60
4.10.	KUORMITUSMALLIN MUUTOKSESTA ILMOITTAMINEN	60
4.11.	VERKONHALTIJAN ILMOITUS AIKASARJALASKUTUKSEEN SIIRTYMISESTÄ	61
4.12.	KÄYTTÖPAIKAN TIETOJEN TILAPÄINEN MUUTOS	61
5.	SANOMIEN SISÄLLÖT	62
5.1.	OSAPUOLITUNNUS JA TIEDONVAIHDON OSAPUOLI	62
5.2.	SANOMIEN AIKARAJATARKASTUKSET	62
5.3.	VUOSIKÄYTTÖARVIO JA TASE-ENERGIAENNUSTE	62
5.4.	KÄYTTÖPAIKKATUNNUKSEN MUOTO ERI SANOMATYYPEISSÄ.....	63
5.5.	SULAKETIETO	63
5.6.	MITTAUSTIETOJEN TARKKUUDEN MUUTTAMINEN	64
5.7.	PUHELINNUMERO	64
5.8.	OSOITETIETOJEN KÄSITTELY	64
5.9.	AIKAVYÖHYKEJAON TUNNUS.....	65
5.9.1.	<i>Yhtiökohtaiset aikavyöhykejaon tunnuks</i>	65
5.9.2.	<i>Aikavyöhykejaon tunnuksen käytön periaatteita</i>	65
5.10.	SYKKOODIT JA TUNNUKSET SANOMISSA	67
6.	KUITTAUKSET	69
7.	VALTAKIRJAT	71
7.1.	VALTAKIRJOJEN VOIMASSAOLO	71
8.	TIETOJEN ANTAMINEN 3. OSAPUOLILLE	72
9.	JÄLKIKÄTEISET KORJAUKSET	73
10.	LASKUTUS	74

10.1.	LASKUTUKSEEN LIITTYVÄ SÄÄNTELY	74
10.2.	MYYJÄN LOPPULASKU KULUTTAJALLE KUUESSA VIIKOSSA	74
10.3.	MINIMIKORJAUSRAJA	74
10.4.	LÄPILASKUTUS.....	74
10.4.1.	<i>Läpilaskutuksen aloittaminen</i>	75
10.4.2.	<i>Läpilaskutuksen toteuttamistavat</i>	75
10.4.3.	<i>Läpilaskutuksen lopettaminen</i>	76
10.5.	TUNTIAIKASARJALASKUTUS	77
11.	ERITYISTILANTEET	78
11.1.	MENETTELYOHJEET YRITYSJÄRJESTELYISSÄ	78
11.2.	TIETOJÄRJESTELMÄVIRHEEN JOHDOSTA AIHEUTUVAT ONGELMAT	78
11.3.	TIETO ASIAKKAAN TIETOJEN SALASSA PIDOSTA JA TURVAKIELTOASIAKKAAT	78
11.4.	PRODAT-TUNNUKSET KUN VERKKO SULAUTUU OSAKSI TOISTA VERKKOA.....	79
LIITTEET	80
LIITE 1 –	KÄYTÖSSÄ OLEVAT PRODAT-SANOMAT	80
LIITE 2 –	SOPIMUSPÄIVÄMÄÄRIEN KÄYTTÖ SANOMISSA	81
LIITE 3 –	LUKEMAPÄIVÄMÄÄRIEN KÄYTTÖ PRODAT-SANOMISSA.....	82
LIITE 4 –	ESIMERKKEJÄ ERITYISTILANTEIDEN KÄSITTELYSTÄ.....	84
LIITE 5 –	KATKAISU- JA KYTKENTÄPYYNTÖVAHVISTUKSEN MALLISÄHKÖPOSTIT	88
LIITE 6 –	MYYJÄNVAIHDON JA ASIAKKAAN MUUTON PROSESSIKAAVIOT	89
LIITE 7 –	OHJEIDEN PÄTEMISJÄRJESTYS.....	96

MUUTOSHISTORIA

Päivämäärä	Versio	Muutokset
15.12.2016	15.12.2016	Alkuperäinen
28.3.2018	15.12.2016	Korjattu aikarajoja koskeva virhe kuvassa 1.
21.10.2019	15.12.2016	<p>Täsmennetty lukuihin 2.2 ja 2.5, että vakuuden vaatiminen ei edellytä kirjallista sopimista, mutta vakuusvaade on suositeltavaa tehdä kirjallisena.</p> <p>Päivitetty lukuun 2.3 ohjeet henkilötunnuksen käytöstä asiakkaan yksilöimisessä sekä lisätty maininta lakisääteisestä velvollisuudesta pyytää tämä tieto ennen sopimuksen tekemistä.</p> <p>Tehty lukuun 2.1 ja 2.3 tietosuoja-asetuksen mukaiset päivitykset koskien puhelujen tallenteiden säilytysaikaa sekä tietosuojaselostetta.</p> <p>Lisätty lukuun 3.1.5 tieto lakisääteisestä velvollisuudesta tehdä uudet sopimukset samoille henkilöille datahubin käyttöönoton jälkeen.</p> <p>Lisätty lukuun 3.2.1 ohje posti- ja/tai laskutusosoitteen ja niiden muutoksien ilmoittamisesta muuttotilanteissa sekä tarkennettu luvussa 4.7 olevaa ohjetta toimituksen aikaisen laskutusosoitteen muuttamisesta.</p> <p>Täsmennetty lukuun 3.2.5:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuluvalla päivällä ilmoitettavissa muutoissa myyjän on otettava yhteyttä verkkonhaltijaan ja varmistettava, onko kytkentä mahdollinen ehdotettuna ajankohtana ja mitä kytkentä maksaa. Ohjeesta on poistettu puhelin ainoana kanavana. Myyjä voi valita itselleen sopivan kanavan verkkonhaltijan tarjoamista lisävaihtoehtoista (esim. myyjäportaali tai chat), mutta samalla on lisätty tarkennus, että myyjä vastaa siitä, että se saa vastauksen verkkonhaltijalta. Sähköposti ei siis ole tässä kiireellisessä tilanteessa riittävä viestintäkanava. • Muissa kuin kuluvalla arkipäivällä ilmoitettavissa pikamuutoissa verkkonhaltijan tulee ilmoittaa muuttokytkennän maksullisuudesta erillisellä ilmoituksella myyjälle vain, jos verkkonhaltijan soveltamia kytkentämaksuja ei ole ilmoitettu Datahub Palvelut -portaalin kytkentäaikataulukossa. • Jos kytkentä ei ole teknisesti mahdollista ehdotetussa aikataulussa, on verkkonhaltija velvollinen ilmoittamaan tästä myyjälle erikseen sähköpostitse. • Verkonhaltija on velvollinen vastaamaan asiakaskommunikaatiosta, mikäli jo sovittu kytkentäprosessi viivästyy (esimerkiksi etäkytkentä epäonnistuu tai asiakas ei ole sovittuna aikana käyttöpaikalla). <p>Lisätty lukuun 3.2.12 vinkki, että asiakkaan ollessa yhteydessä verkkonhaltijaan ja pyytäessä muuttamaan verkkosopimus myyntisopimuksen kanssa samalle nimelle</p>

		<p>verkonhaltijan on hyvä ennen sopimusmuutoksen tekemistä varmistaa myyjältä myyntisopimuksen tilanne samannimisyyden varmistamiseksi.</p> <p>Täsmennetty lukuun 3.2.13, miten myyjän tulee toimia, jos havaitsee myyjänvaihtosanomaan vastaanottamastaan Z04-sanomasta, että verkkosopimus on eri nimellä, ja kyseessä onkin muutto tai asiakas haluaa muuttaa myynti- ja verkkosopimukset samalle nimelle/samoille nimille.</p> <p>Lisätty lukuun 3.3.2 ohjeistus kuluttajansuojalain mukaisesta peruutusajan laskennasta.</p> <p>Tarkennettu ja lisätty ohjeistusta koskien muuttojen peruutuksia ja korjauksia (mm. sopimus- ja tasetietojen korjauksien pelisäännöt) luvussa 3.3.9.</p> <p>Täsmennetty lukuun 3.6.3 pientuotannon sanomaliikenteen poikkeustilanteita koskien, jos verkkonhaltija huomaa myyjältä kulutuskäyttöpaikkaan tulleen sisäänmuuttosanomien käsittelyn yhteydessä, että tuotantokäyttöpaikka jäisi sopimuksettomaan tilaan, tulee verkkonhaltijan olla yhteydessä kulutuskäyttöpaikan asiakkaaseen ja pyytää tekemään ostosopimus tuotannolle.</p> <p>Muutettu lukuun 4.1.1, että katkaisupyynnön peruutus tulee vahvistaa <u>puhelimitse</u> vain, jos katkaisu peruuntuu katkaisupäivänä tai sitä edeltävänä arkipäivänä, tätä aikaisemmissa peruutuksissa riittää sähköposti-ilmoitus.</p> <p>Lisätty samaan lukuun ohjeet katkaisu- ja kytkentämaksujen veloittamisesta asiakkaalta, jos sekä myyjä että verkkonhaltija tarvitsevat katkaisua.</p> <p>Täsmennetty lukuun 4.6, miten verkkonhaltijan tulee ilmoittaa myyjälle tieto saneerauskohteen katkaisusta.</p> <p>Täydennetty lukuun 11.3 ohjeistusta koskien turvakieltoasiakkaita.</p> <p>Muutettu liitteeseen 4, että sisäänmuuton tuplailmoitusta koskeva ohje soveltuu myös keskeneräisiin muuttoprosesseihin.</p> <p>Päivitetty kautta ohjeen nykykäytännön mukaisesti, että osapuolittunnukset antaa eSett Oy.</p> <p>Päivitetty linkit ja sopimusehtoviittaukset sekä poistettu vanhentunutta tietoa ja selkeytetty tekstiä muutamissa epäselviksi koetuissa kohdissa.</p>
26.2.2020	15.12.2016	Korjattu kirjoitusvirheitä luvussa 3.2.5 ja lisätty täsmäntävä alaviite.
13.1.2021	15.12.2016	Korjattu vanhentuneita linkkejä, mm. Fingridin sähköisiin palveluihin, ja muutettu EDIELfi-portaalin nimeksi Datahub Palvelut -portaali.

JOHDANTO

Tässä menettelyohjeessa kuvataan sähkön vähittäismarkkinoiden liiketoiminta- ja sanomaliikenneprosesseja ja niihin liittyviä keskeisiä toimintatapoja. Lainsäädäntö ja asetukset ovat yleisiä eikä niissä ole tarkoituksenmukaista säätää teknisistä yksityiskohdista. Ohjeen tarkoitus on selventää ja yhdenmukaistaa myyjien ja verkonhaltijoiden välistä lakisääteistä yhteistoimintaa sekä lisätä kilpailun toimivuutta avoimilla sähkömarkkinoilla antamalla lainsäädäntöä tarkentavia tulkintoja. Ohje on välttämätön tehokkaasti toimivien avointen ja kuluttajia palvelevien sähkömarkkinoiden saavuttamiseksi. On asiakkaiden sekä muiden sähkömarkkinaosapuolien etu, että vähittäismarkkinoiden prosessit ovat mahdollisimman yhteensopivia, sujuvia ja automatisoitavissa olevia.

Tämä ohje on laadittu yhdistämällä aikaisemmin käytössä olleet Energiateollisuus ry:n (ET) erilliset ohjeet:

- Sähkömarkkinoiden käytännön menettelyohje III
- Sanomaliikenteen menettelyohje PRODAT ja APERAK versio 1.5
- Menettelyohjeet myyjille ja verkonhaltijoille myyjänvaihtotilanteisiin
- Muuttotilanteita koskevat Energiateollisuus ry:n linjaukset
- Myyjänvaihtoa koskevat peruutukset
- Sähkönmyyntisopimuksen peruuttaminen ennen toimituksen alkua
- Sopimuspäivämäärät sanomissa
- Pientuotannon sanomaliikenneohje
- Menettelytapalinjaukset 2009 - 2014

Menettelyohjeen pohjana ovat seuraavat säädökset ja sopimusehdot:

- Sähkömarkkinalaki <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2013/20130588>
- Valtioneuvoston asetus sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090066>
- Työ- ja elinkeinoministeriön asetus sähkökaupassa ja sähköntoimitusten selvityksessä noudatettavasta tiedonvaihdosta <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160273>
- Sopimusehdot <https://energia.fi/energiasta/asiakkaat/sahkoasiakkuus/sopimusehdot>
 - Verkkopalveluehdot (VPE2019)
 - Sähkönmyyntiehdot (SME2014)
 - Sähköntoimitusehdot (STE2019)

Ajantasainen versio tästä sekä muista Energiateollisuus ry:n vähittäismarkkinoita koskevista ohjeista löytyy sanomaliikennesivuilta osoitteesta <http://energia.fi/edi>

Ohje on valmisteltu Energiateollisuus ry:n vähittäismarkkinoiden menettelytapojen kehitysryhmässä, joka myös jatkossa huolehtii ohjeen ylläpitämisestä. Ohjetta tarkistetaan Energiateollisuus ry:n asianomaisten valiokuntien määräämissä toimikunnissa ja työryhmissä säännöllisesti, jotta varmistetaan, että ohje pysyy ajantasaisena toimintaympäristössä tapahtuneiden muutosten myötä.

Tämän ohjeenpäivityksen siihen sisältyvine suosituksineen ovat hyväksyneet Energiateollisuus ry:n sähkökauppavaliokunta ja sähköverkkovaliokunta.

MÄÄRITELMÄT

APERAK-kuittaus

Kuittaussanoma, joka on tarkoitettu sovellustason kuittaukseen ja mahdollisiin virheilmoituksiin. Jos sanoman vastaanottajan sovellus on hylännyt vastaanotetun sanoman virheellisenä, APERAK-sanomalla ilmoitetaan lähettäjälle virheen syy. Positiivisessa tapauksessa tiedetään lähetetyn sanoman menneen huomautuksitta vastaanottavaan sovellukseen.

Avoin toimittaja

Avoin toimittaja toimittaa asiakkaalleen kaiken tämän tarvitseman sähkön, tai tasapainottaa asiakkaan sähkön tuotannon ja hankinnan sekä käytön ja toimituksen erotuksen toimittamalla puuttuvan sähkömäärän tai vastaanottamalla ylijäämän kunkin tasatunnin aikana.

CONTRL-kuittaus

Kuittaussanoma, jolla vastaanottaja voi ilmoittaa EDI-järjestelmän (sanomamuunnin) vastaanottaneen sanoman. CONTRL ei kuitenkaan takaa tietojen välittymistä vastaanottajan sovellukseen saakka.

DELFOR-sanoma

EDIFACT-toimituspyyntösanoma. Ediel on muokannut sitä sopimaan aikasarjaennusteiden tarpeisiin.

EDI

Electronic Data Interchange tarkoittaa kahden sovelluksen välistä sähköistä tiedonsiirtoa ennalta määriteltyjä menettelytapoja noudattaen.

EDIEL

Pohjoismaisen Ediel Forumin kehittämä sähköalan sanoma- ja tiedonvaihtomäärittely, jonka toimintaa jatkaa ebIX (<http://www.ebix.org>).

EDIFACT

YK:n alaisen CEFAC-organisaation ylläpitämä EDI for Administration Commerce and Transport tiedonsiirron sanomakieli, johon kuuluu kielipöytä ja sanasto. Se on julkaistu myös ISO-standardina.

Jakeluverkonhaltija, JVH

Jakeluverkonhaltija (verkonhaltija) on yhteisö tai yhtiö, jolla on hallinnassaan jakeluverkkoa ja joka harjoittaa luvanvaraista sähköverkkotoimintaa.

Kuluttaja

Kotitalousasiakas, luonnollinen henkilö (=ihminen), joka hankkii sähköä pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinoa varten.

Kuormituskäyrämenettely

Tyypikuormituskäyrämenettelyllä tarkoitetaan valtakunnallista laskentamallia, jossa hyödynnetään kunkin käyttäjätyyppin tyypillistä kulutusjakautumaa ja jonka avulla verkonhaltijan laatimasta edellisen vuoden sähkökäyttöön perustuvasta vuosikäyttöarviosta lasketaan pienkäyttäjän tuntienergiat taseselvitykseen.

Käyttöpaikkatunnus

Sähkökäyttöpaikan jakeluverkossa yksilöivä tunnus, jonka antaa jakeluverkonhaltija.

Liittymissopimus

Jakeluverkonhaltijan ja sähkökäyttöpaikan omistajan tai haltijan (liittyjä) välinen sopimus sähkökäyttöpaikan liittämiseksi jakeluverkkoon.

MSCONS-sanoma

EDIFACT-sanoma, joka on tarkoitettu aikasarjamuotoisen tiedon, kuten tuntimittaustietojen, välittämiseen. Ediel on muokannut sitä paremmin vastaamaan sähköalan tarpeita.

Myyjä

Henkilö, yhteisö tai yhtiö, joka myy sähköä.

Ostaja

Tässä ohjeessa ostajalla tarkoitetaan sitä sähkön vähittäismyyjää, joka ostaa pientuottajan verkkoon syöttämän sähkön. Kun asiakas ostaa sähkön vähittäismyyjältä sähköä, hänestä käytetään termiä kuluttaja tai käyttäjä, ei ostaja.

Osapuolitunnus

Sähkömarkkinatoimijat tunnistetaan tiedonvaihdossa osapuolitunnuksilla. Myyjät, tasevastaavat ja osuusvoimaosapuolet käyttävät 2 - 4 merkkisiä tunnuksia ja verkonhaltijat 6 merkkisiä tunnuksia. Virallisia osapuolitunnuksia ylläpidetään eSettin sivuilla. Datahubin käyttöönoton yhteydessä osapuolitunnus muuttuu GS1-järjestelmän mukaiseksi GLN-tunnukseksi. GLN-tunnus koostuu GS1-yritystunnisteesta, osapuolitunnisteesta sekä tarkistusnumerosta. Katso myös termi tiedonvaihdon osapuolitunnus.

Paikallinen tyypikuormituskäyrä

Jos tietyn jakeluverkonhaltijan alueella olevan asiakasryhmän sähkökäyttö poikkeaa merkittävästi tyypikuormituskäyrän mukaisesta sähkökäytön aikavaihtelusta, jakeluverkonhaltija voi ottaa asiakasryhmää varten käyttöön paikallisen kuormituskäyrän. Jakeluverkonhaltijan on ilmoitettava Energiavirastolle viimeistään kuukautta ennen paikallisen kuormituskäyrän käyttöönottoa kuormituskäyrän määräytymisperusteet sekä perustelut sen tarpeellisuudelle.

Pientuotanto

Sähkömarkkinalaissa pienimuotoisella sähköntuotannolla tarkoitetaan voimalaitosta tai usean voimalaitoksen muodostamaa kokonaisuutta, jonka teho on enintään 2 MVA. Taseselvityksessä enintään 1 MVA pientuotantolaitokset voidaan käsitellä kulutustaseessa.

PRODAT-sanoma

Joukko EDIFACT-sanomia, jotka on kehitetty sähköyhtiöiden käyttöpaikka-, sopimus- ja asiakastietojen välittämiseen. PRODAT-sanoma (esim. Z03[1]) muodostuu tietystä sanomatyyppistä (Z03) ja tarkemman käyttötarkoituksen ilmaisevasta syykoodista ([1]).

PRODAT-inhouse

PRODAT-sanomien rajapinnan kuvausdokumentti, jossa on esitetty mm. sanomien sisällöt ja esimerkkisanomat.

Sisäänmuuttokohde

Muuttoprosessin kuvauksessa käytetty termi käyttöpaikasta, johon uusi asiakas muuttaa ja johon hän on solminut uuden myynti- ja verkkosopimuksen.

Sopimustunnus

Sanomaliikenteessä myyjän sopimuksen yksilöimiseen käytettävä tunnus.

Sähkökäyttäjä

Sähkökäyttäjä (käyttäjä) ostaa sähköä myyjältä ja verkkopalvelun jakeluverkonhaltijalta pääasiassa omaan käyttöönsä. Käyttäjänä voi olla myös liittynä, joka hankkii sähköä liittymissopimuksensa mukaisen liittämiskohdan kautta muiden käytettäväksi. Usea käyttäjä voi sitoutua myyntisopimukseen yhteisvastuullisesti. (kts. myös kuluttaja)

Sähkönmyyntisopimus

Sähkönmyyntisopimus (myyntisopimus) on myyjän ja sähkökäyttäjän välinen sopimus, joka koskee käyttäjän tarvitsemää sähköenergiaa.

Sähköntoimitus

Sähkön toimittaminen asiakkaalle myyjän toimesta sähkön myyntisopimuksen tai sähkön toimitussopimuksen nojalla.

Sähköntoimitussopimus

Sähköntoimitussopimus (toimitussopimus) on sellainen myyjän ja käyttäjän välinen sopimus, jossa myyjä ottaa vastattavakseen myös verkkopalvelusta. Myyjä sopii tarvittaessa verkkopalvelusta jakeluverkonhaltijan kanssa. Sähköntoimitussopimuksen ollessa voimassa käyttöpaikkaa varten ei tule olla erillistä verkkosopimusta tai myyntisopimusta. (kts. Sähköntoimitusehdot — STE2019)

Sähköverkkopalvelu

Sähköverkkopalvelulla (verkkopalvelulla) tarkoitetaan jakeluverkonhaltijan kaikkea sitä toimintaa, joka mahdollistaa sähkön siirtymisen vastiketta vastaan jakeluverkonhaltijan sähköverkossa.

Sähköverkkosopimus

Sähköverkkosopimus (verkkosopimus) on jakeluverkonhaltijan ja sähkökäyttäjän välinen sopimus, joka koskee käyttäjän tarvitsemää verkkopalvelua.

Tase-energiaennuste

Tase-energiaennuste on tyyppikäyrälaskennassa käyrän 2 kohteissa käytetty sijainnista (lämpötilaerosta) johtuvaa systemaattista virhettä tasoittava laskennallisesti korjattu vuosikäyttöarvio. Muilla tyyppikäyttäjäryhmillä (1 ja 3) tase-energiaennuste = vuosikäyttöarvio.

Tasehallinta

Toiminta, jolla sähkökaupan osapuoli pyrkii etukäteen tai käyttötunnilla selvittämään ja vaikuttamaan siihen, millaiseksi tämän sähkötase tietyllä käyttötunnilla muodostuu.

Taseselvitys

Taseselvityksellä tarkoitetaan kunkin tunnin aikana toteutuneiden sähkökauppojen selvittämistä, jonka tuloksena saadaan kunkin sähkömarkkinoiden osapuolen sähkötase ja tasepoikkeama.

Tasevastaava

Sähkömarkkinoiden osapuoli, joka tasapainottaa sähkön tuotantonsa ja hankintansa sekä sähkön käyttönsä ja toimitustensa erotuksen tasesähköyksikön toimittamalla tasesähköllä.

Tasoituslaskenta

Laskenta, jossa selvitetään sähkötaseeseen kuormituskäyrämenettelyllä viedyn energian ja mittauksessa todetun energian erotus. Laskennan toteutuksesta vastaa jakeluverkonhaltija, joka laskuttaa tai hyvittää myyjää.

Tiedonvaihdon osapuolitunnus (UNB:llä)

Tiedonvaihdon osapuolitunnus on osapuolen EDI-palvelun toimittajan käyttämä tunnus, jos se on eri kuin osapuolen tunnus. Tätä tietoa tarvitaan sanomien reitityksessä. Tämä on tunnus, jonka sanoman lähettävän osapuolen järjestelmän EDI-muunnin laittaa ko. EDI-sanoman UNB-segmenttiin (jolloin mahdollinen inhouseessa annettu osapuolitunnus siirtyy EDI-sanoman NAD-segmenttiin).

Toimitusvelvollinen myyjä

Jos myyjällä on sen jakeluverkonhaltijan vastuualueella, johon sähkökäyttöpaikka kuuluu, huomattava markkinavoima ja käyttöpaikka on varustettu enintään 3x63 A pääsulakkeella tai käyttöpaikkaan ostetaan sähköä enintään 100 000 kWh vuodessa, on myyjällä sähkömarkkinalain 67 § mukainen toimitusvelvollisuus käyttäjää kohtaan.

Tuntitieto

Yleistermi, jolla tarkoitetaan joko tuntitehoa tai tuntilukemaa.

Tuntitiedon status

Tuntitiedolle merkitty status kertoo tiedon luotettavuuden tiedon vastaanottajalle. Statukset ovat puuttuva, epävarma, arvioitu, OK ja korjattu OK.

Tyypikuormituskäyrä

Tyypikuormituskäyrä (kuormituskäyrä) on tietyn, samalla tavalla sähköä käyttävistä asiakkaista muodostetun asiakasryhmän keskimääräisen kuluttajan vuotuinen sähkökäyttö tunti tunnilta esitettyä. Tyypikuormituskäyrä on siis kyseisen asiakasryhmän keskimääräisen asiakkaan vuotuinen tuntienergia-aikasarja.

Ulosmuuttokohde

Muuttoprosessin kuvauksessa käytetty termi käyttöpaikasta, josta asiakas muuttaa pois ja jonka myynti- ja verkkosopimukset päättyvät.

Vuosikäyttöarvio

Asiakkaan edellisen vuoden sähkön käyttöön perustuva, paikalliseen keskilämpötilaan normalisoitu arvio tai muuhun tarkempaan tietoon perustuva arvio asiakkaan tulevasta sähkön käytöstä. Muu tarkempi tieto voi olla esimerkiksi asiakkaan ilmoitus muuttuneista sähkön käytöntavoista tai uusista laitteista.

1. YLEISTÄ

1.1. Menettelyohjeen tarkoitus

Menettelyohje on tarkoitettu niille sähkön vähittäismarkkinoiden osapuolille, jotka harjoittavat sähkökaupan sanomaliikenteeseen liittyviä tehtäviä Suomessa.

Yhteisellä ohjeistuksella edistetään sähkömarkkinoiden toimivuutta sekä yhdenmukaistetaan sähkömarkkinoiden toiminnan kannalta tärkeitä käyttäjien toteuttamia sekä järjestelmiin tehtäviä, sanomaliikennettä edistäviä toimenpiteitä.

Menettelytapojen ja järjestelmien jatkuva kehittäminen huomioiden on ensiarvoisen tärkeää, että kunkin sanoman sisältö vastaa ilmoituksen kohteena olevan käyttöpaikan ominaisuuksia, noudattaen PRODAT-inhouse määräyksiä.

Toimialan maineen, toiminnan helppouden ja edullisuuden edistämiseksi on tärkeää, että kaikki toimijat tiedostavat PRODAT-sanomilla tehtävien myynnin aloitus- ja päättymisilmoitusten sekä eri järjestelmiin näiden sanomien perusteella tehtävien kirjaamisten merkityksen. Näiden sanomien perusteella jakeluverkonhaltijat ylläpitävät kunkin myyjän energiataseita.

Sanomien lähettämisessä tulee noudattaa tässä ohjeessa annettuja määräaikoja siten, että ohjeessa annetut määräajat muodostavat toiminnalle vähimmäistason. Yleisenä periaatteena tulee olla, että kukin toimii sanomavälityksessä viivyttämättä.

Sanomaliikenteen sujumisen kannalta on tärkeää, että myös sanomien oikeellisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota.

Menettelyohjeessa kuvatun tiedonvaihdon toteuttamisesta ja tietojen toimittamisesta osapuolet eivät saa periä erillisiä maksuja.

Toimijat voivat sopia keskenään yhteisymmärryksessä poikkeuksia näihin menettelytapoihin lainsäädännön sallimissa rajoissa sellaisissa prosesseissa, joilla ei ole vaikutusta kolmannen osapuolen toimintaan tai oikeuksiin. Esimerkiksi jos myyjä haluaa vastaanottaa tuntimitatuista kohteista verkonhaltijalta ainoastaan aikasarjat, mutta ei mittauksia PRODAT-sanomilla, osapuolet voivat keskenään näin sopia. Näin voidaan menetellä, mikäli asiasta on yksimielisesti ja molemminpuolisesti sovittu.

1.2. Energiateollisuuden ja Fingridin tehtävät sekä muu ohjeistus

Sähkön vähittäismarkkinoita koskevan ohjeistuksen ylläpitovastuu jakaantuu Energiateollisuus ry:n ja Fingrid Oyj:in välillä. Energiateollisuus ry vastaa mm. vähittäismarkkinoiden liiketoimintaprosessien, sanomaliikenneprosessien, luottamuksellisuuden ja syrjimättömyyden, mittauksen sekä taseselvityksen yleisestä ohjeistuksesta. Kaikki nämä ohjeet löytyvät Energiateollisuus ry:n Sanomaliikenne-sivuilta osoitteesta: <http://energia.fi/edi>

Fingrid sen sijaan vastaa vähittäismarkkinoilla käytettävän tiedonvaihdon teknistä toteutusta kuvaavan ohjeistuksen ylläpidosta. Nämä ohjeet löytyvät Datahub Palvelut -portaalista osoitteesta <https://palvelut.datahub.fi/fi>

Lisätietoa Fingridin tuottamista sähkömarkkinoiden tiedonvaihtopalveluista löytyy osoitteesta: <https://www.fingrid.fi/sahkomarkkinat/datahub/vahittaismarkkinoiden-tiedonvaihto/>

Kun tässä ohjeessa jäljempänä viitataan muihin menettelyohjeisiin tai teknisiin ohjeisiin, löytyvät ne aina yllä mainituista osoitteista.

1.3. PRODAT-sanomaliikenne

Sähkömarkkinaosapuolten väliseen asiakas-, käyttöpaikka- ja sopimustietoja koskevaan tiedonvaihtoon käytetään EDIEL-määrittelyn mukaista PRODAT-sanomaliikennettä, joka on

teknisesti tarkemmin määritelty Fingridin ylläpitämässä ohjeessa [EDIEL sanomavälityksen yleiset sovellusohjeet](#). Sanomien sisältö ja esimerkkisanomat on löytyvät myös Fingridin ylläpitämästä dokumentista [PRODAT-inhouse](#).

Sanomien käyttö on kuvattu tarkemmin tässä ohjeessa. Vähittäismarkkinaprosessien prosessikaaviot ja listaus käytettävistä sanomista löytyvät kootusti tämän ohjeen [liitteenä 6](#).

Yli 3x63 A:n tuntimitattujen käyttöpaikkojen osalta PRODAT-sanomista käytetään ainoastaan käyttöpaikka-, asiakas- ja sopimustietojen ilmoittamiseen vain sopimuksen aloittamiseen ja päättymiseen liittyviä sanomia (Z03, Z04, Z05, Z08).

- Tällöin on muistettava, että sanomissa mainittu kuormitusmalli on 0.
- Näiden kohteiden muut kuin sopimuksen aloittamiseen ja päättymiseen liittyvät muutokset ilmoitetaan kuten muutkin poikkeustilanteet, johon ei ole sanomia, eli sähköpostitse. Tällaisia tilanteita olisivat esimerkiksi mittaustavan tai sulakekoon muutokset, jotka pienimmillä kohteilla ilmoitetaan Z06- tai Z10-sanomilla.
- Tuntimitattujen, yli 3x63 A:n käyttöpaikkojen mittaustiedot toimitetaan ainoastaan MSCONS-sanomilla.

1.4. MSCONS-sanomaliikenne

Tuntimitattujen kohteiden mittaustietojen välitykseen käytetään MSCONS-sanomia, joiden käyttö on tarkemmin ohjeistettu yllä mainitussa [EDIEL sanomavälityksen yleisessä sovellusohjeessa](#) sekä [Tuntimittauksen periaatteita](#) -ohjeessa (myöh. "tuntimittausuusitus").

1.5. Poikkeustilanteiden hoito ja osapuolien yhteystiedot

Aika ajoin toimijoiden välillä tulee tarve vaihtaa tietoa ja hoitaa asioita sanomaliikenteen ohella sähköpostitse tai puhelimitse. Näitä tietoja ovat mm. laskutustietojen muutokset ja erilaiset poikkeustilanteet. Tähän tarkoitukseen käytettävät yhteystiedot on koottu Fingridin ylläpitämään yhteystietotaulukkoon, joka auttaa sähkömarkkinaosapuolia löytämään toimijoiden oikeat henkilöt. Taulukossa on eroteltu omille välilehdilleen PRODAT- ja MSCONS-sanomaliikenteestä, perinnästä ja luotonvalvonnasta sekä tasekorjauksesta vastaavien henkilöiden käyttämät yhteystiedot.

Sujuvan ja tehokkaan yhteistyön mahdollistamiseksi yhteystietotaulukon tulee olla kattava ja ajantasainen. Osapuolien tulee säännöllisesti tarkastaa antamansa yhteystiedot ja tarvittaessa ilmoittaa niissä tapahtuneista muutoksista viivytyksettä. Tiedot ilmoittaneella osapuolella on vastuu lähetetyn tietosisällön oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

Yhteystietotaulukko löytyy osoitteesta: <https://palvelut.datahub.fi/fi/nykyinen-tiedonvaihto/yhteystietotaulukko>

Henkilökohtaisten sähköpostiosoitteiden käyttöä yhteystietotaulukossa tulee välttää, koska yksittäinen henkilö saattaa olla tavoittamattomissa huomattavan kauan, esim. loman tai sairauspoissaolon aikana. Suosittelemme seuraavien sähköpostiosoitteiden luomista:

- myynti.tiedonvaihto@yhtiö.fi
- verkko.tiedonvaihto@yhtiö.fi
- tase@yhtiö.fi

Niissä tapauksissa, jossa osoitteen loppu on muotoa @kaupunki.fi, suositellaan käytettäväksi seuraavaa nimeämismenetelmää:

- myynti.tiedonvaihto.opt@kaupunki.fi
- verkko.tiedonvaihto.opt@kaupunki.fi
- tase.opt@kaupunki.fi

jossa "opt"-kohtaan tulee Fingridin ylläpitämällä sähkömarkkinoiden osapuolisivuilla käytetty asianomaisen osapuolen tunnus.

Sujuvan tiedonvaihdon varmistamiseksi on turhaa sähköpostia vältettävä. Esimerkiksi "Kiitos tiedoista"-viesti on ystävällinen ele, mutta vastaanottajalle se on turha tieto, joka lisää sähköpostien määrää ja voi siten heikentää oleellisten viestien saamaa huomiota. Vastaavasti automaattivastauksia viestin vastaanottamisesta ei tule lähettää.

1.6. Verkonhaltijan rooli

Jakeluverkonhaltijan roolia vähittäismarkkinoilla säätelevät mm. sähkömarkkinalain pykälät 18, 21, 22 ja 24, jotka edellyttävät, että verkkopalveluja ja taseselvityspalveluja on tarjottava tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin sähkömarkkinoiden osapuolille. Jakeluverkonhaltijan tulee kaikessa toiminnassaan huomioida myös lainmukaiset luottamuksellisuus- ja salassapitovelvollisuudet, joita on käsitelty ohjeessa [luottamuksellisuus ja syrjimättömyys sähkömarkkinoilla](#).

Sähkömarkkinalain mukaan verkkonhaltija ei saa periä erillistä maksua mittarinluennasta, rekisteröinti-, taseselvitys- ja muista vastaavista suoritteista (esimerkiksi myyjänvaihdosta).

Verkonhaltijan tulee tarjota samanlaisille asiakkaille palveluja samanlaisin ehdoin sekä tarjota myyjille tasapuolinen markkinapaikka. Verkonhaltijan tulee aina muistaa neutraali asemansa, eikä toimitusvelvollista myyjää saa suosia missään tilanteessa. Myyjänvaihtoon sekä sähkötoimituksen alkamiseen ja päättymiseen liittyvien tietojen välittäminen on osa taseselvityspalvelua. Verkonhaltijan tulee toimittaa tarvittavat tiedot virheettömästi ja viiveettä toimijoille.

Verkonhaltijan tehtävänä ei ole arvioida vastaanottamiensa myyjänvaihtosanomien pätevyyttä tai toimia sovittavana tai lisäselvityksiä pyytävänä osapuolena, kun asiakkaan ja myyjän välisessä sopimussuhteessa ilmenee ongelmia. Poikkeuksena tästä on tilanne, jossa asiakas kirjallisella ilmoituksella kiistää uuden sopimuksen syntymisen. Tämä on kuvattu tarkemmin ohjeen luvussa 3.4.

Epäselvissä myyntisopimusasioissa asiakas saattaa ottaa yhteyttä verkkonhaltijaan. Näissä tilanteissa verkkonhaltijalla on ensisijaisesti velvollisuus opastaa asiakasta ottamaan yhteyttä myyjäosapuoliin. Sen lisäksi verkkonhaltija voi kertoa asiakkaan kiistämisoikeudesta. Katso tarkemmin ohjeen luku 3.4.

1.7. Toimitusvelvollisuuden määräytyminen

Sähkömarkkinalain mukaan sen vähittäismyyjän, jolla on huomattava markkinavoima jakeluverkonhaltijan vastuualueella, on toimitettava vastuualueella sähköä kohtuulliseen hintaan kuluttajille sekä muille loppukäyttäjille, joiden käyttöpaikka on varustettu enintään 3x63A:n pääsulakkeilla tai joiden sähkökäyttöpaikkaan ostetaan sähköä enintään 100 000 kilowattituntia vuodessa. Tätä velvoitetta kutsutaan toimitusvelvollisuudeksi.

Vähittäismyyjällä, jolla on toimitusvelvollisuus, on oltava julkiset sähkön myyntiehdot ja - hinnat sekä niiden määräytymisperusteet toimitusvelvollisuuden piirissä oleville loppukäyttäjille. Niissä ei saa olla kohtuuttomia eikä sähkökaupan kilpailua rajoittavia ehtoja. Kuluttajille suunnatut myyntiehdot on lisäksi esitettävä selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla, eikä niihin saa sisältyä sopimusten ulkopuolisia esteitä kuluttajien oikeuksien toteutumiselle.

Suomessa voimassa oleva toimitusvelvollisuus tarkoittaa, että toimitusvelvollinen myyjä on velvollinen tekemään sopimuksen sitä haluavan asiakkaan kanssa. Sähkön toimituksen tulee kuitenkin aina perustua sopimukseen. Se, että verkkonhaltijan alueella toimii yksi toimitusvelvollinen myyjä, ei tarkoita sitä, että tämä automaattisesti myisi sähköä niille asiakkaille, joilla ei ole voimassaolevaa sopimusta. Myyjän toimitusvelvollisuus koskee ainoastaan tilannetta, jossa asiakas nimenomaan haluaa tehdä sopimuksen toimitusvelvollisen myyjän kanssa.

1.8. Uuden myyjän toiminnan aloittaminen

Ohjeita uudelle myyjälle toiminnan aloittamiseksi on annettu erillisessä ohjeessa [Uuden myyjän muistilista](#).

Markkinoille tulevan uuden myyjän tulee aina etukäteen ilmoittaa myyntitoiminnan aloittamisesta verkkonhaltijalle ennen kuin aloittaa sopimusten tekemisen kyseisellä alueella. Tämä rekisteröitymisilmoitus tulee tehdä sähköpostitse mittausalueen taseselvittäjälle (eli verkkonhaltijalle) vähintään 22 päivää ennen kuin uusi myyjä aloittaa sähköntoimitukset mittausalueelle, jonne se ei ole aiemmin toimittanut sähköä.

2. SOPIMUSTEN SYNTYMISEEN JA PÄÄTTYMISEEN LIITTYVÄT TOIMET

2.1. Asianmukaiset ja luotettavat sopimuskäytännöt

Myynti-, markkinointi- ja sopimuskäytäntöjä koskevaa sääntelyä ja ohjeistusta on annettu mm. kuluttajansuojalaissa, Kilpailu- ja kuluttajaviraston ohjeissa, Asiakkuusmarkkinointiliiton ohjeissa, sähkömarkkinolaissa sekä sähkönmyynti- ja toimitusehdoissa (SME2014, STE2019).

Varsinkin etä- ja kotimyyntissä on äärimmäisen tärkeää, että asiakkaan kanssa käytetään sellaista kieltä, ettei sopimuksen syntymisestä tai sopimusosapuolesta jää epäselvyyttä. Sopimusta tehtäessä asiakkaalle tulee antaa kattavat ja riittävän yksityiskohtaiset tiedot sopimukseen liittyvistä asioista. Esimerkiksi sopimuksen erityisestä voimassaolo- tai irtisanomisehdosta on syytä sopia selvästi asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on hyvä korostaa, mitä määräaikainen sopimus kummankin osapuolen kohdalla tarkoittaa ja millä ehdoin sopimuksen voi päättää.

Asiakkaalle ei voi lähettää sopimusvahvistusta, jos hänelle on puhelimesta tehty vain tarjous eikä sopimusta ole syntynyt. Kauppaa ei saa tehdä missään olosuhteissa "ehdollisena" asiakkaan passiiviseen hyväksyntään perustuen, ts. myyjä ei saa lähettää sopimusvahvistusta asiakkaan puhelimesta pyytämän tarjouksen sijaan ja sen jälkeen jäädä odottamaan, huomauttaako asiakas siitä.

Puhelun nauhoitus on hyvä väline todistaa suullisen sopimuksen syntyminen. Puhelut tulisi nauhoittaa kokonaisuudessaan ja säilyttää huolellisesti tarvittavan ajan. Puhelun nauhoittamisesta ja nauhoitteen käyttämisen tarkoituksesta pitää informoida asiakkaita.

Vaikka myyntityössä käytettäisiin alihankkijan palveluita, lopullinen vastuu säilyy palvelun tilanneella sähkönmyyjällä. Toimeksiantaja vastaa, että asianmukaisia sähkön myynti- ja markkinointitapoja noudatetaan. Sähkömarkkinoiden erikoisluonteen vuoksi alihankkijaa käytettäessä myyntihenkilöstön perehdytykseen onkin kiinnitettävä erityistä huomiota.

2.2. Asiakkaan ja myyjän tai verkonhaltijan väliset sopimukset

Asiakkaan ja sähkönmyyjän välillä voi olla kahdenlaisia sopimuksia, joko sähkönmyynti- tai sähkötoimitussopimuksia. Lisäksi käyttöpaikalla tulee olla voimassa sähköverkkosopimus, joka voi sisältyä sähkönmyyjän sopimukseen.

Sähkönmyyntisopimus on myyjän ja sähkönkäyttäjän välinen sopimus, joka koskee käyttäjän tarvitsemää sähköenergiaa. Tällöin käyttöpaikalla tulee olla erillinen sähköverkkosopimus, joka on jakeluverkonhaltijan ja sähkönkäyttäjän välinen sopimus, joka koskee käyttäjän tarvitsemää verkkopalvelua.

Sähkötoimitussopimus puolestaan kattaa palvelukokonaisuuden, joka sisältää sekä sähköenergian vähittäismyynnin sähkönkäyttäjälle että sähkön jakelun edellyttämän sähköverkkopalvelun, eli tällöin erillistä verkkosopimusta verkonhaltijan ja asiakkaan välillä ei tehdä. Sähkötoimitussopimus edellyttää aina sähkönmyyjän ja kyseessä olevan verkonhaltijan välistä sopimusta verkkopalvelun toimittamisesta myyjän kautta.

Sähkönmyynti- tai toimitussopimus tehdään joko toistaiseksi tai määräajaksi. Kuluttaja-asiakkaan kanssa määräaikaisen sopimuksen voi tehdä kuluttajaa sitovasti enintään kahdeksi vuodeksi. Jos sopimuksen tekee sitä pidemmäksi ajaksi, muuttuu sopimus kahden vuoden jälkeen kuluttajan osalta irtisanottavaksi kahden viikon irtisanomisajalla.

Sähkönmyynti- ja toimitussopimus on mahdollista tehdä kirjallisesti, suullisesti tai sähköisesti. Jos jompikumpi sopijapuolista (myyjä tai asiakas) vaatii, on sopimus tehtävä kirjallisesti. Suullisesti tehty sopimus on kuitenkin aivan yhtä pätevä kuin kirjallisesti tehty sopimus.

Verkonhaltijoiden ja sähkönmyyjien tulee hyväksyä asiakkaiden suulliset sopimukset eikä vaatia toisiltaan kirjallisia sopimuksia. Jos sähkönmyyjä itse haluaa mahdollista myöhempää selvitystä varten varautua kirjallisella sopimuksella, voi se tietenkin halutessaan solmia kirjallisen sopimuksen.

Sähkönmyynti-, toimitus- ja verkkosopimuksen solmiminen edellyttää, että kyseisellä sähkönkäyttöpaikalla on voimassa oleva liittymissopimus. Sähkönmyynnin aloittaminen edellyttää lisäksi, että käyttöpaikalla on voimassa oleva verkkosopimus ja että asiakas on täyttänyt liittymissopimuksessa ja verkkosopimuksessa edellytetyt velvoitteet.

Jakeluverkonhaltija ei voi kieltäytyä verkkosopimuksen tekemisestä sillä perusteella, että asiakas ei ole maksanut kaikkia kyseiseen käyttöpaikkaan kohdistuvia verkonhaltijan saatavia. Tietyissä tapauksissa jakeluverkonhaltija voi kuitenkin kieltäytyä aloittamasta toimitusta (kytkemästä sähköjä) käyttöpaikkaan ennen kuin jakeluverkon saatavat on maksettu. Tällainen tilanne syntyy, jos käyttöpaikan toimitus on katkaistuna verkkosopimuksen saatavien vuoksi tai jos liittymän siirtoa ei voida toteuttaa liittymää rasittavien saatavien vuoksi (kuvattu tarkemmin kohdassa 3.2.7).

2.3. Henkilötunnuksen käsittely ja sopimuskumppanit

Henkilötunnus on yksilön selvin identifiointiväline. Sitä tarvitaan esimerkiksi samanimisten ihmisten erottamiseen toisistaan. Oikeudellisessa perinnässä tunnus on täysin välttämätön. Niin sähköenergian kuin verkkopalvelujenkin myynnissä on kyse luottokaupasta. Luottokaupassa luottoa antavan osapuolen on syytä hankkia henkilötunnus sopimusta tehdessään.

Sähkömarkkinalain mukaan myyjä ja jakeluverkonhaltija saavat käsitellä henkilötunnusta kuluttaja-asiakkaansa yksiselitteiseksi yksilöimiseksi. Laki nimenomaisesti edellyttää pyytämään verkko- ja sähkönmyyntisopimuksen tekemistä varten henkilötunnuksen asiakkaan nimen ja yhteystietojen lisäksi.

Vinkki! Datahubissa henkilötunnukset ovat pakollisia kuluttaja-asiakkaiden yksilöiviä tunnuksia, joten niitä kannattaa jo nyt kerätä kaikilta asiakailta uuden sopimuksen tai sopimusmuutoksien teon yhteydessä. Jos asiakkaalla ei ole suomalaista henkilötunnusta, niin asiakkaalta tulee pyytää syntymäaika.

Henkilötunnusta ei kuitenkaan tule luovuttaa eteenpäin perusteetta. Myyjällä on lainsäädäntöön perustuva oikeus antaa verkonhaltijalle henkilötunnus tehdessään asiakkaan valtuuttamana verkkosopimusta tämän puolesta. Henkilön tietosuojan kannalta on pidettävä huoli, ettei henkilötunnus joudu tarpeettomille tahoille.

Tietosuoja-asetuksessa on asetettu rekisterinpitäjälle laaja informointivelvoite siitä, miten se käsittelee rekisteröityjen henkilötietoja. Tietosuoja-asetus ei ota kantaa, missä muodossa informointi rekisteröidyille toteutetaan. Suositeltavin tapa täyttää informointivelvoite on laatia kirjallinen tietosuojaseloste, joka asetetaan rekisteröityjen nähtäville. Tietosuojaselosteessa on myös kerrottava, mitä oikeuksia rekisteröidyllä on ja miten näitä oikeuksia voidaan käyttää. Energiayhtiö voi myös itse päättää, millä tavalla se antaa informointivelvoitteen mukaiset tiedot rekisteröidylle. Ohjeita henkilötietojen käsittelystä löytyy Energiateollisuus ry:n [jäsenextrasta](#)-> lakiasiat -> tietosuoja ja tietoturva.

Sekä verkko- että myyntisopimukset suositellaan tehtävän käyttöpaikan kaikkien sopimuksesta vastaavien täysi-ikäisten asiakkaiden kanssa. Olennaista tämä on tehtäessä sopimuksia avopuolisoiden kanssa. Koska avopuolisot vastaavat ainoastaan omista veloistaan, on myyjällä intressiä tehdä sopimus käyttöpaikan kaikkien sähköä käyttävien osapuolten nimiin.

Sanomaliikenne mahdollistaa kahden asiakkaan tietojen lähettämisen omina erillisinä tietoinaan. Sanoman lähettäjän tulee kaikin mahdollisin keinoin pyrkiä varmistamaan täydellisten asiakastietojen välittäminen verkonhaltijalle. Molempien asiakkaiden nimet sekä henkilötunnukset lähetetään aina omissa kentissään.

Jos sanoman lähettävällä osapuolella on käytössään vain toisen asiakkaan henkilötunnus, eli sanoma lähetetään kahdella nimellä, mutta vain yhdellä henkilötunnuksella, niin tällaisessa virhetilanteessa verkkohaltijan tulee olla yhteydessä myyjään ja ilmoittaa, että se tarvitsee myös toisen henkilötunnuksen.

Myyjän tulee tällöin olla edelleen yhteydessä asiakkaaseen, jolta pyytää puuttuvaa henkilötunnusta. Mikäli asiakas ei toista henkilötunnusta halua antaa, niin myyjä ilmoittaa asiakkaalle, että verkkosopimus tulee tällöin vain sen yhden asiakkaan nimiin, jonka henkilötunnus on jo aikaisemmin annettu. Näin turvataan asiakkaan asema, eli sopimusta ei suoraan (asiakkaalle ilmoittamatta) voi jättää tekemättä molempien ilmoitettujen asiakkaiden nimiin, vaan asiasta on sovittava asiakkaan kanssa, jolla on oikeus päättää, tehdäänkö sopimuksesta yhteisvastuullinen vai ei.

Mikäli nimet ovat sanomassa yhdessä kentässä esim. muodossa "Sukunimi Etunimi1 ja Etunimi2" ja sanomassa vain yksi henkilötunnus, niin tilanne ei kuitenkaan välttämättä jää automaattisessa tarkistuksessa kiinni, jolloin ei osata myöskään pyytää toista henkilötunnusta. Tällöin sopimus kuitenkin syntyy molempien nimiin. Verkkohaltijan vastuulla on pyytää toinen henkilötunnus, eikä pyytämättä jättäminen ole tässä tilanteessa hyväksyttävä syy olla tekemättä sopimusta molemmille ilmoitetuille nimille.

2.4. Sopimusvahvistus

Jos sähköverkko-, sähkönmyynti- tai toimitussopimusta ei ole tehty kirjallisesti, jakeluverkkohaltijan tai sähkönmyyjän on lähetettävä asiakkaalle tiedot tehdystä sopimuksesta sekä siihen sovellettavista hinnoista ja muista ehdoista (vahvistusilmoitus). Vahvistusilmoitus on lähetettävä käyttäjälle, joka on muu kuin kuluttaja, viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluttua sopimuksen tekemisestä.

Jos sopimus on tehty kuluttajan kanssa kuluttajansuojalain 6 luvussa tarkoitetussa kotimyyynnissä tai etämyynnissä, vahvistusilmoituksen on täytettävä mainitun luvun 13 §:ssä vahvistukselle säädetyt vaatimukset. Vahvistusilmoitus on toimitettava kuluttajalle kohtuullisessa ajassa ja viimeistään ennen kuin palvelun suorittaminen aloitetaan. Vahvistus on toimitettava pysyvällä tavalla, ja siihen tulee sisältyä kaikki kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:ssä tarkoitetut tiedot sekä peruuttamislomake ja -ohje, jollei elinkeinonharjoittaja ole toimittanut näitä kuluttajalle pysyvällä tavalla jo aiemmin. Pysyvällä tavalla tarkoitetaan tietojen antamista henkilökohtaisesti kirjallisesti tai sähköisesti siten, että vastaanottaja voi tallentaa ja toisintaa tiedot muuttumattomina. Ilmoituksen sähköisestä toimittamisesta on sovittava erikseen ja se edellyttää kuluttajan aktiivista hyväksyntää.

Jollei sopimusvahvistusta lähetetä, sopimus ei sido asiakasta.

Sopimusvahvistus on lähetettävä edellä kuvattujen aikarajojen puitteissa, vaikkei myyjällä ole tiedossa toimituksen lopullista alkamisajankohtaa. Tällöin sopimusvahvistuksessa ei voida ilmoittaa asiakkaalle sitovaa alkamisajankohtaa. Kun toimituksen alkamisajankohta myöhemmin vahvistuu ja jos se poikkeaa sopimusvahvistuksessa esitetystä, vahvistetaan tämä lopullinen toimituksen alkamishetki erillisellä ilmoituksella.

Kuluttajansuojalain mukaan sopimusvahvistus on toimitettava kuluttajalle ennen toimituksen alkua. Periaatteessa tämä tarkoittaisi, että pikamuutoissa toimitusta ei voitaisi aloittaa ennen vahvistuksen toimittamista. Käytännössä asiakas tuskin kuitenkaan voisi vedota sopimuksen pätemättömyyteen, jos on itse pyytänyt pikamuuttoa. Sopimusvahvistus voidaan lähettää sähköisesti, jos asiakkaan kanssa siitä on nimenomaisesti sovittu. Tällöin katsotaan, että vahvistus on perillä samaan aikaan kuin se on lähetetty. Kirjallisen vahvistuksen katsotaan olevan perillä 7 päivän kuluttua lähettämisestä, ellei toisin voida osoittaa.

2.5. Vakuuden vaatiminen

Tilanteet, joissa on mahdollista vaatia vakuutta tai ennakkomaksua, on määritelty alan yleisissä [sopimusehdoissa](#). Asiakastietojen (mm. luottotietojen) tarkistamisesta ja mahdollisesta vakuusvaateesta tulee aina mainita joko tarjouksessa tai sopimusta tehtäessä, jotta vakuutta voidaan myöhemmin vaatia. Vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia helpoimmin sopimusta tehtäessä. Joissakin tilanteissa luottotietoja ei voida tarkistaa sopimusta tehtäessä, vaikkapa puhelinkeskustelun aikana, mutta tällöinkin asiakasta tulee informoida vakuustarpeen tarkistamisesta.

Vakuuden vaatimistarpeen ilmettyä on välttämätöntä ottaa asiakkaaseen yhteyttä. Tällöin asiakkaalla on oikeus luopua uuden sopimuksen tekemisestä, koska hänelle asetetaan aiempaan sopimuskeskusteluun verrattuna uusi velvoite.

Vakuusvaade on suositeltavaa tehdä kirjallisena (esim. lasku tai katkaisuvaroitus).

2.6. Sopimuksen irtisanominen

Asiakkaan solmiessa uutta myyntisopimusta myyjänvaihtotilanteessa tulee vanha sähköntoimitus- tai sähköntoimitus- tai sähköntoimitus päättyä. Jos vanha sopimus on toistaiseksi voimassa oleva, päättyy sopimus normaalisti kahden viikon irtisanomisajan jälkeen. Kuluttajan kanssa ei voi sopia kahta viikkoa pidemmästä irtisanomisajasta. Määräaikainen myyntisopimus päättyy määräajan umpeuduttua. Jollei muuta ole sovittu, määräaikainen myyntisopimus kuitenkin jatkuu määräajan umpeutumisen jälkeen toistaiseksi voimassa olevana. Uutta myyntisopimusta solmittaessa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen irtisanoo joko asiakas itse tai yleisemmin (toimialan suosituksen mukaisesti) uusi myyjä asiakkaan puolesta sanomitse.

Jakeluverkonhaltijoiden ja myyjien tulee hyväksyä uuden myyjän ilmoitus uudesta sopimuksesta (samalla vanhan sopimuksen irtisanomisesta) vaatimatta esim. asiakkaan valtakirjaa tai muuta asiakkaan tekemää ilmoitusta. Sanomien tulee aina perustua asiakkaan tahdonilmaisuuksiin ja voimassa olevien sopimusten ehtoihin.

2.7. Uuden verkkosopimuksen tekeminen myyjänvaihtotilanteissa

Jos asiakkaalla on aikaisemmin ollut sähköntoimitussopimus, on hänen tehdessään uutta myyntisopimusta tehtävä myös uusi verkkosopimus. Käytännössä sopimus tehdään samalla, kun asiakas tekee ensimmäisen kilpaillun myyntisopimuksen. Myyjänvaihtotilanteessa uusi myyjä irtisanoo nykyisen sopimuksen asiakkaan valtuuttamana ja solmii asiakkaan puolesta jakeluverkonhaltijan kanssa verkkosopimuksen. Uuden myyjän ilmoittaessa uudesta myyntisopimuksesta toimialan menettelytapojen mukaisesti sanomalla, jää jakeluverkonhaltijalle todisteellinen dokumentti uuden myyntisopimuksen ja verkkosopimuksen syntymisestä.

Jakeluverkonhaltija lähettää uuden verkkosopimuksen vahvistusilmoituksen asiakkaan laskutusosoitteeseen. Jos tietoja halutaan lähettää laskutusosoitteen sijasta johonkin muuhun osoitteeseen, tästä on erikseen sovittava asiakkaan kanssa.

Samalla tapaa kuin vanhan myyntisopimuksen irtisanomistilanteessa, myös näissä tapauksissa on suositeltavaa, että jakeluverkonhaltijat yleisesti hyväksyvät uuden myyjän ilmoituksen vaatimatta asiakkaan valtakirjaa tai kirjallista sopimusta.

Uutta verkkosopimusta tehtäessä jakeluverkonhaltijan tulee huolehtia asiakkaiden tasapuolisesta kohtelemisesta. Tällä tarkoitetaan, että verkonhaltijan on tehtävä sopimukset asiakkaan kanssa aiemmin käyttämää sähköntoimitustuotetta vastaavalla hinnoittelulla silloinkin, kun sopimus on tehtävä erillisenä ja edellyttää vanhan toimitussopimuksen irtisanomista. Asiakas voi luonnollisesti vaihtaa verkkotuotetta myöhemmin.

Lakkautettavina olevien verkkopalvelutuotteiden ja toimitussopimusten osalta verkonhaltijalla tulee olla suunnitelma siitä, miten ja millä aikataululla lakkautustuotteiden

soveltaminen todella lopetetaan. ET:n suosituksen mukaan lakkautustariffeista olisi pitänyt luopua 31.12.2016 mennessä. Jos tällaista suunnitelmaa ei ole, verkonhaltija ei saa kieltäytyä antamasta asiakkaalle edelleen käyttöön hänellä jo ollut lakkautettavaa verkkopalvelutuotetta tai lakkautettavaa toimitussopimusta vastaavaa verkkopalvelutuotetta myyjänvaihdon yhteydessä.

Yleisten sopimusehtojen mukaan myyjällä ja verkonhaltijalla on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja -hintoja, jos siihen on erityistä syytä esim. vanhentuneiden sopimus- ja hinnoittelujärjestelyiden uudistamisen takia. Kyseistä ehtokohtaa laadittaessa on nimenomaisena tarkoituksena ollut huolehtia siitä, että lakkautustuotteen lopettaminen on sopimusehtojen mukaan mahdollista.

Jos asiakkaalla on jo ennen uuden myyntisopimuksen solmimista ollut verkkosopimus, jatkuu vanha sopimus uudesta myyntisopimuksesta riippumatta. Uusi myyjä ilmoittaa jakeluverkonhaltijalle, että se on käyttöpaikan asiakkaan myyjä ja verkonhaltija tekee tarvittavat muutokset omaan rekisteriinsä ottaen huomioon edellä esitetyt näkökohdat.

2.8. Sopimussakko

Asiakkaan oikeus irtisanoa sähkönmyyntisopimus riippuu tehdystä sopimuksesta. Nämä ehdot on kuvattu tarkemmin sähkönmyyntiehtojen kohdissa 10.2 – 10.5. Sopimusehtojen mukaisesti määräaikaista sopimusta ei saa irtisanoa ennen sopimuksen päättymistä, elleivät sopimusehdoissa määritellyt ehdot täyty.

Jos määräaikainen myyntisopimus muutoin kuin sopimusehdoissa mainituissa tilanteissa päättyy käyttäjästä johtuvasta syystä ennen määräaika, on myyjällä oikeus periä käyttäjältä kohtuullinen sopimussakko, jos siitä ja sen määrästä on yksilöllisessä myyntisopimuksessa erikseen sovittu.

2.9. Vastatarjoukset

Kilpailuilla markkinoilla ei ole kiellettyä se, että myyjät tekevät asiakkaille vastatarjouksia. Vastatarjouksiin liittyen on olennaista varmistaa, ettei sähkömarkkinalaissa säädettyjä salassapito- ja luottamuksellisuusvelvoitteita rikota.

Lisäksi on varmistettava, ettei vastatarjousten teko hidasta sanomaliikenteen käsittelyä. Sovittuja määräaikoja on noudatettava joka tilanteessa. On myös huomattava, ettei nykyinen myyjä saa estää sopimuksen päättymistä negatiivisella sanomalla siinäkin tapauksessa, että asiakas hyväksyy tämän vastatarjouksen. Tällöin noudatetaan yleisiä asiakkaan peruutuksiin liittyviä toimintatapoja, joita on käsitelty tarkemmin luvussa 3.3.

On olennaista, että luottamuksellisia tietoja käsittelevät vain ne tahot, joiden tehtäväksi se on säädetty. Monien toimijoiden asiakaspalvelu on kustannustehokkuussyistä yhteistä. Yhteisistä tietojärjestelmistä ja asiakaspalvelusta johtuen on mahdollista, että toimitusvelvolliset sähkönmyyjät voivat päästä käsiksi verkonhaltijalle kuuluviin tietoihin. Luottamuksellisten tietojen luovuttaminen myyntityössä käytettäviksi on säädetty verkonhaltijan vastuuhenkilöille rangaistavaksi. On huomattava, että myöskään myyjä ei saa hyödyntää omaksi edukseen tai toisen myyjän vahingoksi tällaista sille kuulumatonta tietoa omassa toiminnassaan. Lainkohdassa tarkoitettua tietoa on esimerkiksi se, että entinen myyjä saa verkonhaltijan kautta tietää, kenen uuden myyjän kanssa asiakas on tehnyt sopimuksen.

Vastatarjouksia tehtäessä on tullut esiin tilanteita, joissa asiakas ei ole tiennyt, että hänen myyjänsä on vaihtumassa, eikä hänellä ei ole tietoa, kuka hänen uusi myyjänsä on. Tällaisessa tilanteessa myyjä voi pyytää asiakasta ottamaan yhteyttä verkonhaltijaan selvittääkseen uuden myyjän nimen.

Luottamuksellisuuden kannalta ongelmalliseksi tilanne muodostuu niissä yhtiöissä, joissa verkolla ja myynnillä on yhteinen asiakaspalvelu. Edellä kuvatun perusteella asiakasneuvoja voisi asiakkaan pyynnöstä selvittää uuden myyjän nimen. Näin voidaan toimia vain

tilanteissa, joissa asiakas ei tiedä uutta myyjäänsä ja asian selvittely ei muuten etene tai aiheuttaa asiakkaalle kohtuutonta vaivaa.

2.10. Sopimukseton tila

Myyntisopimuksen päätyttyä asiakkaalla ei ole sopimusta yhdenkään sähkönmyyjän kanssa, tätä kutsutaan sopimuksettomaksi tilaksi. Jos sopimukseton tilanne syntyy, on jakeluverkonhaltijan katkaistava toimitus kyseiseen käyttöpaikkaan. Jakeluverkonhaltijan on huolehdittava siitä, että menettelytavat ovat samat riippumatta sähkönmyyjistä. Hyvän asiakaspalvelun nimissä jakeluverkonhaltija voi ennen toimituksen katkaisua vielä mahdollisuuksien mukaan olla yhteydessä asiakkaaseen tai liittymän haltijaan ja selvittää katkaisun syy asiakkaalle.

Ilman lainsäädännön muutosta ei sopimuksettomaan tilanteeseen voida määrätä oletusmyyjää. Tämä johtuu siitä, että myyntisopimussuhteen syntyminen edellyttää sopimusta. Ilman siihen velvoittavaa lainsäädäntöä asiakasta ei voida pakottaa solmimaan asiakassuhdetta yhteenkään yhtiöön tai edes olettaa hänen haluavan sitä. Toimialan sisäisellä suosituksella ei voida velvoittaa asiakkaita toimimaan tietyllä tavalla, vaikka oletusmyyjäperiaatteen katsottaisiin olevan asiakkaan edun mukainen.

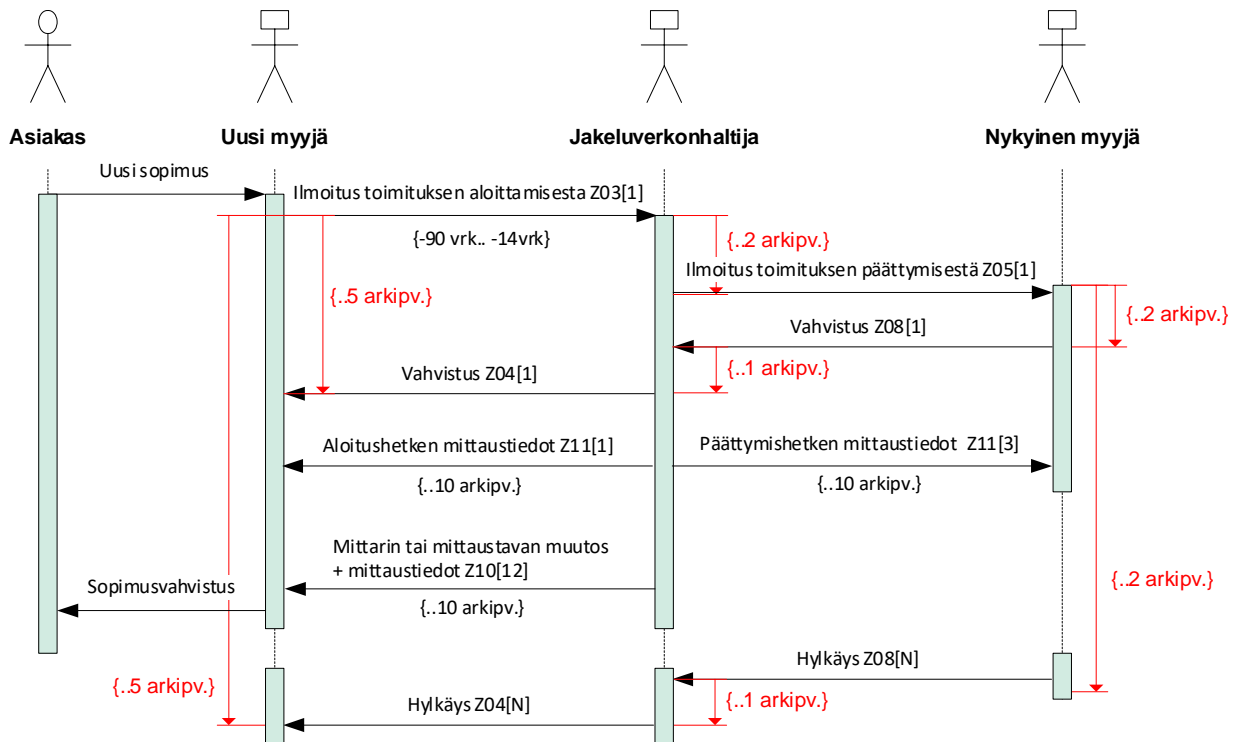
Sopimuksettomassa tilassa olevaan kohteeseen tulee jakeluverkonhaltijan kytkeä sähkö yhtä nopeasti ja samoilla ehdoilla ja maksuilla, riippumatta siitä, minkä sähkönmyyjän kautta sähkönmyyntisopimus ja verkkosopimus tehdään. Samoin, jos on kysymys asiakkaan ensimmäisestä sopimuksesta tiettyyn kohteeseen, tulee sopimus voida saada voimaan yhtä nopeasti ja samoin ehdoin sähkönmyyjästä riippumatta.

Se, että verkonhaltijan alueella toimii yksi toimitusvelvollinen myyjä, ei siis tarkoita sitä, että tämä automaattisesti myisi sähköä niille asiakkaille, joilla ei ole voimassaolevaa sopimusta. Myyjän toimitusvelvollisuus koskee ainoastaan tilannetta, jossa asiakas nimenomaan haluaa tehdä sopimuksen toimitusvelvollisen myyjän kanssa.

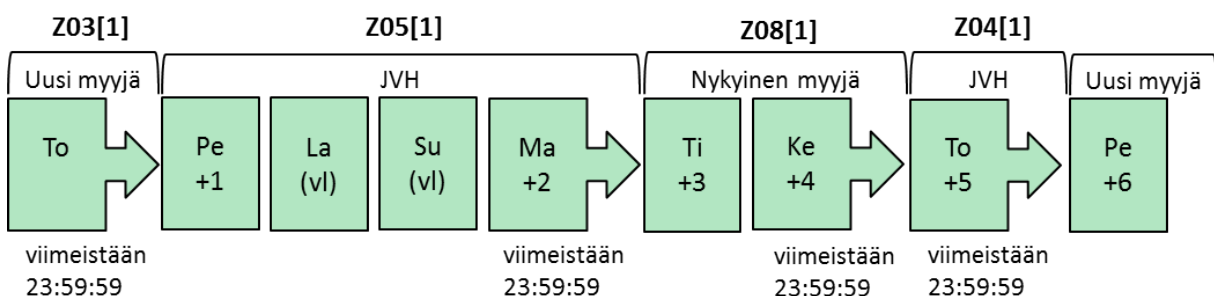
3. VÄHITTÄISMARKKINOIDEN SOPIMUSPROSESSIT

3.1. Myyjänvaihto

Myynnin aloituksen ja päättämisen tulee aina perustua tässä ohjeessa määritettyyn sanomapohjaiseen menettelyyn. Jakeluverkonhaltija ei voi tehdä muutoksia ilman asiakkaan tai myyjän toimeksiantoa tai ilmoitusta.



Kuva 1: Myyjänvaihto



Kuva 2: Myyjänvaihdon sanomaproessin aikarajaesimerkki

3.1.1. Käyttöpaikkatunnuksen selvittäminen

Sopimusta solmittaessa myyjä tarvitsee asiakkaan sähkökäyttöpaikan käyttöpaikkatunnuksen. Jakeluverkonhaltijan tulee ilmoittaa ja ylläpitää ajantasaiset käyttöpaikkatietonsa valtakunnallisessa käyttöpaikkarekisterissä, jota ylläpitää Fingrid. Jos tiedot eivät ole haettavissa rekisteristä, on huolehdittava, että yhtiöllä on tähän tarkoitukseen ja muuhunkin kiireiseen viestintään olemassa sähköpostilaatikko, jonka säännöllinen luenta on varmistettu (katso ohjeen kohta 1.5). Tällöin myyjä voi asiakkaan nimen ja osoitteen perusteella tiedustella käyttöpaikkatunnusta.

Vinkki! Osoitetiedoille ei voida määritellä yksiselitteistä määrämuotoa, mutta toimijoita pyydetään tarkistamaan osoitteiden muotoiluja väestörekisterissä käytettyjä muotoiluja vasten. Fingridin datahub-projekti on laatinut "Datahub osoiterakenneohjeen", jossa kuvataan datahubissa käytettävät harmonisoidut osoiterakenteet.

Jakeluverkonhaltijan on vastattava tällaiseen käyttöpaikkatunnusta koskevaan kyselyyn viipymättä, kuitenkin viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Verkonhaltijoiden tulee kaikessa viestinnässään yleisesti käyttää termiä käyttöpaikkatunnus. Jakeluverkonhaltijan käyttöpaikkatunnus on merkittävä käyttäjän verkkopalvelulaskuun ja/tai sähköntoimitussopimuksen mukaiseen laskuun. Verkonhaltijan käyttöpaikkatunnus on esiinnyttävä myös myyjän laskulla, jos myyjä laskuttaa verkkopalvelun energialaskutuksen yhteydessä.

Myyjänvaihdon helpottamiseksi suositellaan kuitenkin, että myyjät ilmoittaisivat myös erillisissä myyntilaskuissaan ja sopimusvahvistuksissaan verkonhaltijan käyttöpaikkatunnuksen. Jos laskulla halutaan lisäksi käyttää myyjän omaa käyttöpaikkatunnuksista, tälle pitää määritellä joku muu termi, kuten esimerkiksi myyjän tunnus sähkökäyttöpaikalle.

Väärälle käyttöpaikalle tehdyt myyjänvaihdot aiheuttavat paljon ylimääräistä työtä ja on myyjän vastuulla, että sopimus tehdään oikealle käyttöpaikalle. Myyjän tulee ennen Z03[1]-sanoman lähettämistä tarkistaa, että sanomassa oleva osoite ja jakeluverkon tunnus ovat täsmälleen samat käyttöpaikkarekisterissä olevien vastaavien tietojen kanssa. Mikäli myyjä havaitsee käyttöpaikkarekisterissä olevissa tiedoissa virheitä, suositellaan tästä ilmoitettavan verkonhaltijalle, jotta se tietää korjata virheen käyttöpaikkarekisteriin sekä omaan järjestelmäänsä.

3.1.2. Myyjän ilmoitus uudesta sopimuksesta – Z03[1]

Solmittuaan uuden myyntisopimuksen asiakkaan kanssa, uusi myyjä¹ ilmoittaa asiasta jakeluverkonhaltijalle viipymättä Z03[1]-sanomalla. Ilmoituksen tulee olla jakeluverkonhaltijan käytettävissä aikaisintaan 90 vuorokautta ja viimeistään 14 vuorokautta ennen ehdotettua toimituksen alkuaikaa. Sopimukset ovat aina voimassa täysiä vuorokausia. Jos käyttäjän kohde tarvitsee mittausmuutoksia (esim. kohde varustetaan tuntimittarilla tai kaksisuuntaisella mittauksella), on ilmoituksen oltava perillä viimeistään 21 vuorokautta ennen sopimuksen alkamista.

Esimerkiksi, kun sopimuksen irtisanomisaika on 14 vuorokautta ja sopimus irtisanotaan 1.4., niin sopimus päättyy 14 vuorokauden päästä, eli 15.4. Näin ollen ensimmäinen päivä, jolloin sopimus ei ole voimassa, on 16.4., jolloin uusi sopimus voi alkaa. Esimerkin tapauksessa uuden myyjän ilmoitus tulisi siis olla jakeluverkonhaltijalla viimeistään 1.4. Aikarajatarkistuksia on käsitelty tarkemmin luvussa 5.2.

Myyjän on ilmoitettava sopimustunnus Z03[1]-sanomassa. Tunnusta on käytettävä kyseistä käyttöpaikkaa koskevissa sanomissa toimituksen päättymiseen saakka. Samalla sopimustunnuksella voi olla useita käyttöpaikkoja. Sopimustunnuksien käyttöä on kuvattu tarkemmin myöhemmin tässä luvussa.

Samanaikaiset myyjänvaihtoilmoitukset eri myyjiltä

Tilanteessa, jossa sama asiakas tekee samaa käyttöpaikkaa koskien useita samanaikaisia ja määräaikaista myyntisopimuksia, noudatetaan sitä sopimusta, joka on ilmoitettu jakeluverkonhaltijalle ensimmäisenä. Jos asiakas tällaisessa tilanteessa on vakaasti sitä mieltä, että hän ei ole solminut jakeluverkonhaltijalle ensimmäiseksi ilmoitettua sopimusta, noudatetaan sitä sopimusta, jonka asiakas katsoo solmineensa. Tällaiset epäselvät tilanteet tulee ratkaista asiakkaan ja asianosaisten myyjien välillä. Lisäksi asiakkaan on näissä

¹ Uusi myyjä voi olla myös käyttöpaikan nykyinen myyjä, jonka kanssa asiakas tekee uuden sopimuksen. Uusi sopimustunnus tulee välittää jakeluverkonhaltijalle Z03[1]-sanomalla.

tilanteissa tiedostettava, että hän saattaa joutua maksamaan ensimmäiselle myyjälle sopimussakkoa tai vahingonkorvausta.

Pääosin em. tilanteet koskevat myyjänvaihtoja, mutta ajoittain myös muuttoja. Näissä tilanteissa, joissa verkkohaltija vastaanottaa yhdelle käyttöpaikalle useita samanaikaisia myynninaloituseroituksia, verkkohaltija voi joko vastata jäljempänä tulleeseen sanomaan negatiivisella APERAK-kuittauksella tai lähettää kyseiselle myyjälle sähköpostilla tiedon, ettei sanomaa voida käsitellä. On myös mahdollista, että verkkohaltija lähettää molemmille myyjille sähköpostilla tiedon päällekkäisistä ilmoituksista. Tällöin on luottamuksellisuus- ja syrjimättömyyssääntöjen johdosta tärkeää, että sähköpostista ei paljastu ilmoittautuneet myyjät toisilleen.

Mikäli vastaanotetuissa myynninaloituseroituksissa on päiväkin eroa myynnin aloituspäivämäärissä, tulee verkkohaltijan aina lähettää myyjille asiasta sähköpostia.

Mikäli tässä tilanteessa ensimmäisenä ilmoittautunut myyjä peruukin sopimuksen, niin kohde ei automaattisesti siirry toisena ilmoittautuneen myyntiin, sillä käytännössä on hyvin hankala ylläpitää tietoa "jonossa olevista" myyjänvaihtoista. Mikäli toisena ilmoittautuneelle myyjälle on jo ehditty lähettää Z04[N]-sanoma, palautuu asiakas alkuperäiselle myyjälle. Jälkimmäisenä ilmoittautuneen myyjän tulee käynnistää myyjänvaihtoprosessi uudelleen, jotta kyseinen ilmoitus voitaisiin toteuttaa. Verkkohaltijan ei tässä tapauksessa pidä erikseen ilmoittaa, että nyt sopimus voisikin alkaa. Mikäli jälkimmäisenä tulleen ilmoituksen sanomaprosessi on vielä kesken eikä Z04-sanomaa ole lähetetty, kun peruutus ensimmäiseen ilmoitukseen vastaanotetaan, niin silloin verkkohaltijan tulee vastata jälkimmäisenä tulleeseen ilmoitukseen positiivisella vahvistussanomalla.

Päällekkäiset myyjänvaihtoilmoitukset samalta myyjältä

Mikäli myyjä lähettää sopimustunnuksia lukuun ottamatta kaksi identtistä Z03[1]-myyjänvaihtoilmoitusta, ja välittömästi peruuttaa näistä toisen, voi tilanne johtaa tahattomaan määräaikaisen sopimuksen päättymiseen. Uuden myyjän ilmoittama sopimustunnus ei välity verkkohaltijalta nykyiselle myyjälle Z05[1]-sanomassa, joten peräkkäisten sanomien tiedot näyttävät nykyiselle myyjälle identtisiltä ja myyjä saattaa olettaa kyseessä olevan saman sanoman duplikaatti. Uusi myyjä peruttaa Z03[C]-sanomalla vain toisen ilmoituksistaan ja jakeluverkkohaltija välittää nykyiselle myyjälle vastaavan Z05[C]-sanoman ennen kuin nykyinen myyjä on vastannut Z08[N]-sanomalla. Nykyinen myyjä olettaa perumisen koskevan molempia aikaisemmin lähetettyjä sanomia, jotka näyttivät identtisiltä, eikä siten vastaa toiseen sanomaketjuun Z08[N]-sanomalla määräaikaan mennessä, jolloin jakeluverkkohaltija vahvistaa myyjänvaihdon uudelle myyjälle Z04[1]-sanomalla.

Suosittelavaa on, että kyseinen prosessi pysähtyisi jo verkkohaltijalla, joka varmistaisi tuplailmoituksen lähettäneeltä myyjältä, kumpi sopimustunnus on oikea ja lähettää vain yhden Z05[1]-sanoman eteenpäin vanhalle myyjälle. Mikäli verkkohaltija ei asiaa kuitenkaan huomaa ja lähettää eteenpäin Z05-sanomat molemmista ilmoituksista, niin vanhan myyjän on ennen toisen sanoman poistamista duplikaattina syytä tarkistaa, onko sanomien tapahtumaviitteet samat. Mikäli tapahtumaviitteet eivät ole samat, on kyseessä kaksi erillistä sanomaketjua. Tällöin toista sanomaa ei voi jättää huomiotta, vaan molempiin sanomaketjuihin tulee reagoida.

Sopimustunnusten käyttö myyjänvaihdossa

Sopimustunnusta käytetään sanomaketjujen identifioimiseen, joten saman sopimustunnuksen käyttö jo kertaalleen peruutetulle myyjänvaihdolle aiheuttaa järjestelmissä ongelmia. Samaa sopimustunnusta saatetaan käyttää toiseen kertaan esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- Myyjänvaihto on kuitattu Z04[N]-sanomalla
- Z03[1]-sanoma on kuitattu negatiivisella APERAK:lla

- Verkonhaltija vastaa sähköpostilla myyjänvaihtosanomaan, että kyseessä on muutto, eikä Z04-sanomaa lähetetä
- Myyjänvaihto on kuitattu Z04[1]-sanomalla ja tämän jälkeen peruutettu Z03[C]-sanomalla

Kolmessa ensimmäisessä tilanteessa myyjänvaihto ei ole mennyt läpi, eikä sopimusta siis ole missään vaiheessa vahvistettu. Näissä tilanteissa samaa sopimustunnusta voi vielä käyttää uudestaan, kunnes kyseessä oleva sopimus vahvistetaan. Viimeisessä tilanteessa sopimus puolestaan on jo kertaalleen vahvistettu, joten sopimustunnus on ikään kuin käytetty. Tätä sopimustunnusta ei tule käyttää enää uudelleen. Verkonhaltijalla ei kuitenkaan ole velvollisuutta validoida myyjän käyttämiä sopimustunnuksia.

Myyjänvaihto alle 14 vuorokaudessa katkaisun välttämiseksi

Aika ajoin esiintyy tilanteita, joissa asiakkaan sopimus on päättymässä (myyjä on jo lähettänyt päättymissanoman) ja uudella myyjällä on tarve saada uusi sopimus voimaan alle 14 vuorokauden päästä, jotta vältetään asiakkaan turha katkaisu. Näitä tilanteita ei voida hoitaa sanomitse, vaan uusi myyjä hoitaa asian sähköpostitse verkonhaltijan kanssa.

Vinkki! Myyjien tulisi informoida asiakasta hyvissä ajoin siitä, että uusi sopimus on tehtävä 14 vuorokautta aikaisemmin siinäkin tapauksessa, että asiakkaan määräaikainen sopimus on loppumassa.

On kuitenkin huomioitava, että suurin osa määräaikaisista myyntisopimuksista on sellaisia, että ne jatkuvat toistaiseksi voimassa olevina. Tällöin lähdetään siitä, että uuden myyjän uusi sopimus aloitetaan menettelyohjeiden mukaisesti 14 vuorokauden päästä. Asiakkaan sopimus jatkuu väliajan nykyisen myyjän toistaiseksi voimassa olevana sopimuksena.

3.1.3. Verkonhaltijan ilmoitus nykyiselle myyjälle – Z05[1]

Jakeluverkonhaltijan tulee välittää tieto uudesta sopimuksesta nykyiselle myyjälle viivyttämättä, kuitenkin viimeistään kahden arkipäivän kuluessa uuden myyjän ilmoituksen vastaanottamisesta. Nykyinen myyjä hyväksyy asiakkaan irtisanomisajankohdaksi sen ajankohdan, jolloin jakeluverkonhaltija on vastaanottanut irtisanomisilmoituksen. Nykyinen myyjä tarkistaa, että Z05[1]-sanoma on lähetetty riittävän ajoissa ennen sopimuksen alkua (viimeistään 14 vuorokautta miinus 2 arkipäivää). Jos aikamääre ei täyty, vastaanottaja lähettää negatiivisen APERAK-kuittauksen ja sanomaliikenne keskeytyy. Tällöin verkonhaltijan on hoidettava asiaa nykyisen myyjän ja mahdollisesti myös uuden myyjän kanssa muutoin kuin sanomilla. Näissä tilanteissa pyritään lähtökohtaisesti toteuttamaan asiakkaan tahto, eli verkonhaltija pyrkii sovitteluun vanhan myyjän kanssa, että sopimus saadaan aloitettua nopeutetusti.

Ilmoituksen uudesta myyntisopimuksesta (Z03[1]) voi lähettää myös käyttöpaikan nykyinen myyjä, jonka kanssa asiakas tekee uuden myyntisopimuksen. Tällöin verkonhaltijan ilmoitus (Z05[1]) nykyiselle myyjälle voidaan jättää lähettämättä.

3.1.4. Nykyisen myyjän vahvistus Z08[1] / hylkäys Z08[N] verkonhaltijalle

Saatuun ilmoituksen uudesta myyntisopimuksesta, nykyisen myyjän tulee välittömästi lähettää vastaussanoma jakeluverkonhaltijalle. Mikäli nykyinen myyntisopimus voidaan päättää, lähettää myyjä myynnin päättymisilmoituksen Z08[1] viimeistään 2 arkipäivän kuluessa vastaanotettuaan verkonhaltijan ilmoituksen.

Jos nykyisellä myyjällä on voimassa oleva määräaikainen myyntisopimus tai myyntisopimus ei ole muista sopimusehtojen mukaisista syistä (esim. poikkeava irtisanomisehto) irtisanottavissa ehdotettuna ajankohtana, lähettää nykyinen myyjä tästä ilmoituksen Z08[N]-sanomalla edellä mainitulla aikataululla. Nykyisen myyjän tulee ilmoittaa voimassa olevan sopimuksen ensimmäinen mahdollinen päättymispäivä Z08[N]-sanomassa, jos ehdotetun uuden sopimuksen alkamispäivän ja nykyisen sopimuksen päättymispäivän välillä on eroa enintään 30 vuorokautta. Jos ehdotettu uuden sopimuksen alkamispäivä on

yli 30 vuorokauden päässä nykyisen sopimuksen päättymispäivästä ja nykyinen myyjä ei halua ilmoittaa päättymispäivää, päivämääräkenttä jätetään tyhjäksi.

Z08[1]-sanomassa ilmoitettu sopimuksen päättymisajanhetki määrää sopimuksen päättymispäivän ja uuden sopimuksen alkamispäivän. Kun Z08-sanoma on vastaus myyjänvaihtoon, pyydettyä päättymispäivää ei saa muuttaa sanomaan. Myyjänvaihtoon liittyvässä sanomaketjussa uuden sopimuksen alkamishetken ja voimassa olevan sopimuksen päättymishetken tulee olla identtisiä ja muuttumattomia koko prosessin ajan. Sopimukset ovat aina voimassa täysiä vuorokausia, eli sopimus päättyy päättymispäivänä klo 24, ja uusi sopimus alkaa seuraavana päivänä klo 00, jotka ovat käytännössä sama ajanhetki. Sanomassa ilmoitettava päättymisajanhetki ilmoittaa ensimmäisen ajanhetken, jolloin vanha sopimus ei ole voimassa. Jos esimerkiksi asiakkaan kanssa on sovittu, että sopimuksen päättymispäivä on 31.12.2015, niin uusi sopimus voi alkaa 1.1.2016 klo 00, joka EDI-sanomassa ilmoitetaan sopimuksen päättymisajanhetkenä.

Toisinaan saattaa käydä niin, että nykyisen myyjän päättymissanoma (Z08[1]) ja verkkonhaltijan ilmoitus nykyiselle myyjälle uudesta sopimuksesta (Z05[1]) kulkevat ristiin eri päivämäärillä. Kyseessä on tilanne, jossa nykyisen myyjän määräaikainen sopimus on loppumassa jo ennen kuin uuden myyjän sopimus alkaa. Jos myyjä on jo vastaanottanut Z05-sanoman, hän ei saa tämän jälkeen lähettää Z08[1]-sanomaa eri päivämäärällä, vaan tilanne on selvitettävä puhelimitse tai sähköpostilla. Käytännössä voi kuitenkin käydä niin, että sanomat on lähetetty samoihin aikoihin, jolloin myyjällä ei ole vielä ollut tietoa verkkonhaltijan lähettämästä Z05-sanomasta. Tällöin tilanne hoituu seuraavasti: Jos verkkonhaltija on lähettänyt nykyiselle myyjälle Z05[1]-sanoman ennen kuin on vastaanottanut nykyisen myyjän Z08[1]-sanoman, käsittelee verkkonhaltijan järjestelmä Z08-sanomaa vastaussanomana Z05-sanomaan. Jos näiden päivämäärät poikkeavat, lähettää verkkonhaltija nykyiselle myyjälle negatiivisen APERAKin. Nykyisen myyjän tulee tällöin selvittää asia erikseen verkkonhaltijan kanssa.

3.1.5. Verkonhaltijan vahvistus Z04[1] / hylkäys Z04[N] uudelle myyjälle

Verkonhaltija välittää nykyisen myyjän vastauksen uudelle myyjälle välittömästi sen saatuaan Z04[1/N]-sanomalla. Ilmoitus on lähetettävä viimeistään seuraavana arkipäivänä Z08[1/N]-sanoman vastaanottamisesta.

Verkonhaltijan on vahvistettava uudelle myyjälle tieto sähkötoimituksen alkamisesta viimeistään 5 arkipäivän kuluessa vastaanotettuaan uuden myyjän ilmoituksen toimituksen alkamisesta riippumatta siitä, onko nykyinen myyjä lähettänyt edellisessä kohdassa määritellyä Z08-vastaussanomansa.

Mikäli myyjä ei sanomaa aikarajan puitteissa ole saanut, ei prosessia voi myöskään jatkaa. Tällöin myyjän tulee pyytää verkkonhaltijaa lähettämään puuttuva Z04-sanoma.

Verkonhaltija ilmoittaa voimassa olevat vuosikäyttöarviot myyjälle toimituksen aloituksen kuittaavalla Z04[1]-sanomalla.

Myyjän on viimeistään 2 arkipäivän kuluessa sanoman vastaanottamisesta tarkistettava vastaako verkkosopimuksen asiakkaan nimi sähkömyyntisopimuksen asiakkaan nimeä. Myyjän on selvitettävä syy erinimisyyteen ja poissuljettava mahdollisuus virheelle, että sopimusta ollaan tekemässä väärälle käyttöpaikalle. Mahdollisten tulevien vaikeuksien välttämiseksi verkko- ja myyntisopimukset tulee pyrkiä tekemään samalle nimelle.

<p><i>Vinkki!</i> Datahubin käyttöönoton jälkeen käyttöpaikan verkko- ja myyntisopimukset tehdään aina samoille sopimuskumppaneille. Tähän on syytä pyrkiä valmistautumaan jo etukäteen datahubin mahdollisimman sujuvan käyttöönoton varmistamiseksi.</p>
--

Jos este myyjänvaihdolle todetaan, on uuden myyjän sovittava asiakkaan kanssa, tuleeko sopimus voimaan välittömästi sen jälkeen, kun vanhan sopimuksen määräaika tai irtisanomisaika on päättynyt. Mikäli uusi myyjä ja asiakas ovat alkuperäisessä sopimuksessaan sopineet tietystä nimenomaisesta sopimuksen aloituspäivästä, tulee myyjän sopia asiakkaan kanssa uudesta toimituksen aloitusajankohdasta. Jos halutaan, että

sopimus tulee myöhemmin voimaan, on uuden myyjän ennen sopimuksen alkua ilmoitettava siitä jakeluverkonhaltijalle uudella Z03[1]-sanomalla edellä kuvatusti.

Jos taas vanha myyntisopimus on voimassa vielä vuoden, eikä uusi myyjä halua ottaa riskiä, että nykyisillä ehdoilla sovittu uusi sopimus olisi voimassa vuoden kuluttua, voi hän "perua" sopimuksen, koska kaikki sopimukseen liittyvät ehdot (voimaantuloaika) eivät toteudu myyjän ja asiakkaan sopimalla tavalla. Saattaa myös olla, että asiakas ei vuoden kuluttua enää muista tehneensä sopimusta, joten jos sopimus jää voimaan, kannattaa asiakasta muistuttaa siitä lähempänä sopimuksen voimaantuloaika.

Verkonhaltijan vahvistamia pakollisia tietoja Z04[1]-sanomassa

Kuormitusmallin ja aikavyöhykejaon tunnuksot ovat Z03-sanomassa vapaaehtoisia ja tarkoitettu verkonhaltijalle lähinnä tiedoksi siitä, minkälaisen sopimuksen myyjä on asiakkaan kanssa tehnyt. Verkonhaltija vahvistaa käyttöpaikan todelliset kuormitusmallin ja aikavyöhykejaon tunnuksot Z04[1]-sanomassa, jossa kentät ovat pakollisia. Myyjien tulee aina tarkistaa tunnuksot Z04-sanomasta ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin, mikäli ne ovat ristiriidassa myyntisopimuksen kanssa, jotta virheellisiä taseita ei jouduttaisi taannehtivasti selvittämään.

Vastaavasti laskutusperuste- ja laskutustapatiedolla myyjä kertoo Z03-sanomassa jakeluverkonhaltijalle, mitä on asiakkaan kanssa sopinut. Jakeluverkonhaltija vahvistaa Z04-sanomassa todelliset tiedot. Jos näissä on eroa, myyjä selvittää asian asiakkaan kanssa.

Tuotteen muutoksesta ilmoittaminen myyjänvaihdon kuittauksen jälkeen

Tilanteessa, jossa asiakas ilmoittaa verkonhaltijalle vielä Z04[1]-sanoman lähettämisen jälkeen, että haluaakin esimerkiksi ottaa 9-käyrän kohteessaan käyttöön kaksiaikaisen verkkopalvelutuotteen, tulee verkonhaltijan lähettää myyjälle joko Z10[12]-sanoma tai uusi Z04[1]-sanoma. Verkonhaltijan tulee ennen sanoman lähettämistä kuitenkin sopia asiasta myyjän kanssa.

3.1.6. Myyjänvaihtoajankohdan mittaustiedot – Z11[1/3]

Jakeluverkonhaltija ilmoittaa myyjänvaihdon jälkeen uudelle myyjälle toimituksen aloitushetken mittaustiedot ja vuosikäyttöarvion Z11[1]-sanomalla sekä edelliselle myyjälle toimituksen päättymishetken mittaustiedot Z11[3]-sanomalla.

Sanomien tulee olla vastaanottajien käytettävissä viimeistään 10 arkipäivän kuluttua myyjänvaihtoajankohdasta.

Menettely koskee ainoastaan kuormituskäyrämenettelyn piiriin kuuluvia ja sulakekooltaan enintään 3x63 A:n tuntimitattuja käyttöpaikkoja.

Valtioneuvoston asetuksen mukaan kaikkien tuntimitattujen kohteiden, myös enintään 3x63 A:n käyttöpaikkojen, mittaustiedot tulee ensisijaisesti ja edellä mainitun sanoman lisäksi ilmoittaa päivittäin toimitettavalla MSCONS-sanomalla. MSCONS-menettely on ohjeistettu tarkemmin [EDIEL sovellusohjeessa](#) ja [tuntimittaussuosituksessa](#).

Mikäli kohteessa ei ole etäluettavaa mittaria, luenta suoritetaan +/- 5 arkipäivän sisällä sopimuksen aloitus/päätymisajankohdasta. Tällöin virhe energioissa on niin pieni, ettei mittaustietojen erillistä korjaamista tarvita. Luentatiedot tulee tallentaa sopimuksen aloitus/päätymisajankohdalle. Myyjänvaihtotilanteessa jakeluverkonhaltija saa arvioida mittaustiedot, jos kohteessa ei ole tuntimittauslaitteistoja ja asiakas ei ole toimittanut verkonhaltijan asettamassa kohtuullisessa määräajassa mittaustietoja verkonhaltijan sitä häneltä tiedusteltua tai jos mittauslaitteisto on sijoitettu sellaiseen paikkaan, johon asiakkaalla ei ole pääsyä.

3.1.7. Myyjänvaihtoon ajoittuva mittarin tai mittaustavan vaihto – Z10[12]

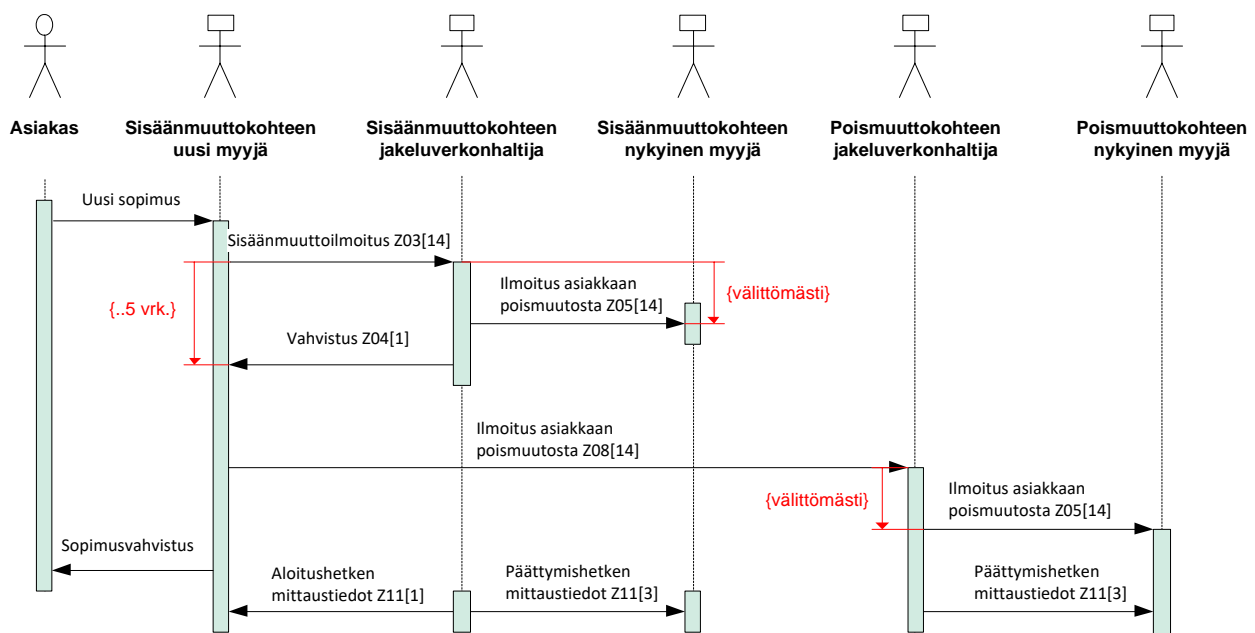
Mikäli myyjänvaihtoajankohtaan ajoittuu mittarin tai mittaustavan vaihto, jakeluverkonhaltija vahvistaa uudelle myyjälle muuttuneet käyttöpaikkatiedot enintään 3x63A pääsulakkeilla varustetuista kohteista Z10[12]-sanomalla ja yli 3x63A kohteilla sähköpostilla.

Sanoman tulee olla uuden myyjän käytettävissä viimeistään 10 arkipäivän kuluttua muutosajankohdasta.

Tällä sanomalla ilmoitetaan mm. mittaustavan vaihtumisesta johtuva kuormitusmallin tunnuksen muutos, kun kuormituskäyrämenettelyn piirissä oleva kohde muuttuu tuntimitattavaksi. Jos käyttöpaikan mittaustiedot ilmoitetaan muutoksen jälkeen päivittäin toimitettavalla MSCONS–sanomalla, kuormitusmallin tunnus on 0 (nolla) yli 3x63 A:n kohteilla ja 9 tätä pienemmillä kohteilla. Käytettävät koodit on kuvattu tämän ohjeen luvussa 5.10 ja Fingridin ohjeessa [PRODAT-inhouse](#).

Myös tilanteessa, jossa mittarin tai mittaustavan vaihto ajoittuu Z04[1]-sanoman lähettämisen ja ehdotetun myyntisopimuksen aloitushetken väliin, jakeluverkonhaltija ilmoittaa aloitushetken mittaustiedot ja vuosikäyttöarvion Z10[12]-sanomalla. Tällainen tilanne muodostuu siis, jos jakeluverkonhaltija joutuu Z04-sanoman lähetyksen jälkeen tekemään mittalaitteen tai mittaustavan vaihdon. Tästä syystä jakeluverkonhaltijan järjestelmän on aina ennen aloitushetken mittaustietojen lähettämistä (Z11[1]) tarkistettava, vastaavatko mittarin tiedot tai kuormitusmallin tunnus aikaisemmin lähetetyn Z04[1]-sanoman tietoja, ja jollei, niin muodostettava Z10[12]-sanoma myynnin aloitushetkelle, joka korvaa Z11[1]-sanoman näissä tilanteissa.

3.2. Asiakkaan muutto



Kuva 3: Asiakkaan muutto (liitteessä 6 tarkemmat prosessikuvaukset sekä liitteessä 4 esimerkkejä erikoistilanteista).

Asiakas voi hoitaa muuttoon liittyvät sopimustoimenpiteet yhden osapuolen kanssa. Asiakkaan muuttoon hoitaa palvelutoimenpiteenä ensisijaisesti asiakkaan sisäänmuuttokohteeseensa valitsema sähkönmyyjä.

Muuttotilanne käsitellään kaikkien osapuolien toimesta niin nopeasti kuin mahdollista. Tämä tarkoittaa vähintään niin nopeasti kuin myyjänvaihdoissa, mutta mielellään nopeammin. Myyjänvaihtoja koskien säännellään, että Z04-sanoma tulee lähettää viimeistään 5

arkipäivän kuluessa Z03-sanoman vastaanottamisesta. Tämä on myös ehdoton takaraja muutoissa.

3.2.1. Asiakkaan sisäänmuutto – Z03[14], Z05[14] ja Z04[1]

Solmittuaan uuden myyntisopimuksen asiakkaan kanssa, joka on muuttamassa uuteen käyttöpaikkaan, myyjä ilmoittaa sopimuksesta uuden käyttöpaikan jakeluverkonhaltijalle ennen muuttotapahtumaa Z03[14]-sanomalla. Myyjän tulee selvittää sisäänmuuttokohteen käyttöpaikkatunnus ennen sanoman lähettämistä. Käyttöpaikkatunnuksen selvittäminen on kuvattu tarkemmin luvussa 3.1.1.

Vastaanotettuaan myyjän ilmoituksen asiakkaan sisäänmuutosta jakeluverkonhaltija lähettää välittömästi ilmoituksen käyttöpaikan nykyiselle myyjälle sopimuksen päättymisestä Z05[14]-sanomalla. Ilmoitusta ei tarvitse lähettää, jos käyttöpaikan nykyinen myyjä on sama kuin Z03[14]-sanoman lähettäjä.

Käyttöpaikan mahdollisesti voimassa olevat sopimukset päättyvät sanomassa esitettynä ajankohtana. Sisäänmuuttokohteen nykyisellä myyjällä ei ole mahdollisuutta kieltäytyä irtisanomasta aiemman asiakkaan sopimusta sisäänmuuttokohteessa. Olennaista on myös, että jakeluverkonhaltija varmistaa, että sisäänmuutto onnistuu samassa ajassa riippumatta siitä, onko uusi myyjä kohteessa toimitusvelvollinen myyjä vai ei.

Sanomaa käytetään samalla tavalla myös niissä tapauksissa, että asiakas on muuttamassa kokonaan uuteen käyttöön otettavaan käyttöpaikkaan, jossa ei ole aiemmin ollut myynti- ja verkkosopimuksia. Jos tällaisen kohteen käyttöpaikkatunnus ei vielä löydy käyttöpaikkarekisteristä, uuden myyjän tulee tarkistaa se verkonhaltijalta.

Verkonhaltijan on vahvistettava uudelle myyjälle tieto sähkötoimituksen alkamisesta uuteen käyttöpaikkaan Z04[1]-sanomalla. Jakeluverkonhaltija ilmoittaa tässä sanomassa mm. voimassa olevat vuosikäyttöarviot.

Asiakkaan posti- ja laskutusosoitteen ilmoittaminen muuton yhteydessä

Käytössä olevat sanomat mahdollistavat asiakkaan käyttöpaikan osoitteen lisäksi asiakkaan posti- ja laskutusosoitteen ilmoittamisen. Sisäänmuuttoa ilmoittavassa sanomassa (Z03[14]) on käyttöpaikan osoitteen lisäksi kentät uuden asiakkaan osoitteelle sekä asiakkaan laskutusosoitteelle. Jos myyjällä on tiedossa oikea laskutus- ja/tai postiosoite, joka poikkeaa käyttöpaikan osoitteesta, tämä pitää kertoa verkonhaltijalle.

Sisäänmuuttosanomassa tulee välittää asiakkaan sen hetkinen (sanoman muodostushetken) postiosoite sopimusvahvistuksen lähettämistä varten ja osoitteen muututtua ilmoittaa siitä sähköpostilla verkonhaltijalle. Sanomissa ei ole välitettävälle tiedoille voimassaoloaikaa eikä tulevaisuudessa tapahtuvia muutoksia pystytäkään sanomalla ennakkoon ilmoittamaan. Näin ollen toimijoiden tulee aina viivytyksettä sähköpostitse ilmoittaa, mikäli asiakkaan osoitetiedoissa tapahtuu kyseessä olevasta muutosta johtuvia muutoksia sanomissa ilmoitettuihin nähden. Esimerkiksi jos asiakas haluaa sopimusvahvistukset vanhaan käyttöpaikkaan, mutta muuton jälkeen asiakkaan postiosoitteeksi muutetaan uuden käyttöpaikan osoite, tulee myyjän ilmoittaa tästä asiakkaan postiosoitteen muutoksesta sähköpostitse verkonhaltijalle.

Myyjä vastaa, että hän välittää muuttotilanteissa oikeat ja riittävät tiedot verkonhaltijalle sopimusvahvistuksien ja laskujen lähettämistä varten huomioiden asiakkaan muuton ajankohta. Vastaavasti, mikäli asiakas on muuttotilanteessa yhteydessä verkonhaltijaan, verkonhaltijan tulee edellä kuvatuin periaattein välittää asiakkaan oikeat osoitetiedot myyjälle.

Asiakkaan kesken sopimuskautta tapahtuvaa laskutusosoitteen muuttamista on käsitelty luvussa 4.7.

Mittaroimattoman kohteen käsittely

Jos kohteeseen ei ole asennettu mittaria Z04-sanoman lähetyshetkellä, sanoman mittarinnumero kenttään kirjataan "ei asennettu". Laskurikapasiteetiksi ilmoitetaan 8 ja lukemakertoimeksi 1. Nämä kaksi jälkimmäistä kenttää ovat numeerisia ja pakollisia, joten niitä ei voi jättää tyhjäksi, eikä niihin voi kirjoittaa tekstiä. Aikanaan, kun mittari on asennettu ja alkulukema luettu, oikeat mittaritiedot välitetään Z10[12]-sanomalla. Tämän sanoman tarkoitus on korvata aiemmin myyjälle toimitetut Z04-sanomalla ilmoitetut mittausta ja mittarointia koskevat tiedot ja ilmoittaa myynnin aloitushetken mittaustiedot ja ennusteet sekä tarkentaa myynnin aloituspäivä uuden liittymän mittaroinnin osalta ja korvata aiemmin Z04-sanomalle lähetetty myynnin aloituspäivämäärä.

3.2.2. Asiakkaan poismuutto – Z08[14] ja Z05[14]

Solmittuaan uuden myyntisopimuksen asiakkaan kanssa, joka on muuttamassa pois nykyiseltä käyttöpaikalta, myyjä ilmoittaa asiasta nykyisen käyttöpaikan jakeluverkonhaltijalle ennen muuttotapahtumaa Z08[14]-sanomalla.

Jakeluverkonhaltija välittää irtisanomisen välittömästi ulosmuuttokohteen myyjälle Z05[14]-sanomalla. Ulosmuuttokohteen jakeluverkonhaltija ja nykyinen myyjä voivat tällä tiedolla päättää sopimuksensa ja lähettää loppulaskut asiakkaalle.

Tilanteissa, joissa myyjä ei kyseisellä käyttöpaikalla vaihdu asiakkaiden muuton yhteydessä, myyjän ei tarvitse toimittaa jakeluverkonhaltijalle erillistä myynnin päättymisilmoitusta (Z08[14]) poismuuttavan asiakkaan osalta. Tällöin myyjä lähettää vain ilmoituksen uuden asiakkaan sisäänmuutosta (Z03[14]), joka päättää samalla käyttöpaikan voimassa olevat sopimukset.

Mikäli asiakas ilmoittaa poismuutosta verkonhaltijalle, tulee verkonhaltijan ilmoittaa välittömästi poismuutosta käyttöpaikan myyjälle Z05[14]-sanomalla.

Asiakkaan nimen ja sopimustunnuksen tarkastaminen Z08[14]-sanomassa

Z08[14]-sanomassa on poismuuttavan asiakkaan nimi sekä irtisanottava sopimustunnus, joiden avulla verkonhaltija voi tarkistaa täsmääkö poismuuttoilmoitus käyttöpaikan sen hetkiseen asiakkaaseen. Tarkoitus on estää tilanne, jossa käyttöpaikalle jo aiemmin sisäänmuuttoilmoituksen tehneeltä uudelta asiakkaalta katkaistaan virheellisesti sähköst seuraavan kaltaisessa tilanteessa:

- 1) Käyttöpaikkaan muuttava uusi asiakas A tekee valitsemansa uuden myyjän 1 kanssa käyttöpaikalle sopimuksen 23.9. alkaen, jolloin käyttöpaikan vanhan asiakkaan B sopimus päättyy 22.9. Uusi myyjä 1 ilmoittaa sisäänmuutosta Z03[14]-sanomalla verkonhaltijalle, joka edelleen ilmoittaa nykyisen sopimuksen päättymisestä käyttöpaikan nykyiselle myyjälle Z05[14]-sanomalla.
- 2) Käyttöpaikalta poismuuttava asiakas B tekee 25.9. uuden myyjän 2 kanssa sopimuksen uudelle käyttöpaikalle 1.10. alkaen. Samalla, tietämättä edelliselle käyttöpaikalleen sisäänmuuttaneen asiakkaan sopimuksesta, asiakas B valtuuttaa uuden myyjän päättämään vanhan sopimuksensa 30.9. Uudella myyjällä 2 ei ole myyntisopimusta tähän edelliseen käyttöpaikkaan. Uusi myyjä 2 lähettää asiakkaan edellisen käyttöpaikan verkonhaltijalle poismuuttoilmoituksen Z08[14]-sanomalla päivämäärälle 30.9.
- 3) Ilman asiakkaan nimen ja sopimustunnuksen tarkistamista, verkonhaltija saattaisi virheellisesti, vaikkakin ilmoituksen mukaisesti päättää sopimuksen 30.9. ja katkaista sähköst käyttöpaikalle juuri muuttaneelta asiakkaalta A.

Sopimustunnuksen tarkoitus on helpottaa tarkastuksen automatisointia, sillä pelkän nimen tarkastamisen automatisointi on sen erilaisista kirjoitusmuodoista johtuen haasteellista. Uuden myyjän tulee aina sopimustunnuksen tietäessään syöttää se sanomaan sille varattuun kenttään. Mikäli myyjä on sama uudella ja vanhalla käyttöpaikalla, saa myyjä sopimustunnuksen järjestelmästä, muulloin sopimustunnusta voi kysyä asiakkaalta.

Mikäli sopimustunnusta ei tiedetä, laitetaan kenttään teksti "ei tiedossa", jolloin verkonhaltija tietää asiakkaalla olevan eri myyjä uudella käyttöpaikalla.

Näiden tietojen perusteella verkonhaltija voi toimia seuraavien vaihtoehtojen mukaisesti:

- Jos sanomassa oleva irtisanottava sopimustunnus täsmää verkonhaltijan järjestelmässä olevaan sopimustunnukseen, etenee sopimuksen päättäminen automaattisesti.
- Jos sanomassa oleva irtisanottava sopimustunnus ei täsmää verkonhaltijan järjestelmässä olevaan sopimustunnukseen, vastataan negatiivisella APERAK-kuittauksella.
- Jos sanomassa sopimustunnuskenttään on kirjoitettu "ei tiedossa", tulee verkonhaltijan käsitellä tapaus erikseen, varmistaen että sopimusta ei päätetä väärältä asiakkaalta. Erilliskäsittely voi olla esim. manuaalinen nimen tarkistus. Halutessaan verkonhaltija voi kuitenkin pyrkiä rajaamaan manuaaliseen käsittelyyn otettavia tapauksia toteuttamalla järjestelmänsä automaattisen aikarajatarkastelun, joka nostaa manuaalitarkistukseen vain ne tapaukset, joissa edellinen sisäänmuutto käyttöpaikalle on tapahtunut esimerkiksi viimeisen viikon aikana.

Edellä kuvatut verkonhaltijan tekemät tarkistukset eivät kuitenkaan poista myyjältä vastuuta sopimuksen päättämisestä oikealta käyttöpaikalta.

Loppulaskuosoitteen välittäminen myyjältä verkonhaltijalle

Mikäli asiakas antaa myyjälle loppulaskun lähetysosoitteen ulosmuuttaessaan, niin myyjän tulee välittää tämä osoite myös verkonhaltijalle. Mikäli osoite ei verkonhaltijalle välity, saattaa asiakkaalle aiheutua ylimääräisiä perintäkustannuksia, kun lasku ei ole tavoittanut asiakasta.

Osoite tulisi muuttotilanteessa ensisijaisesti lähettää Z08[14]-sanomalla, mutta mikäli lähettäminen ei sanomalla onnistu, niin tulee se lähettää sähköpostilla. Tilanteessa tulee toimia niin, että vältetään asiakkaalle toimijoiden välisen tietokatkon vuoksi aiheutuvia turhia perintäkuluja.

3.2.3. Muuttoajankohdan mittaustiedot – Z11[1/3]

Muuttotilanteessa tarvitaan mittaustiedot kohteista, joita muutto koskee. Etäluettavissa kohteissa tulee käyttää todellisia päättymis- ja alkamisajankohdan mittaustietoja tilanteissa, joissa ulos- ja sisäänmuutto eivät tapahdu samaan aikaan. Lukemat voivat poiketa toisistaan, mikäli verkonhaltija ei ole katkaissut toimitusta sopimuksettomaksi ajaksi ja tästä väliajan käytöstä vastaa verkonhaltija.

Jakeluverkonhaltijan on luettava muu kuin etäluettava mittari +/-5 arkipäivän sisällä muutosta. Mittaustiedot kirjataan aina muuttopäivälle. Asiakas voi myös itse lukea mittarinsa, jos hänellä on tähän mahdollisuus. Asiakkaan antamaa lukemaa tulee käyttää, ellei ole syytä epäillä luentavirhettä. Jos asiakas ei pyynnöstä huolimatta toimita mittarilukemaa aikarajojen puitteissa eikä verkonhaltijalla ole pääsyä mittarille, on arvioitujen lukemien käyttäminen näissä poikkeustilanteissa mahdollista. Lukeman arviointimahdollisuus tulee rajata vain sellaisiin poikkeustilanteisiin, ettei yrityksistä huolimatta saada todettua lukemaa.

Muuttotapahtuman johdosta tehtävät käyttöpaikkojen mittaustiedot ilmoitetaan kullekin myyjälle kuten myyjänvaihdossa, niin kuin se on tämän ohjeen kohdassa 3.1.6 ohjeistettu.

3.2.4. Muuttojen aikarajat

Sopimusehtojen mukaisesti asiakkaan tulee tehdä ja irtisanoa sopimukset viimeistään 14 vuorokautta aikaisemmin. Tämä koskee myös muuttoja. Toimijoiden tulisikin aktiivisesti

viestiä asiakkailleen, että muutoista tulee ilmoittaa kahta viikkoa ennen, jotta nopeammalla aikataululla tehtävät sopimusmuutokset jäisivät mahdollisimman vähiin.

Toimialalla on kuitenkin yhteisesti sovittu, että muutot voidaan tarvittaessa hoitaa nopeamminkin. Takautuvia muuttoja ei kuitenkaan lähtökohtaisesti tehdä.

Myyjän on aina varmistettava asiakkaalta todellinen muuttopäivä epäselvyyksien välttämiseksi.

Sanomaliikenneasetuksessa mainittu aikaraja avoimen toimituksen alkamista tai päättymistä koskevan ilmoituksen aikaisimmasta mahdollisesta lähettämisestä pätee myös muutoille. Näin ollen muuttoilmoituksen voi lähettää aikaisintaan 90 vuorokautta ennen muuttoa.

Myyjänvaihtoja koskien sanomaliikenneasetuksessa on määritelty selkeä aikaraja Z04-sanoman lähettämiselle (5 arkipäivää Z03-sanoman vastaanottamisesta). Muuttoa koskien sanomaliikenneasetuksessa todetaan, että muuttotilanteissa voidaan toimia asetettuja aikarajoja nopeammin. Tämän vuoksi menettelyohjeissa ei aikarajaa ole määritelty lainkaan. Tämä tarkoittaa, että muuttotilanteissa tulee toimia niin nopeasti kuin mahdollista, eli vähintään niin nopeasti kuin myyjänvaihdossa, mutta mielellään nopeammin.

3.2.5. Lyhyellä varoitusajalla tapahtuvat muutot

Samalle tai seuraavalle päivälle tapahtuvia muuttoja tulisi välttää. Jos tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, myyjän tulee varmistaa, että hänen lähettämänsä sanomat lähtevät eteenpäin saman vuorokauden aikana.

Jos muuttoa ehdotetaan tapahtuvaksi samalle arkipäivälle, kun sanoma lähetetään, tai sitä välittömästi seuraaville viikonloppu- tai pyhäpäivälle, on myyjän otettava yhteyttä² verkonhaltijaan ja varmistettava, onko kytkentä mahdollinen ehdotettuna ajankohtana ja mitä kytkentä maksaa.

Kun verkonhaltija saa myyjältä tiedon, että kohteeseen on tulossa uusi asiakas (Z03[14]-sanomaa ei vielä ole vastaanotettu), tulee verkonhaltijan huolehtia, että tieto muutosta välittyy viivytyksettä myös irtikytkennän tekijöille. Sujuva ja välitön verkonhaltijan sisäinen tiedonkulku on tärkeää, jotta sisäänmuuttavalta asiakkaalta ei katkaista sähköjä sen jälkeen, kun myyjä on jo varmistanut, että kohteessa on sähköt päällä.

Sähköjen päälle kytkentä tulisi suorittaa 24 tunnin sisällä, jos asiakas näin haluaa. Lyhyellä varoitusajalla suoritetusta kytkennästä voidaan periä verkonhaltijan hinnaston mukainen pikakytkentämaksu.

Jos muutto (/kytkentä) tapahtuu sanoman lähettämistä seuraavana arkipäivänä tai sen jälkeen, riittää, että myyjä välittää verkonhaltijalle Z03[14]-sanoman. Perjantaina lähetettävällä sanomalla voi ilman erillistä varmistusta ilmoittaa muutosta aikaisintaan seuraavalle maanantaille (ellei se ole arkipyhä). Verkonhaltijan tulee huolehtia sanomien säännöllisestä luennasta järjestelmiinsä sekä huomioida omia kytkentävelvoitteita suorittaessaan sanoman lähetys hetki (katso luku 5.2), ei sanoman vastaanottohetki. Verkonhaltija vastaa, että kohteessa on sähköt kytkettynä myyjän ilmoittamana ajankohtana. Jos kytkennästä peritään maksu, on verkonhaltija velvollinen ilmoittamaan tästä myyjälle. Verkonhaltijan tulee ilmoittaa kytkennän maksullisuudesta erillisellä ilmoituksella vain, jos verkonhaltijan soveltamia kytkentämaksuja ei ole ilmoitettu Datahub Palvelut -portaalin kytkentäaikataulukossa. Verkonhaltija vastaa, että hänen Datahub Palvelut -portaalin ilmoittamansa tiedot ovat oikein, yksiselitteisiä ja ajantasaisia.

² Kuluvalle päivälle ilmoitettavissa muutoissa myyjän on otettava yhteyttä verkonhaltijaan ja varmistettava, onko kytkentä mahdollinen ehdotettuna ajankohtana ja mitä kytkentä maksaa. Ohjeesta on poistettu puhelin ainoana kanavana. Myyjä voi valita itselleen sopivan kanavan verkonhaltijan tarjoamista lisävaihtoehtoista (esim. myyjäportaali tai chat). Myyjä vastaa siitä, että se saa vastauksen verkonhaltijalta. Sähköposti ei ole tässä kiireellisessä tilanteessa riittävä viestintäkanava. [Päivitetty 26.2.2020]

Ellei kytkentä ole teknisesti mahdollista ehdotetussa aikataulussa, on verkonhaltija velvollinen ilmoittamaan tästä myyjälle erikseen sähköpostitse.

Myyjä ilmoittaa asiakkaalle mahdolliset verkonhaltijan hinnaston mukaiset kytkennästä aiheutuvat kulut. Samoin myyjä ilmoittaa asiakkaalle, jos kytkentä ei ole mahdollista toivotulla ajanhetkellä. Myyjä ja verkonhaltija voivat myös sopia, että verkonhaltija ilmoittaa asiakkaalle kytkennästä ja siitä aiheutuvista kustannuksista samalla, kun sopii asiakkaan kanssa turvallisen kytkennän ajankohdasta. Verkonhaltija on velvollinen vastaamaan asiakaskommunikaatiosta, mikäli jo sovittu kytkentäprosessi viivästyy.

Huomionarvoista on, että sopimukset voivat alkaa eri päivämäärällä kuin varsinainen sähkön toimitus. Verkonhaltija voi siis hyväksyä vastaanottamansa Z03[14]-sanoman siihen merkityllä sopimuksen alkamispäivämäärällä, vaikka kohteeseen ei tuolloin vielä kytkettäisikään sähköjä.

Lyhyellä varoitusajalla tapahtuvissa muutoissa on lisäksi huomioitava, että mikäli myyjällä ei entuudestaan ole toimintaa kyseisen verkon alueella, tulee myyjän ilmoittautua verkonhaltijalle ennen ensimmäisen sanoman lähettämistä. Tarkempi ohjeistus löytyy ohjeesta [Toimenpiteet uudelle myyjälle tiedonvaihdon aloittamiseksi](#).

3.2.6. Takautuvat muutot

Takautuvia muuttoja ei lähtökohtaisesti tehdä. Jos tähän kuitenkin tulee erityinen tarve, niin asiasta voidaan yrittää sopia eri osapuolien välillä erikseen. Sanomilla asiaa ei voida hoitaa. Osapuolilla ei kuitenkaan ole velvoitetta suostua takautuvaan muuttoon.

Tilanteessa, jossa kohteen vanha asiakas on unohtanut irtisanoa sopimuksensa ja uusi asiakas on unohtanut tehdä uuden sopimuksen, kohteen vanha asiakas on vastuussa laskuista siihen asti, kunnes tarvittavat sopimusmuutokset on tehty. Muutto voidaan tehdä takautuvasti vain siinä tapauksessa, että uusi myyjä on sopinut asiasta verkonhaltijan ja kohteen nykyisen myyjän kanssa ja molemmat asiakkaat ovat tämän hyväksyneet.

Jossain tapauksissa on käynyt niin, että asiakas on tehnyt ajallaan myyjän kanssa sopimuksen uuteen asuntoon, mutta myyjä on lähettänyt muuttoilmoituksen vasta muuttopäivän jälkeen. Epäselvän tilanteen selvittää aina menettelytapojen vastaisesti toiminut taho. Tässäkin tapauksessa myyjä voi neuvotella verkonhaltijan ja kohteen nykyisen myyjän kanssa takautuvasta muutosta. Sanomilla asiaa ei voi hoitaa.

3.2.7. Sähköjen katkaisu ulosmuuttokohteesta

Verkonhaltijoiden tulee huolehtia, että sopimuksettomassa tilassa oleva kohde katkaistaan aina. Sopimukset ovat voimassa täysiä vuorokausia, joten sähköt tulee katkaista vasta sopimuksen viimeisen voimassaolovuorokauden klo 24.00 jälkeen. Hyvän asiakaspalvelun nimissä jakeluverkonhaltija voi ennen toimituksen katkaisua vielä mahdollisuuksien mukaan olla yhteydessä asiakkaaseen tai liittymän haltijaan ja selvittää katkaisun syy asiakkaalle.

Jos katkaisua ei tehdä, on mahdollinen välikauden toimitus edellisen asiakkaan sopimuksen päättymisen ja uuden asiakkaan sopimuksen alkamisen välillä aina jakeluverkonhaltijan vastuulla. Käyttöpaikan toimitusta ei voida siirtää toimitusvelvolliselle tai muulle myyjälle ilman asiakkaan sopimusta.

Katkaisemattoman kohteen mittari tulee lukea uudestaan uuden asiakkaan muuttaessa sisään, jos edellisen kuluttajan ulosmuutosta on kulunut aikaa enemmän kuin 5 arkipäivää. Etäluettavilla kohteilla tulee käyttää todellisia sopimuksen päättymis- ja alkamisajanhetken mittaustietoja.

Verkkopalveluehtojen mukaisesti verkonhaltijan ei tarvitse aloittaa toimitusta kiinteistökaupan yhteydessä uudelle omistajalle siirtyvään liittymään, ennen kuin liittymälle kuuluvat rasitteet on maksettu. Verkonhaltija voi siis tämän perusteella katkaista edellisen omistajan sopimusten päättyessä sähköt ko. kohteesta. Mikäli näin ei ole toimittu ja uusi sopimus (sähkön toimituksineen) on jo alkanut, kohdetta ei voi tämän ehtokohdan perusteella enää katkaista. Asiakkaalle tulee etukäteen kertoa, että toimitusta ei voi

aloittaa, ellei rästien maksamisesta sovita. Katkaisu voidaan tehdä vielä seuraavan päivän aikana, jos asiakkaalle on selkeästi etukäteen kerrottu, että toimitus tulee päättymään. Menettelytapa edellyttää verkonhaltijalta aktiivista omien liittymien seuranta.

3.2.8. Turvallinen sähkön kytkentä muuton yhteydessä

Sähkön kytkennässä muuton yhteydessä toimitaan vastuiden osalta samoin kuin missä muussa kytkentätilanteessa tahansa. Vastuu asiakkaan sähkölaitteistojen käytöstä ja kunnossapidosta on aina asiakkaalla itsellään.

Myyjän tehtävänä on ilmoittaa verkonhaltijalle se päivä, jolloin sähköt halutaan kytkeä kohteeseen. Tämän jälkeen verkonhaltija tarvittaessa sopii asiakkaan kanssa turvallisen kytkennän tarkemmasta ajankohdasta noudattaen oman yhtiönsä menettelytapoja.

Osa verkonhaltijoista vaatii aina asiakkaan läsnäoloa kohteessa tai vähintään yhteydenottoa asiakkaaseen etäkytkentätilanteissa. Osa taas kytkee sähköt suoraan ilman erillistä yhteydenottoa. Verkonhaltijalla ei ole velvollisuutta olla yhteydessä asiakkaaseen ennen muuttokytkentää, mutta yhteydenotto on suositeltava hyvän asiakaspalvelun nimissä, jos verkonhaltija saa asiakkaan matkapuhelinnumeron myyjältä muuttosanomassa.

Muuttotilanteissa tulisi pyrkiä välttämään asiakkaan turhaa pompottelua eri toimijoiden välillä. Sen jälkeen, kun asiakas on ollut myyjäänsä yhteydessä ja sopinut muuttopäivästä ja myyjä on tämän edelleen verkonhaltijalle ilmoittanut, siirtyy kytkennän turvallinen hoito verkonhaltijan vastuulle.

Verkonhaltijan mahdollisuuksia olla yhteydessä asiakkaaseen on helpotettu lisäämällä sisäänmuuttosanomaa (Z03[14]) vapaaehtoisena kenttänä asiakkaan puhelinnumero. Puhelinnumeron kirjoitusasuksi suositellaan kansainvälistä numeroa ilman välejä tai välimerkkejä, esimerkiksi +358401234567. Negatiivista APERAK-kuittausta ei kuitenkaan saa lähettää, vaikka puhelinnumeron kirjoitusmuoto tästä poikkeaisikin.

On suositeltavaa, että myyjät pyytävät sopimusta tehdessään ensisijaisesti asiakkaan matkapuhelinnumeroa ja kertovat, että sitä käytetään, jos asiakas pitää jostain syystä nopeasti tavoittaa. Tällainen tilanne on esimerkiksi sähköjen turvallisen kytkennän varmistaminen. Turvallisen kytkennän toteuttamiseksi on erittäin tärkeää, että myyjä pyytää asiakkaalta matkapuhelinnumeron ja myös toimittaa sen edelleen verkonhaltijalle sisäänmuuttosanomassa. Verkonhaltijan tulee jakaa tietoa turvallisesta kytkennästä ja sähköturvallisuudesta yleisesti asiakkaille mm. verkkosivuillaan ja muussa asiakasinformoinnissaan.

Jotta etäkytkentä onnistuisi turvallisesti ja joustavasti asiakkaan näkökulmasta on tärkeää, että myös myyjät kiinnittävät huomiota asiakkaan riittävään ja selkeään neuvontaan. Myyjän rooli on keskeinen, koska muuttotilanteissa asiakas on lähtökohtaisesti yhteydessä vain sähkönmyyjäänsä. Myyjien tulisi muuttotilanteissa kertoa asiakkaalle seuraavat asiat kytkennästä:

- Jos tarvitaan sähköjen kytkentää, sen hoitaa paikallinen verkonhaltija (hyvä kertoa mikä verkonhaltija asiakkaan tapauksessa). Verkonhaltija on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen turvallisen kytkennän varmistamiseksi. Myyjän tulee pyytää asiakkaalta yhteystiedot (matkapuhelinnumero) verkonhaltijalle välitettäväksi.
- Mikäli asiakas ei halua antaa matkapuhelinnumeroaan myyjälle, myyjän tulee kertoa, että tällöin verkonhaltija kytkee sähköt asiakkaalle omien periaatteidensa mukaisesti, eikä asiakas saa välttämättä tietoa kytkennästä ennakoon.
- Jotta sähköjen etäkytkentä onnistuisi turvallisesti, tulisi varmistaa, että kaikkien sähkölaitteiden, mm. jääkaapin, pääkytkin on pois päältä tai niiden sähköjohto on irti sähköverkosta kytkennän aikana, eikä esimerkiksi liedellä ole tavaroita.
- Mahdollinen liittymän siirto kiinteistökaupassa. Myyjän tulisi tiedustella asiakkailta, onko kyseessä kiinteistökauppa ja jos on, niin pyytää asiakasta ottamaan yhteyttä

verkonhaltijaan liittymän siirtoon liittyen. Asiakas ja myyjä eivät aina välttämättä ole suoraan keskenään yhteydessä uutta sopimusta tehtäessä. Liittymän siirrosta onkin hyvä informoida asiakasta myös myyjän internet-palveluissa ja niiden sopimuslomakkeissa. Kuten edellä todettu, myyjän tietoon ei aina välttämättä tule, että kyseessä olisi kiinteistökauppa. Jos verkkohaltija tällöin alkaa itse epäillä, että liittymä tulisi siirtää, verkkohaltijan tulee ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja selvittää asia. Tämän takia puhelinnumero tulisi aina sisällyttää sisäänmuuttosanomaa.

Verkonhaltija voi olla yhteydessä asiakkaaseen monin tavoin. Yksinkertaisinta yhteydenottoa lienee tekstiviestillä. Tämä edellyttää, että verkkohaltija saa asiakkaan matkapuhelinnumeron myyjältä muuttosanomassa. Myös muilla tavoilla on mahdollista saavuttaa vastaava palvelutaso. Esimerkiksi asiakas voi itse kuitata kytkennän verkkohaltijan online-palvelusta kirjaututtuaan palveluun pankkitunnuksilla tai muulla vahvalla tunnistautumistavalla tai asiakas voi kuitata kytkennän mittarilta, mikäli tämä on teknisesti mahdollista.

Alla on esitetty kaksi esimerkkiä verkkohaltijan yhteydenotto- ja kytkentäprosessista.

Esimerkki 1 – aktiivinen kuittaus

1. Asiakas saa riittävästi ennakkotietoa turvallisesta kytkennästä eri kanavista
2. Verkonhaltija saa asiakkaan matkapuhelinnumeron muuttotiedon yhteydessä asiakkaan myyjältä
3. Verkonhaltijan generoi ja lähettää asiakkaalle automaattisen tekstiviestin tulevasta kytkennästä ja turvallisuuden varmistamisesta ja pyytää viestiin kuittausta
4. Asiakas kuittaa viestin ilmaisella paluutekstiviestillä
5. Sähköt kytketään

Olennaista on, että kohdan 3 tekstiviestissä verkkohaltija kertoo asiakkaalle kuittauksen tarpeesta, kytkennän ajankohdasta ja miten toimitaan, jos asiakas ei kuittaa saamaansa viestiä (esim. sähköt kytketään automaattisesti tai sähköt kytketään vasta kun asiakas on yhteydessä verkkohaltijaan).

Esimerkki 2 – passiivinen kuittaus

1. Asiakas saa riittävästi ennakkotietoa turvallisesta kytkennästä eri kanavista
2. Verkonhaltija saa asiakkaan matkapuhelinnumeron muuttotiedon yhteydessä asiakkaan myyjältä
3. Verkonhaltijan generoi ja lähettää asiakkaalle automaattisen tekstiviestin tulevasta kytkennästä ja turvallisuuden varmistamisesta ja kertoo, ettei odota asiakkaalta kuittausta vaan sähköt kytketään ilmoitettuna aikana, ellei asiakas ota yhteyttä ja sovi toisin
4. Sähköt kytketään

Olennaista on, että kohdan 3 tekstiviestissä verkkohaltija kertoo asiakkaalle, että sähköt kytketään automaattisesti ilmoitettuna ajankohtana, ellei asiakas ole yhteydessä verkkohaltijaan sopiakseen toisen kytkentäajan.

3.2.9. Ulosmuutto ja sisäänmuutto eri ajankohtina

Käyttöpaikan nykyisen asukkaan ulosmuutto ja uuden asukkaan sisäänmuutto eivät välttämättä ajoitu samaan ajankohtaan, vaan esiintyy tilanteita, joissa:

- Verkonhaltija lähettää sisäänmuuttavan asiakkaan myyjän ilmoituksen (Z03[14]) perusteella nykyiselle myyjälle Z05[14]-sanoman aikaleimalla T ja nykyinen myyjä vastaa sanomaan positiivisella APERAK-kuittauksella.

- Kohteen poismuuttava asiakas ilmoittaa kuitenkin nykyiselle myyjälleen muuttavansa päivänä T-X ja nykyinen myyjä lähettää verkonhaltijalle Z08[14] sanoman aikaleimalla T-X

Tässä tilanteessa Z08[14]-sanoma tulee aivan aiheellisesti aikaisemmalle ajankohdalle kuin aiemmin ilmoitettu Z03[14] sanoma. Tällöin Z08[14]-sanoma on käytännössä prioriteetiltaan vahvempi sanoma, eikä verkonhaltija voi vastata Z08[14]-sanomaan negatiivisella APERAKilla, vaan verkonhaltijan tulee päättää sopimus tällä päivämäärällä. Jos verkonhaltija on jo saanut ilmoituksen sisään muuttavasta asiakkaasta, verkonhaltija voi ottaa yhteyttä tähän asiakkaaseen ja kertoa tilanteesta ja mahdollisesta sähköjen katkaisemisesta.

3.2.10. Myyjällä ja verkonhaltijalla poikkeava tieto ulosmuuttopäivästä

Muuton yhteydessä saattaa syntyä tilanne, jossa myyjällä ja verkonhaltijalla on toisistaan poikkeava tieto asiakkaan poismuuttopäivästä, esimerkiksi silloin kun asiakas on ilmoittanut poismuuton erikseen käyttöpaikan myyjälle ja verkonhaltijalle eri päiville. Kohteeseen ei ole ilmoitettu lainkaan uutta sisäänmuuttoa tai sisäänmuutto on ilmoitettu sekä myyjän että verkonhaltijan ulosmuuttotietoa myöhäisemmälle päivälle. Tällöin osapuolet lähettävät ristiin Z08[14]- ja Z05[14]-sanomat eri päättymispäivillä.

Kummankaan osapuolen lähettämä sopimuksen päättämissanoma ei oletusarvoisesti kuitenkaan ole vahvempi, vaan tapauksen hoitaminen edellyttää yhteydenottoa toimijoiden välillä. Päivämääräeron johdosta sanomien tulisi jäädä virheeseen, jolloin ongelma havaitaan ja osataan olla toiseen osapuoleen yhteydessä asian selvittämiseksi. Toimijoiden tulee tällöin sähköpostitse sopia todellinen sopimuksen päättymispäivä. Tarvittaessa uudeksi myyjäksi ilmoittautuneen tahon tulee myös olla yhteydessä asiakkaaseen. Verkonhaltijan tulee toimittaa päätöshetken mittaustiedot todelliselle sopimuksen päättymispäivälle.

Asiakkaan muuttopäivän muutoksesta ilmoittaminen

Mikäli asiakkaan poismuuttopäivä muuttuu aikaisemmin sanomalla ilmoitetusta, muutosta ei voi hoitaa pelkästään sanomilla.

Aikaisemman sanoman päälle ei saa pelkästään lähettää uutta sanomaa uusilla tiedoilla, vaan muutoksesta tulee ilmoittaa sähköpostilla. Sähköposti tulee lähettää mm. kaikissa alla olevissa esimerkitapauksissa.

- JVH on lähettänyt Z05[14]-sanoman päättymispäivällä 31.10.2015. Sitten asiakas ilmoittaa JVH:lle muuttavansa pois jo 15.10.2015.
- Myyjä on lähettänyt Z08[14]-sanoman päättymispäivällä 31.10.2015. Sitten asiakas ilmoittaa myyjälle muuttavansa pois jo 15.10.2015.
- Myyjä on lähettänyt Z08[14]-sanoman päättymispäivällä 31.10.2015. Sitten asiakas ilmoittaa JVH:lle muuttavansa pois jo 15.10.2015.

3.2.11. Milloin käytetään muuttosanomaa ja milloin ei?

Jos käyttöpaikan yksi tai useampi asiakas muuttuu, niin muutos ilmoitetaan muuttosanomalla. Jos vain asiakkaan nimi muuttuu (= henkilötunnus tai y-tunnus säilyy samana) ja myyjän sopimusnumero pysyy samana kuin ennen, muutos ilmoitetaan sähköpostitse.

Muutos, joka ilmoitetaan muuttosanomalla:

- Asiakas muuttaa fyysisesti käyttöpaikalta toiselle
- Asiakas tekee sekä myynti- että verkkosopimukset täysin uudelle käyttöpaikalle
- Yksi tai useampi asiakas käyttöpaikalla muuttuu, esimerkiksi avio-/avoeron tai avio-/avoliiton seurauksena (sopimus siirtyy kokonaan toisen puolison nimiin (esim. miehen nimestä naisen nimiin), molempien nimistä vain toisen puolison nimiin tai

yhden asiakkaan nimellä olevasta sopimuksesta kahden asiakkaan nimiin olevaksi sopimukseksi)

- Sellainen asiakkaan nimen muutos, jossa myös asiakkaan henkilötunnus muuttuu, eli asiakkaan etunimi muuttuu sukupuolen vaihdoksen vuoksi
- Asiakkaana olevan yhtiön Y-tunnus muuttuu, vaikka nimi pysyisi ennallaan
- Asiakkaan nimen muutos, esimerkiksi sopimuksen siirtäminen kuolinpesän nimiin, niin että myyjän käyttämä sopimusnumero muuttuu

Muutos, joka ilmoitetaan sähköpostitse:

- Kuolemantapaus, sopimus siirretään kuolinpesälle, eikä sopimusnumerossa tapahdu muutosta
- Vain asiakkaan nimen muutos, esimerkiksi sukunimi muuttuu avioliiton tai avioeron myötä tai asiakkaan etunimi muuttuu.

3.2.12. Myynti- ja verkkosopimusten muuttaminen samalle nimelle toimituksen aikana

Käyttöpaikan myynti- ja verkkosopimukset ovat alun perin asiakkaan tahdosta eri nimillä. Mikäli asiakas ilmoittaa verkkonhaltijalle haluavansa vaihtaa verkkosopimuksen myyntisopimuksen kanssa samalle nimelle, ei verkkonhaltija voi vaatia asiakasta olemaan yhteydessä myyjään muuttosanomien lähettämiseksi. Kyseessä ei myyjän kannalta ole muutto, sillä myyjän sopimuskumppani ei muutu. Verkonhaltijan tulee omassa järjestelmässään siirtää verkkosopimus uudelle sopimuskumppanille manuaalisesti ja ilmoittaa myyjälle muutoksesta sähköpostitse. Verkonhaltijan on hyvä ennen sopimusmuutoksen tekemistä varmistaa myyjältä myyntisopimuksen tilanne samannimisyyden varmistamiseksi. Jos asiakkaan ilmoitus tässä tilanteessa on tullut myyjälle, tulee myyjän ilmoittaa siitä verkkonhaltijalle sähköpostitse. Sanomaa ei voida käyttää tässä yhteydessä.

Mikäli asiakas ilmoittaa myyjälle voimassa olevan myyntisopimuksen nimen muuttamisesta, myyjä ilmoittaa asiasta verkkonhaltijalle muuttosanomalla, joka kuitenkin jää verkkonhaltijan virheeseen, koska samalla nimellä on jo sopimus ko. käyttöpaikassa. Myyntisopimuksen sopimuskumppani ja sopimustunnus kuitenkin vaihtuvat, joten myyjän näkökulmasta kyseessä on muutto.

Mikäli verkkonhaltija on lähettänyt Z03[14]-sanomaan negatiivisen APERAK-kuittauksen sanoman jäätyä virheisiin, tulee myyjän reagoida ja olla yhteydessä verkkonhaltijaan asian selvittämiseksi. Tällaisessa tilanteessa myyjä ei voi vaatia verkkonhaltijaa lähettämään Z05[14]- ja Z11[3]- sekä Z04[1]- ja Z11[1]-sanomia, vaan asia tulee hoitaa sähköpostilla. Mikäli sanomien lähettäminen verkkonhaltijalta kuitenkin onnistuu, saa ne lähettää asian käsittelyn helpottamiseksi.

Jotta edellä mainitut tapaukset pystytään välttämään, suosituksena on, että lähtökohtaisesti myynti- ja verkkosopimukset tehdään samalle nimelle tai mieluummin kaikkien sopimuksesta vastaavien täysi-ikäisten asiakkaiden nimiin.

3.2.13. Muuttosanomien väärinkäyttö

Muuttosanomia ei saa käyttää missään muussa kuin muuttotilanteessa.

Alalla on esimerkiksi esiintynyt tapauksia, joissa myyjä on lähettänyt Z03[1] ja Z03[14] samaan aikaan sekä tapauksia, joissa uusi myyjä on lähettänyt Z03[14] sanoman sen jälkeen, kun hän on saanut negatiivisen vastauksen aiemmin lähettämäänsä myyjänvaihtoilmoitukseen.

Myyjän tulee aina varmistaa asiakkaalta, onko kyse muutosta vai myyjän vaihdosta.

Ajoittain esiintyy tilanteita, joissa uusi myyjä saa Z03[1]-sanoman jälkeen vastaanottamastaan Z04[1]-sanomasta tietoonsa, että verkkosopimus on eri nimellä kuin myyntisopimus. Suomessa verkkosopimus ja myyntisopimus saavat toistaiseksi olla eri

nimillä³. Mikäli näissä tilanteissa on kuitenkin asiakkaan tahto saattaa sopimukset samalle nimelle, kyseessä on sanomaliikenteen kannalta muutto eikä myyjänvaihto. Mikäli myyjä havaitsee Z03[1]-sanoman lähetettyään, esimerkiksi saamastaan Z04[1]-vastauksesta asiakkaan nimeä tarkistaessaan, että kyseessä onkin muutto, asiaa ei voi korjata lähettämällä tämän jälkeen Z03[14]-sanoman samoilla tiedoilla. Väärän syykoodin korjaaminen pelkästään uudella sanomalla ei ole sallittua.

Tilanteessa, jossa myyjä huomaa jo vahvistetun myyjänvaihdon jälkeen, että kyseessä olikin muutto, tulee myyjän:

1. lähettää myyjänvaihdon peruutus
 - sanomitse, jos toimitusta ei ole vielä aloitettu
 - sähköpostitse, jos toimitus on jo alkanut. Sähköpostissa on kerrottava peruutuksen syy.
2. lähettää muuttosanoma uudella sopimustunnuksella

Tarkemmin sopimustunnusten käytöstä on ohjeistettu luvussa 3.1.2.

Tilanteessa, jossa verkonhaltija jälkikäteen huomaa myyjän lähettäneen muuttosanomaa, vaikka kyseessä on myyjänvaihto, tulee verkonhaltijan olla myyjään sähköpostitse yhteydessä. Tilanteessa alkuperäinen Z03[14]-sanoma on lähtenyt väärin perustein, minkä seurauksena myös Z04[1]-sanoma on lähetetty väärin perustein. Mahdollisuuksien mukaan ongelmaan tulee kuitenkin pyrkiä puuttamaan jo ennen Z04-sanoman lähettämistä vastaamalla alkuperäiseen sanomaan negatiivisella APERAK-kuittauksella, jossa ilmoitetaan syykoodin olevan väärä.

3.3. Sopimusten peruutukset

Kaikilla asiakkailla on sähkömarkkinalain mukainen huomautusoikeus, kun sopimus on tehty muuten kuin kirjallisesti. Lisäksi kuluttaja-asiakkailla on kuluttajansuojalain etä- ja kotimyyntisäännösten mukainen peruuttamisoikeus. Näistä oikeuksista on ehdottomasti mainittava sopimusvahvistuksessa.

3.3.1. Huomautusoikeus

Sähkömarkkinalain 88 §:ssä säädetään asiakkaan vähintään kolmen viikon huomautusajasta, joka lasketaan siitä, kun vahvistus on lähetetty asiakkaalle. Tänä aikana asiakkaan on ilmoitettava, jos hän ei pidä vahvistuksessa mainittuja tai siinä selvitettyjä ehtoja tehdyn myyntisopimuksen ehtoja vastaavana. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä sähkömarkkinalain ja sopimusehtojen mukaan huomautus vahvistuksen sisällöstä siitä riippumatta, onko hän kuluttaja vai ei. Huomautusoikeus on kirjattu yleisiin sopimusehtoihin.

Asiakkaalla on sähkömarkkinalain mukaan huomautusoikeus ehtojen poikkeavuudesta, ei ehdotonta sopimuksen peruuttamisoikeutta. Jossain tapauksissa huomautusoikeutta on tulkittu väärin niin, että asiakas voisi tuona aikana myös peruuttaa sopimuksensa. Asiakas saattaa haluta purkaa sopimuksen, jos myyjä ei suostu muuttamaan sopimusta huomautuksen mukaiseksi. Purkamiseen vaaditaan aina peruste, toisin kuin peruuttamiseen.

3.3.2. Etä- ja kotimyyntin peruutusoikeus

Etämyynnistä on kyse, kun sopimus syntyy etäviestintä, kuten puhelinta, internetiä, sähköpostia, kuponkia tai muuta välinettä käyttäen, jossa sopimus tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä. Sähkösopimuksissa tämänkaltaisia sopimuksia ovat

³ Sähkömarkkinalaki edellyttää, että Datahubin käyttöönoton jälkeen käyttöpaikan uudet verkko- ja myyntisopimukset tehdään aina samoille sopimuskumppaneille.

käytännössä kaikki sopimukset lukuun ottamatta sähköyhtiön edustajan kanssa kasvokkain yrityksen toimitiloissa tehtyjä sopimuksia.

Kotimyynti sen sijaan tarkoittaa kasvotusten tapahtuvaa myyntiä muualla kuin myyjän toimitiloissa. Kotimyynnin ei nimestään huolimatta tarvitse tapahtua vain kuluttajan kotona. Toimitila voi olla kiinteä tai siirrettävä myyntipaikka. Siirrettävän myyntipaikan osalta tulkitaan, onko myynti tavanomaista ja kausiluonteista vai satunnaista ja lyhytkestoista. Jälkimmäinen on kotimyyntiä, ensimmäinen ei. Kotimyynnin määrittelyssä noudatetaan kuluttajansuojalain ja Kilpailu- ja kuluttajaviranomaisen linjauksia.

Kuluttajansuojalain 6 luvun mukaisissa etä- ja kotimyyntisopimuksissa kuluttajalla (=luonnollinen henkilö) on luvun 14 §:n mukaan 14 vuorokauden peruuttamisoikeus sopimuksen tekemisestä. Lain 12 luvun 1 e §:ssä todetaan määräaikojen laskemisesta, että laissa säädettyjä määräaikoja laskettaessa ei oteta lukuun sitä päivää, jona sopimus tai muu sellainen toimi tehtiin, josta määräaika alkaa kulua. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto taikka arklauantai, määräajassa tehtävä toimi voidaan suorittaa vielä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Kuluttajansuojalain mukaan etä- ja kotimyynnin yhteydessä tulee mainita peruutusajan alkamisesta ja kestosta, ja ellei mainintaa tehdä, peruutusaika on 12 kuukautta 14 päivän sijaan. Jos elinkeinonharjoittaja kuitenkin korjaa puutteen, peruutusaika päättyy 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja sai nämä tiedot. Edellä mainittujen tietojen lisäksi ennen sopimuksen tekemistä kuluttajalle on annettava peruuttamislomake. Kun sopimus tehdään puhelimitse riittää, että puhelun aikana kerrotaan peruuttamislomakkeesta ja se toimitetaan kuluttajalle vahvistuksen yhteydessä.

Sähköyhtiön on annettava ennen sopimuksen tekemistä kuluttajalle tieto, että kuluttajan käyttäessä peruuttamisoikeuttaan toimituksen aloittamisen jälkeen, mutta ennen peruuttamisajan päättymistä, on hänen maksettava elinkeinonharjoittajalle jo toimitetusta sähköstä kohtuullinen korvaus. Toimituksen aloittaminen ennen peruuttamisajan päättymistä on tullut tehdä kuluttajan nimenomaisesti pyynnöstä ja tämä tulee kirjata myös sopimusvahvistukseen. Elinkeinonharjoittaja vastaa sen osoittamisesta, että asiakas on saanut oikeat tiedot peruuttamisoikeudesta ja -lomakkeesta oikeaan aikaan.

3.3.3. Peruutuksen käynnistyminen

Kilpailuilla markkinoilla on asiakkaan peruutusoikeuden johdosta selvää, että jo tehtyjä myyntisopimuksia peruuntuu aika ajoin.

Yleisimmät syyt peruutuksille ovat:

- Myyjänvaihtoprosessi on käynnistynyt, vaikka asiakas ei ole mielestään tehnyt sopimusta.
- Z03[1]-sanomassa on väärä käyttöpaikkatunnus. Virhe tulee ilmi joko Z04[1]-sanoman tarkastuksen yhteydessä tai sitten huomattavasti jälkikäteen (kun asiakas saa ensimmäisen laskun).

Sopimuksen peruutuksesta uudelle myyjälle voi ilmoittaa vain asiakas tai asiakkaan valtuuttama taho. Peruutus tulee ilmoittaa asiakkaan uudelle myyjälle, joka ainoana tahona voi peruuttaa jo lähetetyn sanoman uudesta myyntisopimuksesta.

Jakeluverkonhaltijan tulee pääsääntöisesti pidättäytyä asiakkaan tekemien peruutuksien käsittelystä. Verkonhaltija toimii tilanteessa puolueettomana osapuolena, joka ylläpitää markkinapaikkaa ja hoitaa siihen kuuluvia tehtäviä.

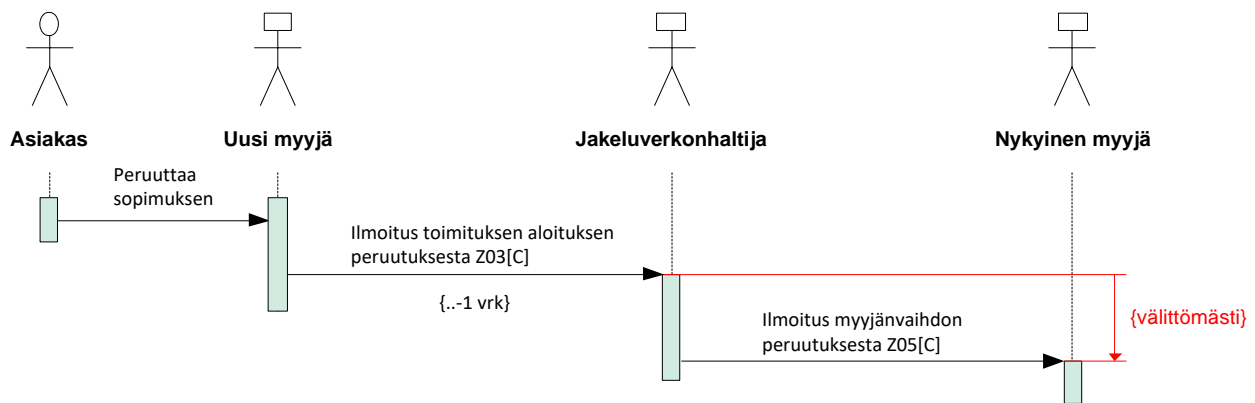
Asiakas voi halutessaan valtuuttaa nykyisen myyjänsä hoitamaan peruutuksen. Tällöin nykyisen myyjän tulee ottaa yhteyttä uuteen myyjään ja ilmoittaa asiakkaan tahdosta sekä saamastaan valtuutuksesta. Tätä ei voi hoitaa sanomaliikenteellä, eli tähän tarkoitukseen ei voi käyttää nykyisen myyjän kielteistä vastaussanomaa (Z08[N]).

Asiakkaan haluamalleen taholle antama valtuutus on tarvittaessa pystyttävä todentamaan. Kirjallinen valtakirja on selkein, mutta toisaalta prosessia jähkistävä ja hidastava. Valtuutus

voidaan todentaa myös puhelun nauhoituksella. Mikäli asiakas valtuuttaa myyjänsä peruuttamaan hänen aikaisemman sopimuksensa, siitä on hyvä kirjata maininta sopimusvahvistukseen.

Yleisenä periaatteena on pidettävä, että asiakkaan tahtoa on aina noudatettava. Epäselvissä tilanteissa noudatetaan sitä sopimusta, jonka asiakas katsoo tehneensä. Jos näihin tilanteisiin liittyy sopimusrikkomuksia aikaisemmin tehtyjen sopimusten osalta, asiakkaan on tiedostettava, että hän saattaa joutua maksamaan aikaisemmalle myyjälleen sopimussakkoa tai vahingonkorvausta. Uuden myyjän on syytä mainita näistä asiakkaalle, jos tällainen tilanne tulee uuden myyjän tietoisuuteen.

3.3.4. Myyjänvaihdon peruutus ennen toimituksen alkua – Z03[C] ja Z05[C]



Kuva 4: Myyjänvaihdon peruutus ennen toimituksen alkua

Ennen toimituksen alkua tapahtuvat myyjänvaihdon peruutukset hoidetaan käyttämällä Z03[C]- ja Z05[C]-peruutussanomiamia, joilla peruutetaan myyjänvaihdossa käytetyt Z03[1]- ja Z05[1]-sanomat. Peruutussanomiat ovat syykoodia lukuun ottamatta identtisiä myyjänvaihtoilmoituksessa käytettävien sanomien kanssa. Peruutussanomiamia ei voi käyttää muutosten peruuttamiseen.

Ennen toimituksen alkua aikaa sopimuksen tekemisestä viimeiseen hetkeen, kun peruutuksen voi käynnistää, on vähintään 14 vuorokautta riippuen uuden myyjän ja asiakkaan sopimasta sopimuksen alkamis päivästä. Peruutusprosessi käynnistyy, kun uudeksi myyjäksi ilmoittautunut lähettää verkonhaltijalle Z03[C]-sanoman. Koska uusi sopimus astuu voimaan aina vuorokauden alusta, eli kello 00.00 ja vanha sopimus loppuu edellisenä päivänä klo 24.00, tulee Z03[C]-peruutusilmoituksen lähteä uuden sopimuksen voimaantuloa edeltävänä päivänä klo 23.59 mennessä. Peruutus tunnistetaan sanoman lähettäjän, käyttöpaikkatunnuksen sekä myyjän sopimustunnuksen avulla, jotka välitetään sekä Z03[1/C]- että Z05[1/C]-sanomissa.

Vastaanotettuaan peruutusilmoituksen jakeluverkonhaltija tarkastaa, onko peruutettavaa sopimusprosessia koskeva Z05[1]-sanoma jo lähetetty nykyiselle myyjälle. Mikäli sanoma ei vielä ole lähtenyt varmistetaan, että sopimusprosessi keskeytetään. Mikäli sanoma on jo lähtenyt, lähettää jakeluverkonhaltija viivästyksettä käyttöpaikan nykyiselle myyjälle peruutusilmoituksen Z05[C]-sanomalla, johon saadun kuittauksen jälkeen uuden sopimuksen peruutusprosessi on saatu päätökseen. Sopimusten palautuminen peruutuksen jälkeen on kuvattu alla kappaleessa 3.3.6.

Esimerkki 1 – Aikaa toimituksen alkamiseen useita päiviä

Asiakas tekee sopimuksen sähkötoimituksesta uuden myyjän kanssa 10.6. ja toimituksen on määrä alkaa 15 vuorokautta myöhemmin, eli 25.6. Asiakas ilmoittaa 15.6. haluavansa peruuttaa tekemänsä sopimuksen ja jäävänsä nykyisen myyjän asiakkaaksi.

1. Uuden myyjän tulee käynnistää peruutusprosessi mahdollisimman pian, mutta tässä tapauksessa riittää, kun Z03[C]-sanoma lähetetään peruutusilmoitusta seuraavana päivänä 16.6.
2. Jakeluverkonhaltija kuittaa vastaanottamansa Z03[C]-peruutusilmoituksen viivytyksettä, eli käytännössä saman vuorokauden sisällä (16.6.), sekä lähettää vanhalle myyjälle ilmoituksen sopimuksen palautuksesta Z05[C]-sanomalla. Myös tämä sanoma tulee lähettää ilman viivytyksiä, mutta tässä tapauksessa riittää, kun sanoma lähetetään Z03[C]-sanoman vastaanottoa seuraavana päivänä, eli 17.6.
3. Nykyinen myyjä vastaanottaa ja kuittaa Z05[C]-sanoman. Mikäli nykyinen myyjä kieltäytyy sopimuksen palautuksesta, tulee tästä ilmoittaa viivytyksettä jakeluverkonhaltijalle sähköpostitse, eli tässä tapauksessa viimeistään Z05[C]:n vastaanottoa seuraavana päivänä 18.6.
4. Jakeluverkonhaltija vastaanottaa sähköpostin ja ottaa asiakkaaseen yhteyttä puhelimitse heti kuin mahdollista.

Esimerkki 2 – Peruutusprosessi käyntiin toimitusta edeltävänä päivänä

Asiakas tekee sopimuksen uuden myyjän kanssa 10.6. ja toimituksen on määrä alkaa 15 vuorokautta myöhemmin, eli 25.6. Uusi myyjä huomaa 24.6. tehneensä sopimuksen vahingossa väärälle käyttöpaikalle ja siten käynnistää peruutusprosessin estääkseen virheellisen myyjänvaihdon.

1. Jotta peruutus vielä onnistuisi peruutussanomiam käyttäen, tulee uuden myyjän lähettää Z03[C]-sanoma saman päivän aikana, eli 24.6. klo 23.59 mennessä.
2. Jakeluverkonhaltija saattaa käsitellä vastaanotetun Z03[C]-sanoman vasta seuraavan vuorokauden puolella (24.6.), jolloin uusi sopimus on jo astunut voimaan. Mikäli sanoman lähetyisaikaleiman päivämäärä kuitenkin on 24.6., tulee se kuitata positiivisesti ja viedä peruutusprosessia eteenpäin kiireellisesti. Taseikkuna ei vielä tässä vaiheessa ole sulkeutunut, joten jakeluverkonhaltija voi vielä palauttaa asiakkaan edelliselle myyjälle. Tämä on kuitenkin tehtävä ilman viivytyksiä saman päivän aikana.
3. Jakeluverkonhaltijan tulee lähettää Z05[C]-sanoma edelliselle myyjälle mielellään vielä saman päivän aikana, kun on käsitellyt Z03[C] sanoman, eli 25.6.
4. Edellinen myyjä kuittaa vastaanottamansa Z05[C]-sanoman positiivisella APERAK-kuittauksella ilman viivytyksiä.

3.3.5. Myyjänvaihdon peruutus toimituksen alettua

Toimituksen alkamisen jälkeen tehtävät myyjänvaihdon peruutukset tulee tehdä toimijoiden kesken sähköpostia käyttäen. Peruutussähköpostien käytössä tulee noudattaa seuraavia ohjeita:

- Sähköpostin otsikossa tulee lukea "Peruutus" ja peruttavien sopimusten kappalemäärä.
- Viestikentässä on oltava käyttöpaikkatunnus, käyttöpaikan osoite ja peruttavan sopimuksen alkamispäivä sekä mielellään myös alkuperäisen sanoman viitetieto.
- Peruutussähköposteihin tulee lähettää kuittaus. Kuittaus tulee lähettää viimeistään seuraavana arkipäivänä.
- Peruutussähköposteja tulee säilyttää sama aika kuin mitä sanomien säilytyksestä [EDIEL sovellusohjeessa](#) määrätään.

3.3.6. Asiakkaan sopimus myyjänvaihdon peruutuksen jälkeen

Kun asiakas tekee peruutuksen kuluttajansuojalain mukaisena peruutusaikana tai jos myyjä on tehnyt myyjänvaihtoilmoituksen väärälle käyttöpaikalle, peruutustilannetta käsitellään

siten kuin uutta sopimusta ei olisi koskaan tehtykään ja tällöin palataan siihen tilanteeseen, joka asiakkaalla oli ennen uuden sopimuksen alkua. Peruutustilanne eroaa tältä osin sopimuksen irtisanomistilanteesta. On huomattava, että tässä yhteydessä puhutaan tilanteista, joissa kuluttajan lainmukainen peruutusosoikeus on vielä voimassa.

Esitetyn toimintatavan taustalla on yleinen periaate, jonka mukaan asiakkaan tahtoa on noudatettava. Kuluttaja-asiakkaan kohdalla peruutuksen voidaan olettaa tarkoittavan, että asiakas haluaa palata tilanteeseen, jossa hän oli ennen uuden sopimuksen tekemistä.

Niissä tilanteissa, joissa uusi sopimus ei ole vielä astunut voimaan asiakkaan tehdessä peruutuksen, myyjänvaihtoprosessi keskeytetään ja asiakas jää nykyiselle myyjälle. Jos puolestaan sopimus on jo ehtinyt astua voimaan, asiakas siirretään takaisin vanhalle myyjälle ja taseet korjataan siltä ajalta, kun taseisiin on vielä mahdollista tehdä muutoksia. Tätä edeltävältä ajalta uudeksi myyjäksi ilmoittanut myyjä vastaa taseisiin viedystä energiasta. Asiakkaan nykyinen myyjä (=myyjä, jolle asiakas palautettiin) laskuttaa asiakasta koko ajalta. Jos uudeksi myyjäksi ilmoittautunut on jo ehtinyt laskuttaa asiakasta, myyjä peruu/hyvittää laskun asiakkaalle.

Jos asiakkaan määräaikainen sopimus vanhan myyjän kanssa on päättynyt peruutusajan aikana, ei myyjä ole velvollinen jatkamaan kyseistä sopimusta. Tällöin myyjä joko tekee uuden sopimuksen asiakkaan kanssa tai ilmoittaa sopimuksen päättymisestä asiakkaalle ja verkonhaltijalle. Mikäli määräaikaisen sopimuksen päättymiseen on alle 14 vuorokautta, tulee vanhan myyjän ilmoittaa kieltäytymisestä jakeluverkonhaltijalle sähköpostitse. Kun määräaikaisen sopimuksen päättymispäivään on vähintään 14 vuorokautta, voidaan sopimuksen palautuksesta kieltäytyminen ilmoittaa Z08[1]-sanomalla, eli noudattaa normaalia menettelytapaa myyntisopimuksen päättymisestä ilmoittamisessa. Vanhan myyjän kieltäytyessä sopimuksen palautuksesta, jää asiakas sopimuksettomaan tilaan, jota on käsitelty luvussa 2.10.

Peruutus voi tulla myös huomattavan myöhäisenä ajankohtana siinä tapauksessa, että uuden myyjän lähettämässä vahvistusilmoituksessa ei ole mainittu kuluttajan peruutusosoikeudesta. Tässäkin tapauksessa asiakas suositellaan siirrettävän takaisin vanhalle myyjälle, joka laskuttaa asiakasta koko ajalta. Taseet korjataan vain siltä ajalta, kun taseet ovat auki.

3.3.7. Taseet ja asiakkaan laskutus peruutuksen jälkeen

Peruutus tehdään ennen uuden sopimuksen alkua:

- Myyjänvaihto perutaan.
- Ei vaikutusta taseisiin.

Peruutus tehdään uuden sopimuksen alkamisen jälkeen, mutta ennen taseiden kiinnimenoa:

- Asiakas vaihdetaan takautuvasti takaisin vanhalle myyjälle (ikään kuin myyjänvaihtoa ei olisi koskaan ollutkaan).
- Taseet korjataan uuden sopimuksen alkamisen ja peruutuksen väliseltä ajalta.
- Asiakkaan vanha myyjä laskuttaa koko ajalta.
- Jos asiakasta ei voida palauttaa vanhalle myyjälle, uusi myyjä vastaa taseista peruutusilmoitukseen saakka.

Peruutus tehdään taseiden kiinnimenon jälkeen:

- Taseet korjataan siltä ajalta, kun taseet ovat auki. Jos asiakasta ei voida palauttaa vanhalle myyjälle, uusi myyjä vastaa taseista peruutusilmoitukseen saakka.
- Tasevirheitä ei ole tarpeen korjata myyjien välillä ollenkaan, vaan uudeksi myyjäksi ilmoittautunut kärsii virheen taseissaan.

- Asiakkaan nykyinen (vanha) myyjä laskuttaa asiakasta koko ajalta. Jos uudeksi myyjäksi ilmoittautunut on jo ehtinyt laskuttaa asiakasta, myyjä peruu/hyvittää laskun asiakkaalle.
- Verkonhaltijan *järjestelmien kannalta* tilanne käsitellään kuin myyjänvaihto ilman aikarajatarkistuksia. Eli asiakas siirretään takaisin vanhalle myyjälle ensimmäisestä taseikkunan mahdollistamasta päivästä lähtien (max. 11 vrk takautuvasti) ja uudeksi myyjäksi ilmoittautunut jää taseselvityksessä asiakkaan myyjäksi sille ajalla, kun taseet ovat jo kiinni.
- Prosessin tiedonvaihto hoidetaan sähköpostitse.

3.3.8. Aikarajat peruutukselle

Peruutusten tekemiselle ei voida asettaa ehdottomia aikarajoja. Sanomapohjainen peruutusprosessi on kuitenkin käynnistettävä ennen alkuperäisen myyjänvaihtoilmoituksen mukaista sopimuksen voimaantuloajankohtaa. Kuluttajansuojalaki sallii kuluttajalle pitkän peruutusajan, jos sopimusta tehtäessä kuluttajalle ei ole kerrottu peruutusoikeudesta, tai jos vahvistusilmoitus jää kokonaan lähettämättä. Mikäli myyjänvaihto on tehty väärälle asiakkaalle (käyttöpaikalle), on virhe korjattava takautuvasti.

Myyjien tulee ehdottomasti varmistaa, että peruutuksien tarve minimoidaan ja mahdolliset peruutusilmoitukset saadaan eteenpäin ajoissa. Vahvistusilmoitukset tulee lähettää ajoissa, välittömästi sopimuksen tekemisen jälkeen, ja niissä on mainittava kuluttaja-asiakkaan peruutusoikeudesta. Käyttöpaikkatunnuksen oikeellisuus varmistetaan huolellisesti. Tässä korostuu käyttöpaikkarekisterin käyttö ennen Z03[1]-sanoman lähettämistä ja lisäksi Z04[1]-sanomassa olevan verkkosopimuksen asiakkaan nimen tarkistamisen tärkeys. Peruutusilmoituksen saatuaan tulee verkkonhaltijan toimia välittömästi, viimeistään seuraavana arkipäivänä.

3.3.9. Muuton peruutukset ja korjaukset

Muuttojen peruuntumisten hoito täytyy hoitaa tapauskohtaisesti sähköpostilla, sillä muuton peruuntuminen voi johtua monesta syystä ja koskea useita eri osapuolia.

Muuton peruuntuessa myyjän tulee selvittää aina, peruuntuuko asiakkaan koko muutto käyttöpaikalle vai ainoastaan kyseisen myyjän sopimus. Mikäli ainoastaan sopimus peruuntuu, myyjä informoi asiakasta tekemään peruutuspäivästä alkaen uuden myyntisopimuksen valitsemansa myyjän kanssa, muuten verkkonhaltija katkaisee sähköt.

Myyjä lähettää ilmoituksen peruutuksesta verkkonhaltijalle sähköpostilla ja kertoo siinä, peruuntuuko muutto vai perutaanko pelkästään myyntisopimus. Muuton peruutuksissa mahdollisesti lähetettävään Z08[1]-sanomaan vastataan aina negatiivisella APERAK-kuittauksella (mikäli sopimusta ehdotetaan päättyväksi alle 14 vuorokaudessa), eikä sanoma koskaan itsessään johda muuton peruuttamiseen. Myöskään peruutussanomia ei koskaan voi käyttää muuttojen peruuttamiseen.

Taseet ja asiakkaan laskutus muuton peruutuksen tai korjauksen jälkeen

Jos asiakkaan muutto peruuntuu ennen kuin toimitus on alkanut, ilmoittaa myyjä tästä verkkonhaltijalla sähköpostitse. Verkonhaltija peruuttaa peruuntuvan myyjän sopimuksen ja ilmoittaa muuton peruuntumisesta kohteen aikaisemmalle myyjälle sekä palauttaa aiemman asiakkaan sopimuksen voimaan, ellei kohteen aikaisempi myyjä ilmoita vastauksessaan verkkonhaltijalle, että hänen sopimuksensa ei jatkukaan. Sopimusta ei palauta aikaisemmalle asiakkaalle myöskään niissä tilanteissa, että kohteeseen on jo tullut erikseen ulosmuuttoilmoitus aikaisemman sopimuksen osalta tai jonkun muun asiakkaan sisäänmuutto joltakin muulta myyjältä. Verkonhaltija katkaisee kohteen sähköt, jos vanhan asiakkaan sopimus ei jatku eikä uutta asiakasta muuta kohteeseen. Jos muutto peruuntuisi toimituksen jo alettua, eli asiakas on ehtinyt käyttää sähköä kohteessa jo jonkin aikaa, kyseessä ei ole muuton peruutus, vaan normaali asiakkaan ulosmuutto, joissa toimitaan kuten luvussa 3.2.2 ohjeistetaan.

Niissä tilanteissa, joissa perutaan taannehtivasti vain myyjänvaihto, eli asiakas on muuttanut kohteeseen, mutta haluaa vaihtaa myyjää ja muuttopäivä on jo mennyt (toimitus on alkanut), verkonhaltija päättää peruuntuvan myyjän sopimuksen aina peruutuksen ilmoituspäivälle, pitää energiat myyjän taseissa siihen päivään asti ja lähettää mittaustiedot kyseiselle myyjälle tässä ohjeessa kuvatulla tavalla. Myyjällä on tällöin oikeus laskuttaa asiakkaan (tosiasiallisesti) käyttämä energia, mikäli tästä on sopimusvahvistuksessa sanottu (katso tarkemmin luku 3.3.2).

Asiakas on velvollinen tekemään uuden sopimuksen peruutuspäivästä alkaen, muuten verkonhaltija katkaisee sähköt. Uusi myyjä sopii verkonhaltijan kanssa myynnin alkamisesta. Jos uusi myyjä haluaa sopimuksen alkavan peruuntumispäivästä (ettei asiakkaalta katkaista sähköt), tulee uuden myyjän olla verkonhaltijaan yhteydessä puhelimitse.

Muutto voi peruuntua myös sen vuoksi, että se on kirjattu väärälle käyttöpaikalle asiakkaan antamien virheellisten tietojen vuoksi. Nämä virheelliset tilanteet hoidetaan tapauskohtaisesti kaikkien osapuolten kesken sopien niin, että asiakkaiden tosiasialliset sopimustilanteet toteutuvat. Virheellinen myyjätieto ja myös taseet myyjien välillä korjataan, mikäli voidaan osoittaa korjattavalle käyttöpaikalle oikea myyjä ja siellä sähköä käyttänyt asiakas, eli käyttöpaikalle tapahtunut toimitus voidaan palauttaa oikealle asiakkaalle. Joissakin tilanteissa (esim. muutto ilmoitetaan myyjättömään käyttöpaikkaan) tilannetta ei enää jälkikäteen voida palauttaa kenellekään myyjälle ja asiakkaalle, tällöin taseita ei myöskään voida korjata. Asiakkaan laskutuksen korjaukset jäävät asiakkaan ja myyjän sekä asiakkaan ja verkonhaltijan välisiksi sopimusasioiksi.

Jos muutto joudutaan peruuttamaan siksi, että se on kirjattu väärälle käyttöpaikalle myyjän virheen vuoksi, toimitaan pääpiirteissään, kuten myyjästä johtuvissa virheellisissä myyjänvaihdossa. Myyjä ilmoittaa verkonhaltijalle sähköpostitse sisäänmuuton peruuntumisesta väärälle käyttöpaikalle. Verkonhaltija ilmoittaa edelleen käyttöpaikan oikealle myyjälle muuton peruuntumisesta. Taseet korjataan siltä ajalta, kun taseet ovat auki. Jos muutto on ilmoitettu myyjättömään käyttöpaikkaan, uusi myyjä vastaa taseista peruutusilmoitukseen saakka. Tasevirhekorjausta ei siis synny, vaan uudeksi myyjäksi ilmoittautunut kärsii virheen taseissaan. Asiakkaiden laskutukset korjataan tosiasiallisten sopimustilanteiden mukaisesti. Eli käyttöpaikan oikean asiakkaan myyjä laskuttaa omaa asiakastaan koko ajalta normaalisti. Samoin verkonhaltija. Jos virheen tehnyt myyjä on jo ehtinyt laskuttaa omaa asiakastaan, myyjä peruu/hyvittää laskun asiakkaalle. Sisäänmuuttaneeksi ilmoitetun asiakkaan muutto oikealle (joku muu) käyttöpaikalle hoidetaan, kuten luvussa 3.2.6 on ohjeistettu takautuvista muutoista.

Muuton korjaus (takautuva ulosmuutto) voi johtua myös sellaisesta tilanteesta, että myyjä on unohtanut ilmoittaa asiakkaan ulosmuutosta tai ulosmuuttoilmoitus ei ole lähtenyt heiltä ajallaan. Näissä tilanteissa verkonhaltija päättää sopimuksen ilmoituspäivälle, pitää kohteen myyjän taseissa päättymispäivään asti ja myyjän tulee korvata asiakkaalle myös verkkopalvelun osalta muodostuneet kulut.

Muuton korjaus (takautuva ulosmuutto) voi johtua myös tilanteesta, että verkonhaltija ei ole lähettänyt muuttosanomiamyymyjälle ajallaan. Tällöin verkonhaltija korjaa myyjän taseen oikeaan ulosmuuttohetkeen ja myyjä hyvittää asiakkaalle mahdollisesti laskuttamansa energian. Verkonhaltija hyvittää omalta osaltaan asiakkaalle mahdollisesti laskuttamansa verkkopalvelun. Kulutettu energia kirjataan verkon häviöihin, jos tapahtunutta toimitusta ei voida osoittaa uudelle (sähkön tosiasiallisesti käyttäneelle) asiakkaalle.

3.4. Sopimuksen kiistäminen

Asiakkaalla on asetuksen mukainen oikeus kiistää kirjallisella ilmoituksella myyjän ilmoitus uudesta sopimuksesta ja siten oikeus vaatia sopimuksen palauttamista vanhalle myyjälle tilanteissa, joissa asiakkaan mielestä sähkönostosopimusta uuden myyjän kanssa ei ole syntynyt. Tällä menettelyllä vahvistetaan sähkönkäyttäjien oikeuksia epäasiallisia myyntitoimia kohtaan antamalla sähkönkäyttäjille mahdollisuus katkaista

myyjänvaihtoprosessi. Tämä perustuu yleiseen oikeusjärjestykseen, jonka mukaan sen osapuolen, joka väittää sopimuksen syntyneen, on näytettävä vaatimuksensa toteen.

Prosessi on seuraava:

1. Asiakas ilmoittaa uudelle myyjälle kiistävänsä myyjänvaihdon ja mikäli tarpeen prosessin hoitamiseksi (uusi myyjä laiminlyö peruutuksen) lähettää kirjallisen ilmoituksen verkkonhaltijalle.
2. Uuden myyjän tulee viimeistään seuraavana arkipäivänä asiakkaan ilmoituksen saatuaan peruuttaa myyjänvaihto. Tämä tapahtuu luvun 38 mukaisesti peruutussanomalla, jos toimitus ei ole alkanut tai sähköpostitse, jos toimitus on jo alkanut.
3. Lähtökohtaisesti asiakas siirretään takaisin vanhalle myyjälle. Toisinaan saattaa esiintyä harvinaisempi tilanne, jossa vanhan myyjän määräaikainen sopimus on päättynyt, eikä se sopimusehtojen mukaan olisi jatkunut toistaiseksi voimassa olevana ja myyjä ilmoittaa verkkonhaltijalle, ettei ota asiakasta takaisin. Tällöin asiakasta ei voida palauttaa vanhalle myyjälle, vaan toimitaan, kuten normaalisti sopimuksettomassa tilanteessa. Kohde katkaistaan, jollei uutta myyjää ilmoiteta. Verkonhaltijan on neuvottava asiakasta hankkimaan itselleen avoin toimittaja.
4. Uudeksi myyjäksi ilmoittautunut vastaa kulutetusta energiasta taseissaan siihen saakka, että asiakas siirretään vanhalle myyjälle tai toimitus katkaistaan.

Jos uusi myyjä laiminlyö edellä kohdassa 2 mainitun asiakkaan peruutuksen tai kiistämisen hoitamisen, asiakas voi hoitaa asian myös jakeluverkonhaltijan kautta. Tällöin asiakkaan tulee tehdä jakeluverkonhaltijalle kirjallinen ilmoitus, jossa asiakas kiistää kyseisen sähkönmyyntisopimuksen pätevyyden.

Jakeluverkonhaltija ilmoittaa uudeksi myyjäksi ilmoittautuneelle taholle sähköpostitse, että asiakas on kiistänyt uuden sopimuksen syntymisen. Sähköpostiin on liitettävä jäljennös sähkönkäyttäjän ilmoituksesta. Verkonhaltijan tulee lähettää tämä ilmoitus kahden arkipäivän kuluessa asiakkaan kirjallisesta ilmoituksesta. Uuden myyjän tulee vastata verkkonhaltijan ilmoitukseen edellä kuvatusti (kohta 2) seuraavana arkipäivänä. Mikäli näin ei tapahdu, vie jakeluverkonhaltija peruutuksen eteenpäin ET:n ohjeen mukaan ilman uuden myyjän sanomaa tai sähköpostia.

Jakeluverkonhaltijan tehtävänä ei ole selvittää sitä, onko sähkönkäyttäjällä oikeudellisesti pätevää perustetta ilmoituksensa tekemiseen. Sähkönmyyntisopimusten pätevyyteen liittyvät kysymykset ovat sähköntoimittajien ja heidän asiakkaidensa välisiä sopimusriitoja, jotka sopimuspuolet käsittelevät keskenään verkkopalveluun sisältyvästä myyjänvaihtoprosessista erillisinä asioina. Sähkönkäyttäjän vastuulla on se, että hänellä on oikeudellisesti pätevä peruste kiistää sähkönmyyntisopimuksen pätevyyttä.

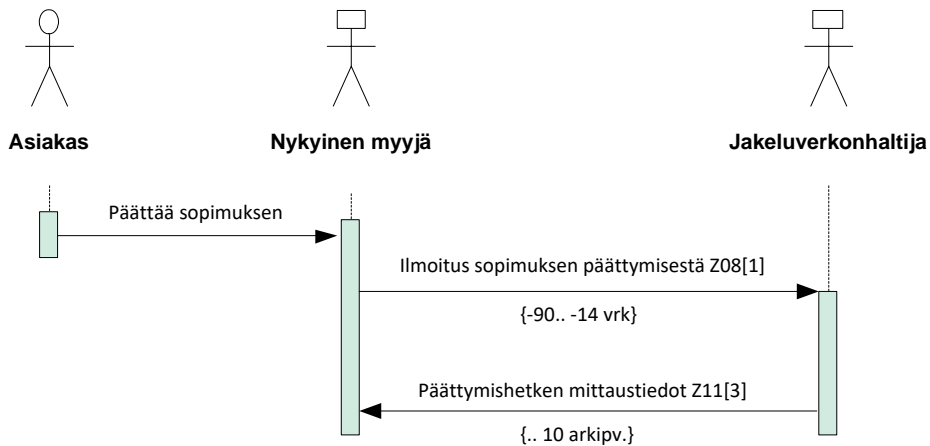
Myyjän peruuntumisilmoitusta (kohta 2 edellä) ei katsota tahdonilmaisiksi, jolla uusi avoin toimittaja myöntää sähkönmyyntisopimuksen perusteettomaksi. Ilmoitusmenettelyn tarkoituksena on keskeyttää riidanalaiseen sähkön myyntisopimukseen perustuva myyjänvaihtoprosessi siihen saakka, kunnes sähkönmyyntisopimuksen osapuolet ovat selvittäneet keskenään sähkönmyyntisopimuksen pätevyyden ja keskinäiset suoritusvastuunsa. Peruuntumisilmoituksen tekeminen voi päättää sähköntoimituksen lopullisesti tai sitä voidaan osapuolen keskinäisellä päätöksellä jatkaa myöhemmin. Uusi avoin toimittaja voisi tekemästään peruuntumisilmoituksesta huolimatta erikseen velkoa sähkönkäyttäjän perusteettomasti kiistämään sähkönmyyntisopimukseen perustuvia saataviaan sähkönkäyttäjältä.

Vastuu sähköstä kuuluu uudelle avoimelle toimittajalle, jonka huolimattomasti, virheellisesti, perusteettomasti tai epäselvässä sopimustilanteessa tekemään myyjänvaihtoilmoitukseen perustuvaa sähköntoimitusta joudutaan avoimen toimituksen alkamisen jälkeen selvittämään. Myyjänvaihtoilmoituksen tehnyt uusi myyjä vastaa edellä mainituissa tilanteissa aloitetun uuden avoimen toimituksen perusteella sähköntaseeseensa kirjatusta sähköstä siihen saakka, kunnes avoin toimitus on siirretty toiselle avoimelle toimittajalle tai sähköntoimitus sähkönkäyttäjälle keskeytetään. Jos avoin toimitus siirtyy

takaisin asiakkaan vanhalle myyjälle (myyjänvaihtoa edeltävä sähkötoimittaja), kirjataan sähkökäyttäjän käyttämä sähkö tämän myyjän sähkötaseeseen siltä osin kuin sähkötaseisiin on mahdollista tehdä muutoksia taseselvityksen määräaikojen puitteissa.

Edellä kuvatuilla tasevastuun määräytymistä koskevilla säännöillä ei kuitenkaan säännellä sitä, onko tällaisen virheellisen tai perusteettoman ilmoituksen tehneellä avoimella toimittajalla oikeus veloittaa sähkön käyttäneeltä osapuolelta maksu tämän kuluttamasta sähköstä. Sähkönmyyntisopimuksen osapuolten asiana on selvittää näissä tilanteissa erikseen sähkönmyyntisopimuksen pätevyys ja keskinäiset suoritusvastuunsa.

3.5. Sopimuksen päättäminen



Kuva 5: Myyntisopimuksen päättäminen

Määräaikainen myyntisopimus päättyy määräajan umpeuduttua tai sopimuksen purkamisen johdosta. Jos sopimusta solmittaessa ei ole muuta sovittu, määräaikainen sopimus jatkuu määräajan umpeutumisen jälkeen toistaiseksi voimassa olevana ([SME2014](#) kohta 10.2.1.).

Kuluttaja voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan myyntisopimuksen, toimitusvelvollisuuden piirissä olevan määräaikaisen myyntisopimuksen sekä toimitusvelvollisuuden ulkopuolella olevan pidemmäksi kuin kahdeksi vuodeksi solmitun määräaikaisen sopimuksen (sen jälkeen, kun se on ollut voimassa kaksi vuotta) kahden viikon irtisanomisajalla. Lisäksi kuluttaja voi tietyin edellytyksin irtisanoa määräaikaisen sopimuksen muutoinkin. Muu käyttäjä kuin kuluttaja voi irtisanoa sekä toimitusvelvollisuuden piirissä, että sen ulkopuolella olevan toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen kahden viikon irtisanomisajalla, ellei kahdenkeskisessä sopimuksessa ole muuta sovittu.

Määräaikaista sopimusta muu käyttäjä kuin kuluttaja ei pääsääntöisesti voi määräajan kuluessa irtisanoa (poikkeus käyttöpaikan muutos, ellei toisin ole sovittu). Myyjä voi irtisanoa toimitusvelvollisuuden piirissä olevat toistaiseksi voimassa olevat sopimukset vain tietyin edellytyksin ja toimitusvelvollisuuden ulkopuolella olevat sopimukset kahden viikon irtisanomisajoin. Määräaikaisia sopimuksia myyjä ei voi kesken määräajan irtisanoa.

Jos sopimus irtisanotaan, on nykyisen myyjän ilmoitettava irtisanomisesta jakeluverkonhaltijalle aikaisintaan 90 vuorokautta ja vähintään 14 vuorokautta ennen sopimuksen päättymistä Z08[1]-sanomalla.

Jos kyseessä on asiakkaan poismuutto kyseisestä käyttöpaikasta, käytetään Z08[14]-sanomaa, katso tarkemmin luku 3.2.2

Myyjä vastaa päättymisilmoituksen peruuttamisesta, jos sopimus jatkuu (esimerkiksi sopimus on muuttunut toistaiseksi voimassa olevaksi tai on tehty uusi sopimus).

Sopimuksen päätöshetken mittaustiedot ilmoitetaan myyjälle, kuten se on ohjeistettu tämän ohjeen luvussa 3.1.6.

Myyjä purkaa myyntisopimuksen

Myyjällä on oikeus purkaa sopimus mm. jos käyttäjä on olennaisesti rikkonut myyntisopimukseen perustuvia velvoitteitaan.

Tyypillisesti myyjä ilmoittaa sopimuksen purusta verkonhaltijalle poikkeusmenettelyin, eli sähköpostitse. Z08[1]-sanomaa voidaan käyttää vain niissä tilanteissa, joissa purkupäivämäärä on vähintään 14 vuorokauden kuluttua sanoman lähettämispäivämäärästä. Lisäksi myyjän tulee lähettää asiakkaalle kirjallinen ilmoitus, jossa mainitaan purkuperuste ja myyntisopimuksen päättymisaika.

Jakeluverkonhaltija purkaa verkkosopimuksen

Mikäli asiakas on tehnyt olennaisen sopimusrikkomuksen, kuten syyllistynyt sähkövarkauteen, ja verkonhaltija haluaa purkaa verkkosopimuksen, tulee sopimuksen purkamisesta ilmoittaa myyjälle sähköpostitse. Ilmoituksessa ei kuitenkaan tule paljastaa asiakkaan luottamuksellisia tietoja, kuten sopimusrikkomuksen taustoja.

Tämän lisäksi verkonhaltija lähettää sopimuksen päättymishetken mittaustiedot myyjälle.

Katkaisuajankohta sopimuksen päättyessä

Menettelyohjeiden mukaan sopimukset ovat voimassa täysiä vuorokausia, ja jos sopimus on ilmoitettu päättyväksi tänään, on asiakkaalla oikeus saada sähköä vuorokauden loppuun asti.

3.6. Pientuotannon sanomaliikenne

Pientuotannon ostosopimuksen alkamiseen, päättymiseen ja peruuttamiseen liittyvät muutokset ilmoitetaan sanomitse. Kaikkiin muihin pientuotantokohteiden prosesseihin liittyvä tiedonvaihto hoidetaan edelleen sähköpostilla (pl. tuntitietojen välitys MSCONS-sanomilla).

Pientuotannolla tarkoitetaan tässä yhteydessä tuotantokohteita, jotka käsitellään kulutustaseen puolella. Ohje ei koske tuotantotaseessa käsiteltäviä kohteita.

3.6.1. Pientuotantosopimukset tietojärjestelmissä

Kun pientuotannon ylijäämänsähkön ostosopimus tehdään saman sähkönmyyjän kanssa, jolta asiakas normaalisti hankkii käyttöpaikan sähkön, voidaan osto- ja myyntisopimukset yhtiön järjestelmissä niputtaa yhdeksi sopimukseksi järjestelmän tämän mahdollistaessa. Vaihtoehtoisesti järjestelmään voidaan kirjata kaksi erillistä sopimusta. Asiakas voi tehdä pientuotannon ostosopimuksen myös muun myyjän kanssa, kuin sen kuka on käyttöpaikan avoin toimittaja. Mikäli käyttöpaikalta ei verkkoon päin sähköä syötetä, ei tuotannon ostosopimusta ole välttämätöntä tehdä. Tilanteen muuttuessa tulee ylijäämänsähkölle kuitenkin tehdä ostosopimus mahdollisimman pian.

Verkkoon sähköä syöttävällä pientuotantokohteella tulee aina olla oma kulutuskäyttöpaikasta erillinen käyttöpaikkatunnus riippumatta siitä, miten sopimukset on yhtiön järjestelmissä hoidettu. Käyttöpaikkatunnukset suositellaan perustettavan ja rekisteröitävän käyttöpaikkarekisteriin myös niistä tiedossa olevista tuotantokohteista, joista ei verkkoon päin sähköä olisikaan tarkoitus syöttää. Olemassa oleva käyttöpaikkatunnus helpottaa sopimuksen tekemistä, kun se on ajankohtaista. Käyttöpaikkarekisterissä pientuotantokohteet merkitään lisäämällä ” , tuotanto” osoitteen perään viimeiseksi (eli osoitteen tarkenteen perään).

Toimijoiden kannattaa järjestelmissään selkeästi merkitä kohteet, joissa on tuotantoa, jotta sopimusmuutoksen tapahtuessa jompaankumpaan sopimukseen huomataan sen

vaikutukset myös toiseen sopimukseen. Esimerkiksi asiakkaan ilmoittaessa muutosta osataan asiakkaalta samalla varmistaa mitä tapahtuu kohteen tuotannolle.

3.6.2. Pientuotantoa koskevan sanomaliikenteen yleiset periaatteet

Sanomaliikenteen näkökulmasta kulutus- ja tuotantokohteet käsitellään aina erillään riippumatta siitä, miten sopimukset on kirjattu toimijoiden järjestelmiin. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kulutus- ja tuotantokäyttöpaikoille käynnistetään omat erilliset sanomaprosessinsa.

Aikarajat pientuotantokohteiden sanomaliikenteessä on samat kuin kulutuskohteilla.

Käytössä on ainoastaan sopimuksen alkamiseen, päättymiseen ja peruuttamiseen liittyvät sanomat Z03[1/14/C], Z04[1/N], Z05[1/14/C] ja Z08[1/N/14].

Pientuotantokohteista ei lähetetä Z11-sanomia, kuten normaaleista korkeintaan 3x63A:n kulutuskohteista, vaan ainoastaan tuntiaikasarjat MSCONS-sanomalla.

Peruutussanomiam käytetään ainoastaan ostajanvaihdon peruutukseen, eli Z03[C]- ja Z05[C]-sanomilla peruutetaan Z03[1]- ja Z05[1]-sanomat. Sanomilla ostajanvaihdon peruutuksen voi tehdä ainoastaan ennen sopimuksen alkamista. Tämän jälkeen tapahtuvista peruutuksista tulee erikseen sopia toimijoiden välillä sähköpostitse.

Pientuotantokohteet tunnustetaan sanomaliikenteessä kuormitusmallintunnuksella 8. Kun myyjä käynnistää prosessin tällä kuormitusmallin tunnuksella, tietää verkonhaltija, että sopimus koskee tuotantoa. Mikäli verkonhaltija huomaa, että kuormitusmallintunnuksella 8 ollaan tekemässä sopimusta kulutuskäyttöpaikkaan, tulee sanomaan vastata negatiivisella APERAK-kuittauksella. Samoin negatiivisella APERAK:lla kuitataan tilanne, jossa tuotantokäyttöpaikalla ollaan tekemässä sopimusta millä tahansa muulla kuormitusmallintunnuksella. Tuotantokohteiden kuormitusmallintunnus ei saa vaihtua sanomaprosessin aikana. Myyjän on aina tarkastettava, että verkonhaltijan lähettämässä Z04-sanomassa kuormitusmallin tunnuksena on 8, mikäli prosessin käynnistänyt Z03-sanoman on lähetetty kuormitusmallin tunnuksella 8.

3.6.3. Pientuotantokohteiden sanomaliikenteen käyttötapaukset

Alla esitellyissä käyttötapauksissa on huomioitu ainoastaan pientuotannon osalta tapahtuvat sopimusmuutokset. Kaikissa näissä tapauksissa sanomaprosessin käynnistäjän tulee havaita mahdollinen tarve sopimusmuutokselle ja sanomaprosessin käynnistämiseksi myös kulutuskäyttöpaikan osalta.

Ostajanvaihto

Kun asiakas on sopinut valitsemansa sähkönmyyjän (ostaja) kanssa uudesta pientuotannon ylijäämä-sähkön ostosopimuksesta olemassa olevaan pientuotantokohteeseen, lähettää ostaja verkonhaltijalle Z03[1]-sanoman uudesta ostosopimuksesta.

Verkonhaltija välittää sopimuksen päättymisilmoituksen nykyiselle ostajalle Z05[1]-sanomalla, jonka saatuaan nykyinen ostaja vahvistaa tai hylkää sopimuksen päättymisen verkonhaltijalle Z08[1/N]-sanomalla

Verkonhaltija välittää vahvistuksen / hylkäyksen uudelle ostajalle Z04[1/N]-sanomalla.

Ostajanvaihdon peruutus ennen sopimuksen alkamista

Asiakas ilmoittaa sähkönmyyjälle (ostaja) tekemänsä sopimuksen peruuttamisesta tai ostaja havaitsee tehneensä virheellisen sopimuksen, joka tulee peruuttaa. Ostaja lähettää verkonhaltijalle Z03[C]-sanoman sopimuksen peruuttamisesta.

Verkonhaltija tarkistaa välittömästi, onko ostajanvaihtoprosessin Z05[1]-sanoma lähtenyt, jos ei ole, niin varmistaa verkonhaltija, että sanoma ei myöskään lähde. Jos Z05[1]-sanoma on lähtenyt, lähettää verkonhaltija nykyiselle ostajalle Z05[C]-sanoman sopimuksen päättymisen peruuttamiseksi.

Vastaanotettuaan Z05[C]-sanoman nykyinen myyjä peruu sopimuksen päättymisen.

Ostosopimuksen päätyminen

Asiakas ilmoittaa nykyiselle ostajalle pientuotannon ylijäämäsähkön ostosopimuksen päättymisestä. Ilman sopimusta ylijäämäsähköä ei verkkoon saa syöttää, joten asiakasta tulee neuvoa estämään mahdollinen verkkoon syöttö viimeistään sopimuksen päättymishetkellä.

Ostaja lähettää Z08[1]-sanomalla ilmoituksen ostosopimuksen päättymisestä käyttöpaikan verkonhaltijalle. Tämän ilmoituksen perusteella verkonhaltija päättää tuotannon verkkopalvelusopimuksen ja voi tarvittaessa sopia asiakkaan kanssa verkkoon syöttämisen estämisestä.

Ostosopimuksen alkaminen asiakkaan muuttaessa uuteen käyttöpaikkaan

Asiakas sopii sähkönmyyjän (ostaja) kanssa pientuotannon ylijäämäsähkön ostosopimuksesta uudelle käyttöpaikalle sisäänmuuttonsa yhteydessä.

Ostaja lähettää käyttöpaikan verkonhaltijalle Z03[14]-sanoman uuden pientuotannon ostosopimuksen alkamisesta. Verkonhaltija vastaa Z04[1]-sanomalla ja solmii asiakkaalle tuotannon verkkopalvelusopimuksen.

Mikäli käyttöpaikalla jo on pientuotannon ostosopimus (eli ainoastaan asiakas on uusi), lähettää verkonhaltija nykyiselle ostajalle päättymisilmoituksen Z05[14]-sanomalla ja päättää poismuuttaneen asiakkaan tuotannon verkkopalvelusopimuksen.

Ostosopimuksen päätyminen asiakkaan muuttaessa pois käyttöpaikasta

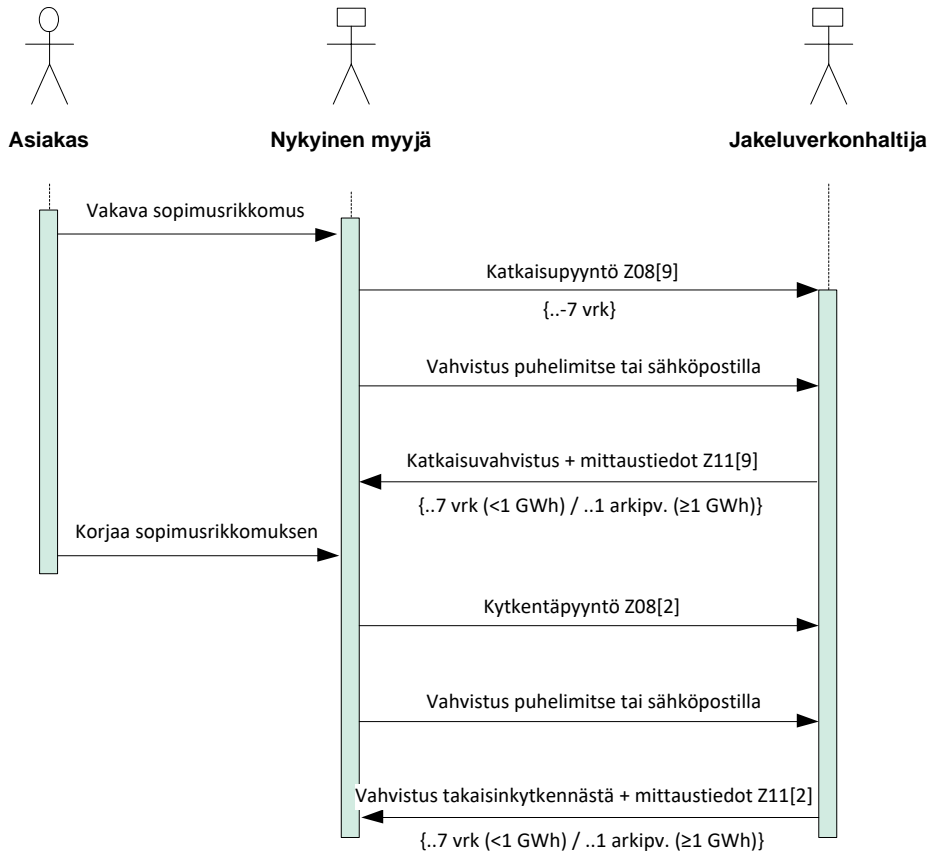
Asiakas ilmoittaa nykyiselle ostajalle pientuotannon ylijäämäsähkön ostosopimuksen päättymisestä asiakkaan poismuuton seurauksena. Ostaja lähettää Z08[14]-sanomalla ilmoituksen ostosopimuksen päättymisestä käyttöpaikan verkonhaltijalle. Tämän ilmoituksen perusteella verkonhaltija päättää tuotannon verkkopalvelusopimuksen ja voi tarvittaessa sopia pois muuttavan asiakkaan kanssa verkkoon syöttämisen estämisestä.

Poikkeustilanteet

Mikäli verkonhaltija huomaa esimerkiksi liittymän siirtoa tehdessään, että kulutuskäyttöpaikan vanhalla asiakkaalla on vielä voimassa oleva pientuotannon ylijäämäsähkön ostosopimus, tulee verkonhaltijan pyytää tuotantokäyttöpaikan ostajaa selvittämään tilannetta. Vastaavasti, jos verkonhaltija huomaa myyjältä kulutuskäyttöpaikkaan tulleen sisäänmuuttosanomien käsittelyn yhteydessä, että tuotantokäyttöpaikka jäisi sopimuksettomaan tilaan, tulee verkonhaltijan olla yhteydessä kulutuskäyttöpaikan asiakkaaseen ja pyytää tekemään ostosopimus tuotannolle.

4. TOIMITUKSEN AIKAiset TAPAHTUMAT

4.1. Sähkötoimituksen katkaisu ja kytkentä – Z08[9/2]



Kuva 6: Sähkötoimituksen katkaisu ja kytkentä myyjän pyynnöstä

4.1.1. Katkaisu

Jos asiakas jättää myyntilaskun maksamatta tai muuten olennaisesti laiminlyö myyntisopimukseen perustuvia velvollisuuksiansa, myyjä huolehtii [sähkönmyyntiehtojen](#) kohdan 7.2. mukaisten huomautusten ja varoitusten lähettämisestä asiakkaalle. Jos asiakas ei reagoi lähetettyihin huomautuksiin ja varoitukseen, pyytää sähkönmyyjä verkonhaltijaa katkaisemaan asiakkaan sähkötoimituksen. Ennen katkaisupyynnö myyjän on tarkastettava, että katkaisutilanne täyttää sähkömarkkinalain ja ehtojen edellyttämät vaatimukset. Verkonhaltija ei vastaavia tarkastuksia enää tee, vaan sen tulee voida luottaa myyjän tekemään ilmoitukseen.

Katkaisupyynnö tehdään Z08[9]-sanomalla viimeistään viikkoa ennen katkaisupäivää. Myyjän tulee lisäksi aina vahvistaa ilmoitus joko sähköpostilla tai puhelimitse. Katkaisupyynnön vahvistuksesta tulee käydä ilmi asiakkaan nimi ja osoite, käyttöpaikkatunnus, katkaisupäivä ja myyjäyhtiön vastuuhenkilön yhteystiedot. Katkaisupyynnön mallisähköposti on tämän ohjeen [liitteessä 5](#).

Saatuaan myyjän katkaisuvahvistuksen, jakeluverkonhaltijan tulee katkaista asiakkaan sähkötoimitus myyjän ilmoittamana ajankohtana. Verkonhaltijan edustajat eivät neuvottele katkaisusta asiakkaan kanssa.

Katkaisua ei suositella pyydetävän tehtäväksi perjantaina eikä juhlapyhien aattona.

Jakeluverkonhaltija lähettää myyjälle katkaisusta hinnastonsa mukaisen laskun. Myyjä maksaa laskun verkonhaltijalle ja veloittaa verkonhaltijan hinnaston mukaisen maksun omalta asiakkaaltaan.

Jos asiakas katkaisuvaroituksen saatuaan, mutta ennen katkaisua, maksaa myyjän saatavan tai korjaa muun sopimusrikkeensä, tulee myyjä välittömästi ilmoittaa asiasta verkonhaltijalle. Myyjä ilmoittaa katkaisun peruutuksesta verkonhaltijalle sähköpostitse. Mikäli katkaisupyynnöksi peruuntuu katkaisupäivänä tai sitä edeltävänä arkipäivänä, myyjä ilmoittaa peruutuksesta puhelimitse ja vahvistaa soiton jälkeen peruutuksen sähköpostilla.

Verkonhaltijan tulee ilmoittaa Z11[9]-sanomalla katkaisusta myyjälle viivytyksettä, mutta viimeistään viikon kuluttua siitä, kun asiakkaan sähkötoimitus on katkaistu, kun asiakkaan vuosikäyttöarvio on alle 1 GWh ja viimeistään katkaisua seuraavana työpäivänä, kun kyseessä on 1 GWh tai enemmän vuodessa käyttävä asiakas. Z11[9]-sanomaa käytetään vain enintään 3x63 A:n pääsulakkeilla varustetuilla kohteilla.

Mikäli kohdetta ei päästä yrityksistä huolimatta mittarilta katkaisemaan, vaan katkaisu tehdään esimerkiksi pylvästä, jolloin myöskään katkaisuhetken mittaustietoja ei saada, niin tiedot pitää arvioida. Jos arvio osoittautuu vääräksi, niin se käsitellään kuin mittausvirhe, jolloin verkonhaltija vastaa virheestä.

Jos sähkötoimitus keskeytetään verkonhaltijan laskun johdosta, toimii verkonhaltija [verkkopalveluehtojen](#) luvun 9.1 mukaan. Verkonhaltija ilmoittaa myyjälle sähkötoimituksen keskeytyksestä Z11[9]-sanomalla edellä kuvattujen aikarajojen mukaisesti.

Katkaisu- ja kytkentämaksujen veloittaminen asiakkaalta, jos sekä myyjä että verkonhaltija tarvitsevat katkaisua

Toisinaan esiintyy tilanteita, joissa sähkötoimituksen katkaisua tarvitsee sekä myyjä että verkonhaltija. Samoin kytkentää sopimusrikkomuksen poistuttua. Tällöin tulee varmistaa, ettei asiakkaalta veloiteta katkaisu- ja kytkentämaksuja kahdesti.

Tällaisissa tilanteissa sekä katkaisu- että kytkentämaksun veloittaa se osapuoli, jonka katkaisuajankohta on aikaisemmin riippumatta siitä, kumpi ensin tarvitsee kytkentää.

Esimerkkutilanne:

- Verkonhaltija on katkaissut asiakkaan toimituksen 1.8., jonka jälkeen saadaan myyjän katkaisupyynnöksi 10.8. päivälle. Myyjälle ilmoitetaan, että kohde on jo poikki ja verkonhaltija kytkee kohteen vasta, kun myyjältä saadaan kytkentäpyynnöksi ja asiakas on korjannut sopimusrikkeensä myös verkonhaltijaa kohtaan.
- Asiakas korjaa ensin verkonhaltijaan kohdistuvan sopimusrikkeensä ja verkonhaltijan kytkentäedellytykset täyttyvät, mutta toimitusta ei kytketä, koska myyjältä ei vielä saatu kytkentäpyynnöksi. Kun myyjältä tulee kytkentäpyynnöksi, kohde kytketään.

Esimerkin tapauksessa verkonhaltija veloittaa asiakkaalta sekä katkaisu- että kytkentämaksut. Verkonhaltijan on kerrottava tästä myyjälle viipymättä. Myyjä saa katkaisupyynnön vahvistuksessa heti tiedon, että verkonhaltija veloittaa asiakkaalta katkaisu- ja kytkentämaksut, eikä myyjän pidä veloittaa näitä lainkaan, koska verkonhaltija on jo katkaissut toimituksen.

Asiakkaan näkökulmasta voi käydä niin, että asiakas korjaa sopimusrikkeensä ensin sille taholle, joka veloittaa katkaisu- ja kytkentämaksut, tällöin kytkentämaksun suorittaminen ei vielä käytännössä johda sähköjen kytkemiseen, vaan kytkentä tapahtuu vasta, kun toisenkin osapuolen kytkentäedellytykset ovat täyttyneet. Tämän vuoksi selkeä ja oikea-aikainen asiakaskommunikointi on tärkeää.

Myös verkonhaltijan ja myyjän välinen selkeä kommunikointi on tärkeää. Erityisesti toimijoiden välinen tiedon vaihto on tärkeää niissä tilanteissa, joissa verkonhaltija on ensin katkaissut omista tarpeistaan ja ilmoittanut, että myyjän ei tule veloittaa katkaisu- ja

kytkentämaksuja. Jos asiakas kuitenkin maksaa saatavansa verkonhaltijalle ennen myyjän katkaisua ajankohtaa ja sähkötkytetään väliajaksi päälle, tulee verkonhaltijan ilmoittaa tilanteen muuttumisesta myyjälle.

Myyjänvaihto katkaistuun kohteeseen

Mikäli asiakkaalle ilmoitetaan katkaisun aikana uusi myyjä, asiakas tulee vaihtaa normaaleja menettelytapoja noudattaen uudelle myyjälle, vaikkei hän korjaisikaan laiminlyöntejään (esim. maksurästejään) nykyiselle myyjälle. Poikkeuksena on tilanne, jossa asiakkaalla on määräaikainen sopimus nykyisen myyjän kanssa. Tällöin toimitaan määräaikaista sopimusta koskevien menettelytapojen mukaisesti. Verkonhaltija kytkee sähkötköt takaisin asiakkaalle uuden sopimuksen astuessa voimaan.

Sähköjen takaisinkytkennästä verkonhaltija voi laskuttaa uutta myyjää hinnastonsa mukaisesti. Verkonhaltijan on informoitava uutta myyjää tapahtuneesta katkaisusta ennen takaisinkytkentää.

Tilanteessa, jossa asiakkaalla on rästejä sekä myyjälle että verkonhaltijalle, verkonhaltijan ei tarvitse kytkeä sähköjä takaisin ennen kuin asiakas on suorittanut verkonhaltijan kanssa tehtyyn sopimukseen liittyvät rästinsä, mikäli verkonhaltija on aikanaan lähettänyt asiakkaalle katkaisuvaroituksen sopimusehtojen mukaisesti.

Verkonhaltijan tulee välittömästi Z03-sanoman käsittelyn jälkeen ilmoittaa myyjälle sähköpostitse, mikäli käyttöpaikkaan ei voida kytkeä sähköjä myyjän kytkentäpyynnöstä tai uuden myyjän ilmoitautuessa, mikäli käyttöpaikka on edelleen katkaistuna asiakkaan verkkosopimuksen rästien vuoksi. Ilmoituksessa ei tule luottamuksellisuussyistä mainita katkaisun syytä.

Toimintaohje mikäli katkaisua ei saada tehtyä

Toisinaan saattaa esiintyä tilanteita, joissa verkonhaltija ei saa kaikista käytettävistä olevista keinoista huolimatta käyttöpaikkaa katkaistua myyjän pyytämänä ajankohtana. Näin saattaa tapahtua esimerkiksi, kun asiakas ei päästä kohteeseen sisään tai tiedonsiirtoyhteydet mittarille ovat poikki.

Mikäli katkaisu ei kaikista käytettävistä keinoista huolimatta onnistu myyjän pyytämänä ajankohtana, niin verkonhaltijan tulee huolehtia, että katkaisupyynnössä mainitun päivän jälkeen kulutettu energia ei mene myyjän taseeseen. Lisäksi verkonhaltijan tulee olla myyjään yhteydessä ja selittää tilanne sekä sopia tilanteen hoitamisesta. Toimijat sopivat tällöin keskenään joko siitä, että verkonhaltija voi yrittää katkaisua vielä muutama seuraavana päivänä tai että kohteen mittaustiedot arvioidaan ja myyjän toimitus (ja tasevastuu) päätetään näihin mittaustietoihin. Jälkimmäinen vaihtoehto saattaa vaatia jälkikäteen myös taseiden korjauksia.

Onnistuneen katkaisun jälkeen verkonhaltija lähettää tuntimitatuista kohteista myyjälle nolla-aikasarjaa (mittari mittaa nollaa, koska kohde on katkaistu). Mikäli katkaisu ei pyydettyä ajankohtana kuitenkaan ole onnistunut ja käyttöpaikalla on edelleen kulutusta, voi nolla-aikasarjan generoiminen järjestelmistä jälkikäteen käytännössä olla hankalaa. Onkin aivan olennaista, että verkonhaltija tällaisessa tilanteessa on välittömästi myyjän yhteydessä ja sopii tilanteen hoitamisesta molempia tyydyttävällä tavalla. Mikäli kohdetta ei voida katkaista, eikä aikasarjan lähettämistä voida estää, myyjä voi laskuttaa käytetyn energian asiakkaalta, koska asiakas on sähkön käyttänytkin. Verkonhaltijan on silti huolehdittava, ettei energia kirjaudu myyjän taseeseen, vaan sen on itse kärsittävä kulutettu energia häviöissään. Myyjän ei tule kärsiä verkonhaltijan aiheuttamasta ongelmasta.

Perintäkatkaisun veloittaminen sopimuksen päättyessä

Myyjän pyytäessä verkonhaltijalta kohteen katkaisua, tulee myyjän aina vastata kustannuksista verkonhaltijalle riippumatta siitä, miten käyttöpaikan sopimukset mahdollisesti päättyvät katkaisun seurauksena. Perintäkatkaisussa asiakas on myös saanut tiedon katkaisusta myyjältä eikä sen pitäisi tulla hänelle yllätyksenä. Myyjä ei voi

esimerkiksi vedota järjestelmäteknisiin syihin, ettei katkaisukustannuksia voida periä, jos sopimus on päättynyt ennen katkaisua. Myyjän voi itse päättää veloittaako myyjä kustannuksia edelleen asiakkaalta. Tämä on myyjän ja asiakkaan välinen asia. Myyjä vastaa verkonhaltijalle katkaisukustannuksista, mikäli ei ole peruuttanut katkaisupyynnöä asianmukaisesti.

Esimerkiksi alla kuvatussa tilanteessa sopimus voi käytännössä päättyä ennen katkaisua:

1. Myyjä A pyytää verkonhaltijalta perintäkatkaisua päivämäärälle 12.6.
2. Verkonhaltija suorittaa katkaisun pyydettyinä päivinä.
3. Asuntoon on kuitenkin jo aiemmin muuttanut uusi asukas, joka ei ole ilmoittanut muutostaan. Sähköjen katkettua asiakas ottaa yhteyttä myyjään B ja tekee kuluvalle päivälle 12.6. uuden myyntisopimuksen. Tästä seuraa myös verkkosopimuksen syntyminen kuluvalle päivälle. Myyjä B ottaa yhteyttä verkonhaltijaan sähköjen kytkemiseksi. Sähköt kytketään.
4. Uudelle asiakkaalle kuluvalle päivälle tehdyn verkkosopimuksen seurauksena päättyy edellisen asiakkaan verkkosopimus edellisenä päivänä, eli 11.6.

4.1.2. Kytkentä

Kun asiakas sähköntoimituksen katkaisun jälkeen maksaa rästissä olleet laskut ja muut keskeytyksestä aiheutuneet kustannukset tai korjaa muun sopimusrikkeensä, tulee myyjän ilmoittaa verkonhaltijalle keskeytyksen aiheen poistuneen Z08[2]-sanomalla. Kytkentäpyyntö tulee vahvistaa joko sähköpostilla tai puhelimitse. Kytkentäpyynnön vahvistavan sähköpostin mallin on tämän ohjeen [liitteenä 5](#). Kytkentäpyyntöön tulee lisätä asiakkaan yhteystiedot, jotta verkonhaltija voi halutessaan varmistaa asiakkaalta, että kytkentä on turvallista suorittaa toivottuna ajankohtana.

Jos pyyntö ja vahvistus saapuvat verkonhaltijalle kello 13.00 mennessä, suositellaan kytkenän tapahtuvan vielä saman päivän aikana. Mikäli vahvistus tapahtuu kello 13.00 jälkeen, on kytkentä tehtävä viimeistään seuraavana arkipäivänä. Jos kytkentä on lisämaksua vastaan tehtävissä varsinaisen työajan ulkopuolella, on tästä mahdollisuudesta kerrottava myyjälle, joka kertoo asiasta asiakkaalleen.

Jakeluverkonhaltija lähettää myyjälle kytkenästä hinnastonsa mukaisen laskun. Myyjä maksaa laskun verkonhaltijalle ja veloittaa vastaavan maksun omalta asiakkaaltaan.

Verkonhaltijan tulee ilmoittaa Z11[2]-sanomalla kytkenästä myyjälle viivytyksettä, mutta viimeistään viikon kuluttua siitä, kun asiakkaan sähköntoimitus on kytketty, kun asiakkaan vuosikäyttöarvio on alle 1 GWh ja viimeistään kytkentää seuraavana työpäivänä, kun kyseessä on 1 GWh tai enemmän vuodessa käyttävä asiakas. Z11[2]-sanomaa käytetään vain enintään 3x63 A:n pääsulakkeilla varustetuilla kohteilla.

Kun sähköntoimitus on katkaistu verkkopalvelusopimusta koskevan sopimusrikkomuksen johdosta ja keskeytyksen aihe poistuu asiakkaan korjattua sopimusrikkomuksensa, ilmoittaa verkonhaltija myyjälle sähköntoimituksen jatkumisesta Z11[2]-sanomalla edellä kuvattujen aikarajojen mukaisesti.

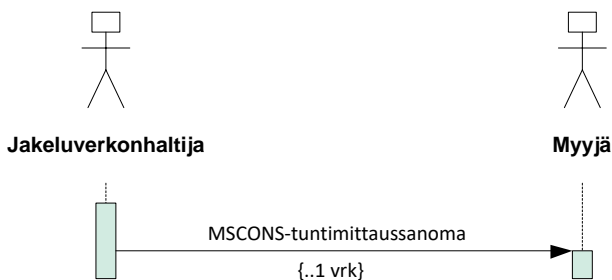
4.1.3. Yhteenveto katkaisu- ja kytkentäprosessista

Jotta katkaisu- ja kytkentäprosessi pystytään hoitamaan kaikkien osapuolien kannalta mahdollisimman tehokkaasti ja virheettömästi seuraavista asioista tulee huolehtia:

- Ennen katkaisupyynnöä myyjän on tarkastettava, että katkaisutilanne täyttää sähkömarkkinalain ja ehtojen edellyttämät vaatimukset.
- Katkaisupyynnösanoma Z08[9] ja sen vahvistava sähköposti tulee lähettää viimeistään viikkoa ennen katkaisupäivää. Sanoman ja vahvistuksen päivämäärien tulee täsmätä toisiaan. Myyjä ilmoittaa sanomassa ja sähköpostissa juuri sen arkipäivän, jolloin hän haluaa sähköt katkaistavan. Tämän ei tulisi mielellään olla perjantai eikä juhlapyhien aatto.

- Vastaavasti kytkentäpyyntösanoman (Z08[2]) ja sen vahvistavan sähköpostin päivämäärien tulee täsmätä toisiaan.
- Sähköpostin otsikon tulee olla muotoa: "Katkaisupyyntö, kp: käyttöpaikkanumero" tai "Kytchentäpyyntö, kp: käyttöpaikkanumero". Esimerkiksi: "Katkaisupyyntö, kp: 12345678"
- Vahvistussähköpostiin voi laittaa vain yhden käyttöpaikan tiedot kerrallaan. Katkaisu- ja kytkentäpyynnot ovat siis aina käyttöpaikkakohtaisia.
- Verkonhaltija vastaa saamansa sähköpostiin ilmoittamalla katkaisusta tai kytkennästä aiheutuvat kulut.
- Katkaisu- tai kytkentähetken mittaustiedot tulee lähettää viimeistään viikon kuluttua katkaisu-/kytkentähetkestä.
- Jos asiakas katkaisuvaroituksen saatuaan, mutta ennen katkaisua, korjaa sopimusrikkomuksensa, tulee myyjä välittömästi ilmoittaa asiasta verkonhaltijalle. Myyjä ilmoittaa katkaisun peruutuksesta verkonhaltijalle sähköpostitse. Mikäli katkaisupyyntö peruuntuu katkaisupäivänä tai sitä edeltävänä arkipäivänä, myyjä ilmoittaa peruutuksesta puhelimitse ja vahvistaa soiton jälkeen peruutuksen sähköpostilla.

4.2. Tuntimitattujen kohteiden mittaustiedot



Kuva 7: Tuntimitaistietojen ilmoitus

Tuntimitattujen kohteiden luenta ja mittaustietojen välitys suoritetaan kerran vuorokaudessa MSCONS-sanomalla.

Mittaukset on rakennettava [tuntimittaussuosituksen](#) mukaisesti.

Mittaustietojen välitystä koskevat periaatteet riippuvat osittain kohteen pääsulakkeen koosta. Luvussa 4.2.1 esitetyt asiat koskevat lähtökohtaisesti kaikkia tuntimitattuja kohteita. Luvussa 4.2.2 käsitellään sen sijaan enintään 3x63A pääsulakkeilla varustettujen kohteiden tuntitietojen välitystä.

4.2.1. Luenta ja mittaustietojen välitys

Verkonhaltijan tai mittauksen muun suorittajan on ilmoitettava toimituspäivää seuraavana toisena päivänä kello 11 mennessä taseselvittäjälle taseselvityksessä ja laskutuksessa tarvittavat mittaustiedot käyttöpaikka- ja mittauskohtaisesti.

Tasesähköyksikölle ilmoitetaan alustavasti toimituspäivää seuraavana toisena päivänä kello 11 mennessä sähkömarkkinoiden osapuolten verkkoon tulevien tai verkosta lähtevien toimitusten summatiedot taseselvitystä varten.

Vastaavasti sähkön toimittajille on ilmoitettava sähkömarkkinoiden osapuolia koskevat, taseselvityksen yhteydessä lasketut toimitukset tasevastuun täyttämistä ja laskutusta varten alustavasti toimituspäivää seuraavana toisena päivänä kello 11 mennessä.

Lopulliset ilmoitukset sähkön toimituksesta on tehtävä 11. päivänä toimituspäivästä.

Tuntimittaustietojen (tuntitiedot ja niiden statukset) osalta välitetään päivittäin vain uudet ja muuttuneet tuntitiedot. Eli jo lähetettyjen ja muuttumattomana pysyneiden vuorokausien tietoja ei tule lähettää uudestaan. Korjattavat ja puuttuvat tiedot tulee kuitenkin välittää aina kokonaisilta vuorokausilta, vaikka vain yksittäisten tuntien tiedot olisivat uusia tai muuttuneita.

Tuntitehot tulee merkitä EDIFACT-standardin mukaisilla statuksilla, joiden käyttö on tarkemmin kuvattu [Tuntimittaussuosituksen](#) kappaleessa 7.6.

Tuntiaikasarjat välitetään Suomen virallisen ajan mukaan, joten talvi-kesäajan vaihteessa vuorokauden tuntisarja sisältää 23 arvoa ja vastaavasti kesä-talviajan vaihteessa 25 arvoa.

Mittaustietojen ilmoittamiseen käytetään EDIEL-sanomia, joiden käyttö on tarkemmin ohjeistettu ohjeessa [EDIEL sanomavälityksen yleiset sovellusohjeet](#).

4.2.2. Enintään 3x63A tuntimitattuja kohteita koskevat poikkeukset

Valtioneuvoston asetuksen mukaan käyttöpaikkakohtainen tuntitietojen välitys on ensisijainen menettelytapa.

Lisäksi toimialalla on sovittu, että näistä enintään 3x63A:n kohteista välitetään myyjille käyttöpaikkakohtaisten tuntitietojen lisäksi verkonhaltijan laskituksen mukaiset mitatut käyttötiedot PRODAT-sanomalla (Z11[5]), kuten kuormituskäyräkohteiden osalta on ohjeistettu kappaleessa 4.3.2. Käytännössä tämä tarkoittaa, että verkonhaltijan laskustapahtumasta lähetetään myyjälle laskutusväli sekä alku- ja loppulukemat ja käytöt verkkopalvelutuotteen mukaan jaoteltuina. Tarkemmin laskutuksessa käytettävien mittaustietojen välityksestä on kerrottu [Tuntimittaussuosituksen](#) luvussa 7.3.

Myyjä ja verkonhaltija voivat sopia keskenään, ettei Z11-sanomia lähetetä, jos myyjä ei tarvitse näitä mihinkään, vaan esimerkiksi laskuttaa ainoastaan tuntisarjasta.

Jos verkonhaltijalla ei ole käytettävissä enintään 3x63A tuntimitatun kohteen lukemia, ainoastaan lukuvälin käytöt, PRODAT-sanoman lukemakenttään merkitään -1 ja mittarinumero-, laskurikapasiteetti- ja lukemakerroinkenttiin merkitään ensisijaisesti oikeat tiedot. Jos mittarin tietoja ei kuitenkaan ole kohtuullisin keinoin saatavilla siinä sovelluksessa, joka lähettää PRODAT-sanomat, voidaan mittarinumerokenttään merkitä "Ei tiedossa", laskurikapasiteettikenttään "8" ja lukemakerroinkenttään "1".

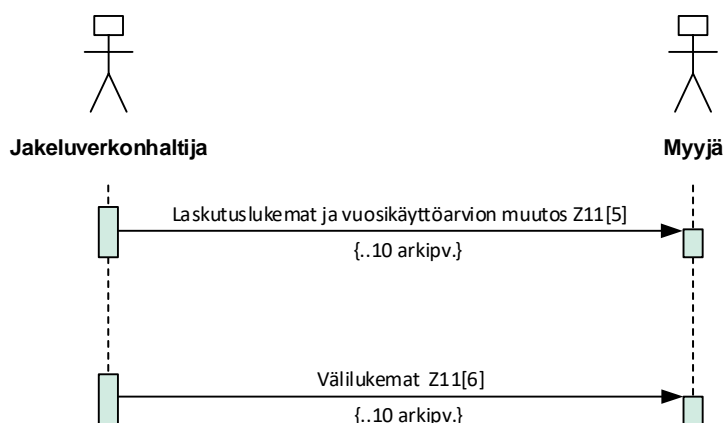
4.3. Kuormituskäyräkohteiden mittaustiedot

4.3.1. Säännöllinen mittarinluenta

Sähkötoimituksen selvityksestä ja mittauksesta annetun asetuksen mukaan muu kuin tuntimittaustietojen välitys tulee lukea vähintään neljä kertaa vuodessa. Näistä vähintään yksi kerta on verkonhaltijan vastuulla tarkoittaen, että jos asiakas ei toimita kolmea muuta lukemaa verkonhaltijan niitä pyydettyä, verkonhaltijalla ei ole velvollisuutta käydä erikseen lukemassa mittaria, vaan verkonhaltija voi arvioida lukeman.

Jakeluverkonhaltija voi suorittaa säännöllisen mittarinluennan käyttäen hyväksi asiakkaan itseluentakorttia tai muulla tavalla ilmoittamia mittaustietoja, käyttämällä hyväksi etäluentaa tai käymässä (omin tai alihankkijan voimin) paikan päällä lukemassa mittarin.

4.3.2. Mittaustietojen ilmoittaminen – Z11[5/6]



Kuva 8: Mittaustietojen ilmoittaminen

Jakeluverkonhaltija ilmoittaa energianmittaustiedot Z11-sanomalla. Sanoma tulee lähettää vastaanottajalle heti sen jälkeen, kun tarvittavat tiedot ovat verkonhaltijan käytettävissä, kuitenkin viimeistään 10 arkipäivän kuluttua luenta-ajankohdasta. Z11[5]-sanomassa on ilmoitettava mitatun käytön lisäksi lukematiedot sekä vuosikäyttöarviot ja tase-energiat, ellei muuta ole sovittu.

Z11[5]-sanomalla jakeluverkonhaltija ilmoittaa laskutuksen tai vuosikäyttöarvion muutoksen perusteena olevat mittaustiedot. Tämän sanoman mittaustietoihin jakeluverkonhaltija perustaa oman asiakastasauksensa tai todettuun kulutukseen perustuvan laskutuksensa.

Z11[6]-sanomalla jakeluverkonhaltija ilmoittaa nykyiselle myyjälle kuukausittain (tai muu väli) toteutetun luennan ns. välilukemat. Tällä sanomalla välitetään mm. niiden etäluettavien asiakkaiden välilukemat tai -käytöt, joiden laskutus hoidetaan tiheämmästä luennasta huolimatta harvemmin kuin kuukausittain esim. 2 kk tai 3 kk välein.

Z11-sanomissa luentaväli alkaa aina edellisestä luennasta riippumatta siitä, onko se väli-vai laskutuslukema. Päällekkäisille ajanjaksoille ei saa lähettää mittaustietoja. Mikäli verkonhaltija joutuu korjaamaan aiemmin lähettämiään lukemia tai käyttöjä, tulee myyjään ottaa ensin yhteyttä ja sopia korjaavista toimista.

Menettely koskee ilmoituksia, jotka tehdään kuormituskäyrämenettelyn piiriin kuuluvista käyttöpaikoista ja enintään 3x63 A:n tuntimitatuista käyttöpaikoista. Jälkimmäisen ryhmän osalta Z11-sanomilla välitetään verkonhaltijan laskutuksessaan käyttämät mittaustiedot. Jos verkonhaltija on sopinut asiakkaansa kanssa muusta kuin todettuun kulutukseen perustuvasta laskutuksesta (esim. tasaerälaskutuksesta), niin verkonhaltija välittää myyjälle todelliset mittaustiedot Z11[6]-sanomalla.

Z11-sanomaa ei käytetä tuntimitatun yli 3x63 A:n käyttöpaikan mittaustietojen ilmoittamiseen. Tuntimitatun yli 3x63 A:n käyttöpaikan mittaustiedot toimitetaan ainoastaan MSCONS-sanomalla (katso kappale 1.4).

PRODAT-sanomilla lähetettyjen mittaustietojen korjaaminen

Verkonhaltijan tulee huolehtia, että Z11-sanomilla lähetettävät laskutuksen perusteena olevat mittaustiedot ovat oikeita. Mikäli näissä jälkikäteen havaitaan virheitä, tulee tietoja korjattaessa aina etukäteen ottaa yhteyttä myyjään ja ilmoittaa korjauksesta ennen uuden sanoman lähettämistä. Korjauksesta voidaan ilmoittaa sähköpostitse. Korjatut PRODAT-sanomat tulee lähettää samoilla aikajaksoilla kuin alkuperäiset korjattavat sanomat.

4.3.3. Tasoituslaskenta

Tasoituslaskennalla tarkoitetaan jakeluverkonhaltijan vuosittain tekemää selvitystä, jossa jakeluverkon alueella kuormituskäyrämenettelyn mukaan sähköä toimittavien myyjien käyttöpaikkojen arvioihin perustuvia käyttötietoja verrataan mittauksista saatuihin käyttötietoihin. Erotusten summa hyvitetään ja/tai veloitetaan jakeluverkossa toimivien sähkönmyyjien kesken.

Sähkötoimitusten selvityksestä ja mittauksesta annetun valtioneuvoston asetuksen mukaan tasoituslaskennassa käytetään markkinahintoja.

Tasoituslaskenta toteutetaan käyttöpaikka- ja tuntipohjaisesti laskettuna.

Tässä menetelmässä kunkin kuormituskäyrämenettelyn piiriin kuuluvan käyttöpaikan osalta verrataan tase-energiaennusteen mukaisia kunkin tunnin taseisiin huomioituja energiamääriä asianomaisen käyttöpaikan vastaavaan mitattuun käyttöön.

Käyttöpaikkakohtainen hyvitys tai laskutus saadaan summaamalla edellä mainittujen tuntien plus – ja miinusmerkkiset tasoitukset. Eri tyyppikuormituskäyrillä ja eri mittaustavoissa olevia käyttöpaikkoja ei tässä mallissa käsitellä eri tavoin. Tässä toimintamallissa ei käytetä keskihintoja vaan järjestelmään syötetään sähköpörssissä muodostuneet jokaisen tunnin Suomen alueen spot-hinnat.

Käyttöpaikka- ja tuntipohjainen menettely on tarkemmin esitetty ohjeessa [Tasoituslaskennan perusteet ja määrittelyt](#).

4.4. Moniaikamittaustietojen välittäminen

Erillisten useampi- kuin kaksiaikaisten mittaustietojen välittämisestä suositellaan luovuttavan toiminnan selkeyttämiseksi. Tarkempia mittaustietoja tarvittaessa kehoitetaan siirtämään tuntimittaukseen.

4.5. Kohteet, joissa ei mittausta

Verkonhaltijoilla on edelleen vähäisiä määriä sellaisia kohteita, joissa ei ole mittausta. Näitä kohteita on esim. kaapeli-TV vahvistimien jakokaapit ja muut vastaavat kohteet. Laskutus on perustunut vakiotehoon ja käyttötunteihin. Kohteiden liittymisteho sähköverkkoon on hyvin pieni aina muutamasta watista n. 1 kW:iin.

Sähkömarkkinalain mukaan taseselvityksen tulee perustua sähkön mittaukseen tai mittauksen ja tyyppikuormituskäyrän yhdistelmään sekä toimituksia koskeviin ilmoituksiin siten kuin asetuksella säädetään.

Nämä ei-mitatut kohteet voidaan käsitellä sähkömarkkinoilla kahdella tavalla.

1. Kohteisiin järjestetään mittaus. Jos mittari ei ole tuntirekisteröivä, kohde käsitellään kuormituskäyrämenettelyn mukaisesti tyyppikäyrällä 3.
2. Jos mittauksen järjestäminen on teknisesti mahdotonta tai kohteen mittarointikustannukset sähkönkäyttöön nähden on kallis ratkaisu (kustannukset enemmän kuin kohteen 10 vuoden sähkönkäyttö) kohteiden kanssa voidaan menetellä seuraavasti.

Kohteissa täyttyy sähkötoimitusten selvityksestä ja mittauksesta annetun valtioneuvoston asetuksessa tarkoitetun tunneittain tapahtuvan energianmittauksen ja rekisteröinnin tunnusmerkit, mikäli kaikki seuraavat edellytykset ovat voimassa:

1. Liittymisteho voidaan luotettavasti määrittää
2. Käyttötunnit voidaan luotettavasti määrittää
3. Energiankulutus voidaan luotettavasti rekisteröidä niin, että taseselvitys voidaan tehdä sähkömarkkinalainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Kohta 3 voidaan toteuttaa niin, että kohteen liittymistehosta ja käyttötunneista lasketaan tuntitehot jokaiselle käyttötunnille käyttöä vastaavalla tavalla ja siitä muodostetaan yksi tuntimitattu käyttöpaikka, jonka tunnus on esim. FI_KOK_HKE000_KPNUMERO (KPNUMERO = käyttöpaikkanumero). Nämä käsitellään samoin kuin yli 3X63A tuntimitatut käyttöpaikat ja tiedot lähetetään EDIEL sanomavälityksen yleisen sovellusohjeen mukaisesti.

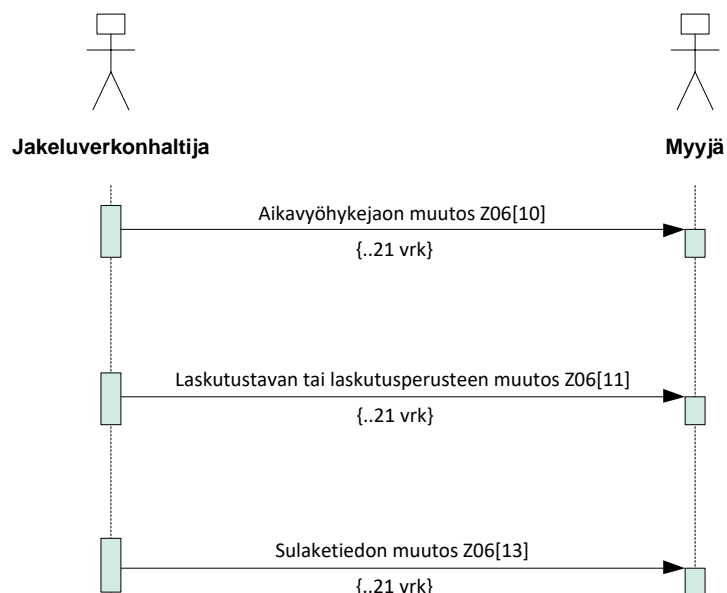
4.6. Saneerauskohteiden käsittely

Niin sanotut saneerauskohteet voivat aiheuttaa verkonhaltijoille vaikeuksia tietää käyttöpaikan tarkkaa tilannetta. Tällaisia ovat esimerkiksi taloyhtiöiden laajat sähkösaneeraukset, joissa sähkömittareita saatetaan esimerkiksi siirtää asunnoista rakennuksen yhteiseen mittaritilaan. Saneerauskohteiden käsittelyyn saattaa liittyä toimijoita, joita ei normaalitilanteissa tarvitse huomioida, esimerkiksi saneerauskohteen urakoitsija ja asentajat.

Erittymisen hankala tilanne on, jos urakoitsija irrottaa mittarit kertomatta asiasta verkonhaltijalle. Tällöin aikasarjat jäävät lopusta lukematta. Ongelma on ylipäänsä tietää mitä käyttöpaikalla tapahtuu. Mahdollisesti vasta sähköyhtiön asentajan käydessä paikan päällä nähdään, että mittarit on irrotettu. Tällöin asiat tulevat selville vasta paljon takautuvasti.

Saadessaan tietää saneerauskohteesta ja mittarin irrottamisesta, tulee verkonhaltijan välittömästi lähettää myyjälle tieto kohteen katkaisusta. Enintään 3x63A:n pääsulakkeilla varustetuista käyttöpaikoista tieto voidaan lähettää joko sähköpostilla tai Z10[7]-sanomalla. Yli 3x63A:n kohteista ilmoitus tehdään aina sähköpostilla. Mikäli verkkosopimus on edelleen voimassa, tulee myyjälle lähettää mittaustietona nollaa. Kulutusta ei tule arvioida, kun tiedetään, että kulutus on nolla.

4.7. Verkonhaltijan ilmoitus käyttöpaikka- ja laskutustietojen muutoksesta – Z06[10/11/13]



Kuva 9: Verkonhaltijan ilmoitus käyttöpaikka- ja laskutustietojen muutoksesta

Jakeluverkonhaltija ilmoittaa käyttöpaikka- ja laskutustietojen muutokset Z06-sanomalla. Sanoman tulee olla myyjän käytettävissä viimeistään 21 vuorokauden kuluttua muutosajankohdasta.

Z06[10]-sanomalla jakeluverkonhaltija ilmoittaa nykyiselle myyjälle tuotteen vaihtumisesta johtuvan aikavyöhykkejaon muutoksen toimituksen aikana.

Z06[11]-sanomalla jakeluverkonhaltija ilmoittaa nykyiselle myyjälle laskutustavan tai laskutusperusteen muutoksesta toimituksen aikana.

Z06[13]-sanomalla jakeluverkonhaltija ilmoittaa nykyiselle myyjälle sulaketiedon muuttumisesta toimituksen aikana.

Muut käyttöpaikkatietojen muutokset, jotka eivät kuulu PRODAT-menettelyyn, ilmoitetaan osapuolille sähköpostia käyttäen. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi käyttöpaikan laskutusosoitteen muutos toimituksen aikana.

Jos asiakas ilmoittaa jommallekummalle osapuolelle kesken sopimusta osoitteiden muuttumisesta, niin tällöin hyvän asiakaspalvelun nimissä on syytä varmistaa, että asiakas muistaa ilmoittaa muutoksista molemmille osapuolille tai selvästi sopia, että yhtiö hoitaa ilmoitukset asiakkaan puolesta. Viime kädessä vastuu kesken sopimuksen tapahtuvien yhteystietojen muutoksien ilmoittamisesta on sopimusehtojen mukaan asiakkaalla itsellään. Luvussa 3.2.1 on ohjeet posti- ja/tai laskutusosoitteen ja niiden muutoksien ilmoittamisesta muuttotilanteissa.

Sulakekoko pienenee yli 63 A:sta enintään 63A:iin

Tilanteessa, jossa yli 63A kohteen sulakekoko pienenee enintään 63A:iin ja siten kuormitusmalli muuttuu nollasta yhdeksään, tulee lähettää sekä Z10[7]- että Z06[13]-sanomat (Z06[13] nollalukemavälillä). Tässä tilanteessa tarvitaan poikkeuksellisesti kaksi erillistä sanomaa, koska kaikkia tarvittavia tietoja (aikavyöhykejako ja sulakekoko) ei ole yhdessäkään yksittäisessä sanomassa.

Vastaava tilanne syntyy esimerkiksi silloin kun mittarinvaihdon yhteydessä sulakekoko muuttuu kuormituskäyrän tunnuksen pysyessä samana (9). Myös tällöin mittarinvaihdosta ilmoitetaan Z10[7/12]-sanomalla ja sulakekoon muutoksesta Z06[13]-sanomalla.

Näissä erikoistilanteissa Z06[13]-sanoma lähetetään nollalukemavälillä. Molemmissa tilanteissa Z10-sanoma lähetetään aina ensin (myyjän luettava sanomat tässä järjestyksessä).

Yli 63A:n kohteilla (0-käyräkohteista) ei kuitenkaan normaalisti lähetetä Z10[7]-sanomia, eikä niistä siten ole saatavilla lukemaväliä muutostilanteessa lähetettävään sanomaan.

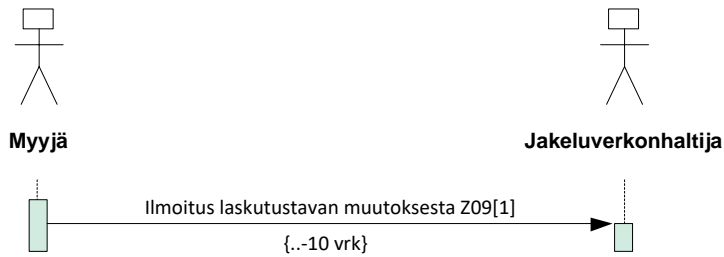
Tapaus on harvinainen ja vaatii normaalisti jonkin verran manuaalista työtä. Kyseisessä tilanteessa sanoman kenttiin voidaan syöttää esimerkiksi seuraavat tiedot:

- Luentaväli alkaa: "0-kohteen" viimeisin laskutuspäivä (eli päivämäärä, milloin 0-käyrällä ollut kohde on viimeksi laskutettu)
- Luentaväli päättyy: Muutoksen tapahtumapäivä (0 → 9)
- Mitattu: todellinen käyttö em. aikavälillä
- Lukemat: -1

Z06[13]-sanoma ilmoitetaan nollalukemavälillä, eli luentaväli alkaa ja päättyy tapahtuman päivämäärälle.

Vaihtoehtoisesti molemmat sanomat voidaan lähettää nollalukemavälillä. Tällöin molemmissa sanomissa päivämäärät olisivat edellä kuvausta poiketen tapahtumapäivämääriä, eikä sanomassa olisi käyttöä lainkaan.

4.8. Nykyisen myyjän ilmoitus laskutustavan muutoksesta – Z09[1]

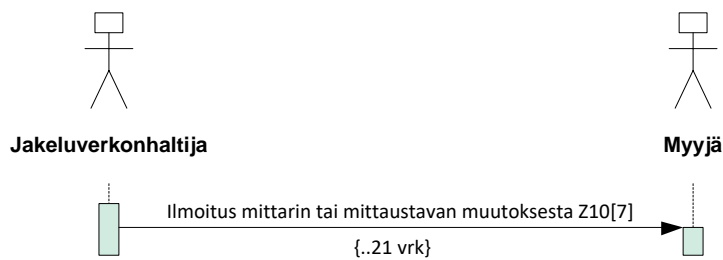


Kuva 10: Myyjän ilmoitus laskutustavan muutoksesta

Myyjä ilmoittaa jakeluverkonhaltijalle laskutustavan muutoksesta Z09[1]-sanomalla. Sanoman tulee olla jakeluverkonhaltijan käytettävissä viimeistään 10 vuorokautta ennen muutosajankohtaa.

Mikäli verkonhaltijalla ei ole läpilaskutusta käytössä, vastaa verkonhaltija Z09[1]-sanomaan negatiivisella APERAK-kuittauksella ja toteaa virhetekstissä, että verkon alueella ei ole käytössä läpilaskutusta.

4.9. Verkonhaltijan ilmoitus mittarin- tai mittaustavan muutoksesta – Z10[7]



Kuva 11: Verkonhaltijan ilmoitus mittarin tai mittaustavan muutoksesta

Jakeluverkonhaltija ilmoittaa nykyiselle myyjälle toimituksen aikana suoritetusta mittarin tai mittaustavan vaihdosta käyttöpaikkatietoineen Z10[7]-sanomalla. Sanoman tulee olla nykyisen myyjän käytettävissä viimeistään 21 vuorokauden kuluttua muutosajankohdasta.

Tällä sanomalla ilmoitetaan mm. mittaustavan vaihtumisesta johtuva kuormitusmallin tunnuksen muutos, kun kuormituskäyrämenettelyn piirissä oleva kohde muuttuu tuntimitattavaksi. Jos käyttöpaikan mittaustiedot ilmoitetaan muutoksen jälkeen päivittäin toimitettavalla MSCONS-sanomalla, kuormitusmallin tunnus on 0 (nolla) yli 3x63 A:n kohteilla ja 9 tätä pienemmillä kohteilla. Käytettävät koodit on kuvattu kappaleessa 5.10 ja ohjeessa [PRODAT-inhouse](#).

Osalla mittareista laskurit nollautuvat mittalaitteen ohjelmiston päivityksen uudelleenohjelmoinnissa. Tästä voidaan ilmoittaa Z10[7]-sanomalla. Samoin toimitaan tilanteessa, jossa rikkoutunut mittalaite vaihdetaan uuteen. Suositeltavaa on, että mittalaitteet ovat ominaisuuksiltaan sellaisia, että nollautumista ei tapahdu päivityksen yhteydessä.

4.10. Kuormitusmallin muutoksesta ilmoittaminen

Kuormitusmallin muutoksesta ilmoittamiseen käytettävä sanoma määräytyy muutoksen aiheuttavan tilanteen mukaan. Kuormitusmallin tunnuksen muutos ei ole koskaan oikeastaan ensisijainen muutos, vaan seuraus jostakin muusta muutoksesta.

Tilanteessa, jossa kuormitusmalli muuttuu tuntimitattaukseen siirtymisen johdosta (1,2,3 -> 9), tieto muutoksesta tulee lähettää Z10[7/12]-sanomalla.

Normaalin kausiluennan yhteydessä saattaa tulla tilanteita, jossa kuormitusmalli muuttuu kasvaneen kulutuksen johdosta 1 -> 2 tai päinvastoin. Tieto muutoksesta tulee tässä tapauksessa lähettää Z11[5]-sanomalla.

Tilanne, jossa yli 63A kohteen sulakekoko pienenee enintään 63A:iin ja siten kuormitusmalli muuttuu nolasta yhdeksään, on kuvattu edellä luvussa 4.7.

Mikäli kuormitusmallin tunnus muuttuu sulakekoon muuttuessa enintään 63A:sta yli 63A:iin (9 -> 0), käytetään ilmoittamiseen Z06[13]-sanomaa.

4.11. Verkonhaltijan ilmoitus aikasarjalaskutukseen siirtymisestä

Verkonhaltijan siirtyessä lukemalaskutuksesta aikasarjapohjaiseen laskutukseen, tulee siitä ilmoittaa myyjille sähköpostitse. Sähköposti kertoo myyjälle, että jatkossa lähetetään vain käyttöjä ja lukematietona sanomissa on -1, jos lukema ei ole saatavilla.

4.12. Käyttöpaikan tietojen tilapäinen muutos

Verkonhaltija saattaa tehdä käyttöpaikalle tilapäisiä muutoksia, joiden tiedetään palautuvan ennalleen lyhyen määräajan kuluessa. Esimerkiksi sulakekokoja saatetaan muuttaa määräajaksi. Tällaisista muutoksista verkkonhaltijan tulee ilmoittaa myyjälle aina sanomitse, mikäli verkkonhaltija muuttaa tiedot omaan järjestelmäänsä. Mikäli kyseessä on hyvin vähämerkityksinen ja lyhytkestoinen muutos, eikä verkkonhaltija tee muutoksia omaan järjestelmäänsä, ei muutoksesta tarvitse ilmoittaa myyjälle sanomalla. Pienistä muutoksista ja niiden kestosta on kuitenkin hyvä kertoa myyjälle sähköpostilla.

5. SANOMIEN SISÄLLÖT

Sanomien tarkempi sisältö sekä esimerkkisanomat on kuvattu [PRODAT-inhouse](#)-dokumentissa. Alla on esitetty tarkennuksia ja selvennyksiä sanomissa käytettäviä tietoja koskien.

5.1. Osapuolitunnus ja tiedonvaihdon osapuoli

Kaikilla sähkömarkkinoilla toimivilla täytyy olla oma osapuolitunnus. Osapuolitunnukset antaa Suomen, Norjan, Ruotsin ja Tanskan kantaverkkoyhtiöiden omistama eSett Oy. Tunnuksia koskeva ohjeistus ja käytössä olevat tunnukset löytyvät eSettin sivulta: <https://www.esett.com/structures/> ja <https://opendata.esett.com/>.

Samalta sivulta löytyy myös taseselvitykseen liittyviä yhteystietoja.

PRODAT-sanomien reititys hoidetaan siten, että sanoman UNB-segmenttiin tulee osoitteeksi [PRODAT-yhteystiedot](#)-taulukossa ilmoitetut EDI-palvelun toimittajat.

5.2. Sanomien aikarajatarkastukset

Sanomien oikea-aikaisuus tarkistetaan sanoman lähetyshetken mukaan. Tässä ohjeessa määriteltyjen aikarajojen toteutuminen sanoman vastaanotossa tarkistetaan EDIFACT-muotoisen sanoman lähetyspäivämäärästä, joka näkyy sanoman UNB-segmentissä. Sanoman lähettäjän tulee siis varmistaa, että sanoma lähtee EDIFACT-muodossa aikarajojen puitteissa.

Esimerkiksi jos uutta myyntisopimusta tehtäessä tiedetään, että Z03[1]-sanomat lähtevät järjestelmistä todellisuudessa vasta seuraavan vuorokauden aikana, on myynnin alkamisajankohtaa siirrettävä vuorokaudella. Tämä siis tilanteessa, jossa uusi myynti halutaan aloittaa lyhimmissä mahdollisessa ajassa. Tämä periaate koskee kaikkia tässä ohjeessa mainittuja aikarajoja. Erityisen tärkeää aikarajatarkistuksen huomioiminen sekä lähetys- että vastaanottopäässä on pikamuutoissa.

5.3. Vuosikäyttöarvio ja tase-energiaennuste

Vuosikäyttöarviolla kuvataan asiakkaan yhden vuoden aikana käyttämän sähkön määrää. Sähkömittarien luennat tapahtuvat vaihtelevin aikavälein, joten tasan vuoden käyttöä ei saada suoraan mitatusta energiasta, vaan mittausväli on muunnettava yhdeksi vuodeksi.

Tavallisesti vuosikäyttöarvio on sama kuin mitattu ja vuoden ajalle muunnettu viimeinen sähkönkäyttö. Jossain tapauksissa asiakkaalla sähkönkäyttö vaihtelee vuodesta toiseen ja vuosikäyttöarvio on pääteltävä joko asiakkaan ilmoituksen perusteella tai sitten pitkän aikavälin keskiarvona.

Jakeluverkonhaltijan tehtävänä on laskea ja ilmoittaa myyjälle toimituksen aloitusajankohdan vuosikäyttöarviot ja tase-energiaennusteet.

Jakeluverkonhaltija ilmoittaa voimassa olevat vuosikäyttöarviot myyjälle toimituksen aloituksen kuittaavalla Z04[1]-sanomalla. Ilmoituksen on oltava myyjän käytettävissä viimeistään 5 arkipäivän kuluttua uuden toimituksen aloitusilmoituksesta.

Toimituksen aloitushetkelle ajoitetun lukutapahtuman aiheuttamat muuttuneet vuosikäyttöarviot ilmoitetaan myyjälle Z11[1]-sanomalla ja mittarin tai mittaustavan vaihdon aiheuttamat muuttuneet tiedot Z10[12]-sanomalla, viimeistään 10 arkipäivän kuluttua uuden toimituksen aloittamisajankohdasta.

Jakeluverkonhaltija ilmoittaa toimituksen aikaiset vuosikäyttöarvion muutokset Z11[5]-sanomalla. Sanoma tulee lähettää vastaanottajalle heti sen jälkeen, kun tarvittavat tiedot ovat verkonhaltijan käytettävissä, kuitenkin viimeistään 10 arkipäivän kuluttua luenta-ajankohdasta. Enintään 3x63 A:n tuntimitattujen kohteiden vuosikäyttöarvio on ilmoitettava myyjälle vähintään kerran vuodessa.

Tase-energian ennusteiden muutokset edellyttävät aina mittaustietoja.

Vuosikäyttöarvion muutos on ilmoitettava sanomitse aina riippumatta siitä, mitä kautta verkonhaltija saa tietoonsa muutoksen, eli suoraan asiakkaalta tai myyjältä. Jos asiakas ilmoittaa vuosikäyttöarviomuutoksen myyjälle, myyjän tulee tiedustella asiakkaalta lukemaa. Jos lukema on saatavilla, myyjä ilmoittaa vuosikäyttöarvion muutoksen ja lukeman verkonhaltijalle sähköpostitse. Jos asiakkaalla ei ole antaa lukemaa ensimmäisellä yhteydenotolla, myyjä voi pyytää asiakasta ilmoittamaan lukeman myyjälle itselleen tai vaihtoehtoisesti myyjä voi pyytää asiakasta ilmoittamaan lukeman ja vuosikäyttöarviomuutoksen suoraan verkonhaltijalle. Jos asiakkaalta ei saada lukemaa, verkonhaltija joko käy lukemassa mittarin tai oman harkintansa mukaan arvioi lukeman.

Kohteissa, joissa sovelletaan kuormituskäyrää 2, vuosikäyttöarvio normalisoidaan paikalliseen keskilämpötilaan (= kylmän / lämpimän talven vaikutus poistettu). Vuosikäyttöarviosta lasketaan tase-energiaennuste korjaamalla vuosikäyttöarvio sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta annetun valtioneuvoston asetuksen mukaisesti asetuksessa määriteltyyn peruslämpötilaan (= kylmän/lämpimän talven vaikutus poistettu ja ennuste korjattu valtakunnan keskilämpötilaan em. asetuksen liitteen 4 mukaisesti).

Myyjä käyttää vuosikäyttöarviota laskutuksensa pohjana. Tase-energian ennusteen avulla jakeluverkonhaltija määrittää kuormituskäyrämenettelyssä myyjän taseisiin vietävän energian. Myyjä voi halutessaan tarkistaa tasoituslaskutuksen oikeellisuuden tase-energiaennusteen ja jakeluverkonhaltijan toimittaman virallisen lämpötilatiedon ja/tai korjauskertoimen avulla.

Tuntimitatuilla kohteilla tase-energian ilmoittaminen on ongelmallista, sillä tämä lukemista tai käytöistä laskettava arvo saattaa poiketa alkuperäisten tuntitietojen mukaan lasketuista taseista, mikäli laskutusjakson aikana taseiden kiinnimenon jälkeen tuntitietoja on korjattu. 9-käyrän kohteilla tase-energiakenttään tulee aina laittaa todellinen mitattu arvo.

Mikäli käyttöpaikka on ollut pitkään tyhjiällä ja vuosikulutusennuste on pudonnut nolnaan, niin järjestelmät eivät yleensä suoraan generoi uutta järkevää ennustetta muuton yhteydessä. Asiakkaaseen ei välttämättä myöskään olla suoraan yhteydessä, jolloin voitaisiin varmistaa käyttöpaikan tilanne muuton jälkeen. Verkonhaltijan tulee ainoastaan erittäin tietoisesti lähettää muuton yhteydessä vuosikulutusennusteeksi nolla. Lähtökohtaisesti muuton yhteydessä nollaennustetta ei tulisi automaattisesti lähettää. Myös myyjää suositellaan olemaan verkonhaltijaan yhteydessä ja varmistamaan ennusteen todenperäisyys, jos on aihetta epäillä, että ennusteen tulisi olla jotain muuta kuin verkonhaltijan lähettämä nolla.

5.4. Käyttöpaikkatunnuksen muoto eri sanomatyypeissä

PRODAT -sanomien käyttöpaikkatunnuskentässä käytetään jakeluverkonhaltijan käyttöpaikkatunnusta ([PRODAT-inhousen](#) esimerkeissä "83625"). Sanoman muista tiedoista selviää mm. käyttöpaikan maatunnus sekä verkonhaltija kohteen yksilöimiseksi.

MSCONS ja DELFOR-sanomissa kohteen tunnisteena käytetään valtakunnallisesti yksilöivää käyttöpaikkatunnusta: FI_MYYJÄ_VERKKO_KÄYTTÖPAIKKATUNNUS_
Esim. FI_VF_HKE000_83625

5.5. Sulaketieto

Sulaketiedot suositellaan kirjamaan sanomissa seuraavilla ehdoilla: ilman välilyöntejä, pienillä kirjaimilla (x) ja ilman ampeerimerkintää (A,a), eli esimerkiksi 3x25. Jos kohteessa on useampi liittymisjohto, kirjataan se esimerkiksi muodossa 2x3x63. Merkintätapaa 1x3x63 ei tule käyttää. Lähettäjä saa myös kirjata kenttään "tieto puuttuu".

5.6. Mittaustietojen tarkkuuden muuttaminen

Mikäli verkonhaltija muuttaa PRODAT-sanomilla lähetettävien mittaustietojen tarkkuutta, tulee siitä ilmoittaa myyjille hyvissä ajoin. Tyypillistä on esimerkiksi, että verkonhaltija muuttaa tarkkuuden kokonaisista kilowattitunneista kahden desimaalin, eli 10 wattitunnin tarkkuuteen, jolla tuntiaikasarjakin lähetetään. Vastaanottajan järjestelmän alkuperäisistä asetuksista riippuen, muutos saattaa vaatia konversiota järjestelmään, joten mahdollisimman aikainen ilmoittaminen muutoksesta on tärkeää.

5.7. Puhelinnumero

Puhelinnumeron oikea formaatti sanomassa on muotoa "+358401234567", eli kansainvälisen suuntanumeron kanssa ilman välejä tai välimerkkejä. Vanhojen järjestelmässä olevien numeroiden formaattia ei kuitenkaan tarvitse erikseen muuttaa, eikä negatiivista APERAK-kuittausta saa lähettää, jos numeron formaatti sanomassa ei ole ohjeistetun mukainen.

Tulee huomata, että PRODAT-sanoman syntaksin mukaisesti puhelinnumerotietoa ei sanomassa voi lähettää ilman, että yhteyshenkilökenttä on käytössä. Silloin kun puhelinnumero sanomassa lähetetään, tulee myös yhteyshenkilökenttä olla täytettynä. Yhteyshenkilön nimi, kuten myös laskutusasiakkaan nimi, tulee kirjoittaa ilman välimerkkejä sukunimen ja etunimen välissä. Sukunimi kirjoitetaan aina ennen etunimeä. Kentän kirjoitusasu on siis muotoa "Möttönen Matti".

5.8. Osoitetietojen käsittely

Muuttosanomissa on mahdollista ilmoittaa kolme eri osoitetietoa; käyttöpaikan osoite, asiakkaan osoite ja laskutusosoite. Alla on kuvattu näiden osoitetietojen käyttö toimijoiden välisissä sanomissa ja järjestelmissä.

Esimerkki 1 – vain käyttöpaikan osoite:

Sanoman kenttä	Sisältö kentässä	→ Järjestelmään
Käyttöpaikan osoite (NAD IT)	Testikatu 5 A 6	Testikatu 5 A 6
Uuden asiakkaan osoite (NAD UD)	-	Testikatu 5 A 6
Laskutusosoite (NAD IV)	-	Testikatu 5 A 6

Eli järjestelmässä asiakkaan posti- ja laskutusosoitteeksi viedään käyttöpaikan osoite.

Esimerkki 2 – postiosoitteena muu kuin käyttöpaikan osoite:

Sanoman kenttä	Sisältö kentässä	→ Järjestelmään
Käyttöpaikan osoite (NAD IT)	Testikatu 5 A 6	Testikatu 5 A 6
Uuden asiakkaan osoite (NAD UD)	Esimerkkikatu 7 B 8	Esimerkkikatu 7 B 8
Laskutusosoite (NAD IV)	-	Esimerkkikatu 7 B 8

Eli järjestelmässä asiakkaan posti- ja laskutusosoitteeksi viedään uuden asiakkaan postiosoite

Esimerkki 3 – asiakkaalla sekä erillinen posti- että laskutusosoite:

Sanoman kenttä	Sisältö kentässä	→ Järjestelmään
Käyttöpaikan osoite (NAD IT)	Testikatu 5 A 6	Testikatu 5 A 6
Uuden asiakkaan osoite (NAD UD)	Esimerkkikatu 7 B 8	Esimerkkikatu 7 B 8

Laskutusosoite (NAD IV)	Kolmaskatu 9 C 10	Kolmaskatu 9 C 10
-------------------------	-------------------	-------------------

Eli järjestelmässä asiakkaan postiosoitteeksi viedään uuden asiakkaan postiosoite ja laskutusosoitteeksi laskutusosoite.

”Loppulaskun osoite” -kenttää ei ole tarkoitettu sähköisen laskutusosoitteen välittämiseen. Tämä tieto pitää välittää muuta kautta.

5.9. Aikavyöhykejaon tunnus

Valtioneuvoston sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta annetussa asetuksessa määrätään mittauspalveluiden valtakunnallisesta ajakaotuksesta sähköjakeluverkossa.

Valtakunnalliset aikavyöhykejaon tunnuksot ovat muotoa 0=tuntimittaus, 1=yksiaikamittaus, 2=kaksiaikamittaus yö/päivä tai 3=kaksiaikamittaus talvipäivä/muu aika.

Jotta käytetyt aikavyöhykejaon tunnuksot olisivat yksiselitteisesti järjestelmien tunnistettavissa, on ensiarvoisen tärkeää, että tunnuksen ensimmäinen merkki on aina jokin edellä mainituista koodeista (0-3).

Mikäli yhtiön käyttämät ajakaotukset ovat täysin yllä mainitun asetuksen mukaiset, katsotaan pelkän koodin oleva riittävä tieto, esim. ”2”.

Valtakunnallisia tunnuksia käytettäessä tulee jaon rakenteen olla asetuksessa mainittujen vaihtoehtojen mukainen, mutta kellonajat ja yksittäisten päivien käsittely yö-/päivätuotteissa voivat näiden rakenteiden sisällä poiketa. Eli mikäli rakenne poikkeaa valtakunnallisista määrittelyistä selkeästi, tulee käyttää seuraavassa luvussa määriteltyä paikallista tunnusta. Esimerkiksi jaotus talvi arkipäivä / muu aika on valtakunnallinen, mutta jaotus talvi / kesä (kaikki päivät 24h) ei ole valtakunnallinen, koska rakenne poikkeaa edellä mainitusta valtakunnallisesta. Myös esimerkiksi neliaikatuotteen rakenne poikkeaa valtakunnallisista ja on siten paikallinen jaotus. Sen sijaan esimerkiksi päiväajan kellonaikojen muuttaminen yö / päivä -jaon puitteissa ei vielä tee siitä paikallista jakoa, eikä myöskään tässä tuotteessa viikonloppujen erilainen käsittely.

5.9.1. Yhtiökohtaiset aikavyöhykejaon tunnuksot

Mikäli yhtiöllä on edelleen käytössä asetukselta poikkeava ajakaotus, yhtiökohtaisen aikavyöhykejaon tunnuksen tulee olla muotoa:

KOODI[0, 1, 2 tai 3]+YHTIÖN TUNNUS(2-4 merk)+YKSILÖIVÄ TUNNISTE(1-4 merk)

esim.: **2SPS1**

Aikavyöhykekentän pituus on 8 merkkiä, joten jos yhtiön tunnus on 4 merkkiä, niin yksilöivän tunnisteen pituus voi olla enintään 3 merkkiä.

5.9.2. Aikavyöhykejaon tunnuksen käytön periaatteita

Ei-tuntimitatuille kohteille aikavyöhykejaontunnus tulee ilmoittaa mittaustavan mukaan, eli jos asiakkaalla on 1-aikainen verkkopalvelutuote mutta 2-aikainen mittaus, niin sanomassa aikavyöhykejaon tunnus on 2-aikainen eli 2 tai 3. Näissä kohteissa aikavyöhykejaon tunnuksella tarkoitetaan siis nimenomaan mittauspalvelutuotteen mukaista tunnusta.

Tuntimittaus tulee ensisijaisesti tunnistaa Z03-, Z04- ja Z10-sanomassa ilmoitetulla kuormituskäyrämallin numerolla, joka on tuntimitatuille nolla (yli 3x 63 A) tai yhdeksän (enintään 3x63 A). Tuntimitatun käyttöpaikan aikavyöhykejaon tunnuksot tulisi aina merkitä verkkopalvelutuotteen mukainen aikavyöhykejako. Tämä tarkoittaa, että tunnusta 0 käytetään vain, jos verkkopalvelutuotekin on ns. tuntituote. Jos aikavyöhykejaon merkitseminen verkkopalvelutuotteen mukaisesti ei ole järjestelmäteknisesti mahdollista, tunnuksot voidaan poikkeustilanteissa merkitä nolla. Järjestelmät tulisi päivittää tältä osin mahdollisimman pikaisesti.

Z03[1]-sanomassa myyjä voi kuitenkin ilmoittaa jakeluverkonhaltijalle tuntipohjaisesta myyntituotteesta merkitsemällä aikavyöhykejaon tunnukseksi 0, jotta verkonhaltija tietää lähettää tuntisarjat. Ilmoitus on verkonhaltijalle vain tiedoksi, eikä siis ole tilausmittausmuutoksesta. Mikäli jakeluverkonhaltija vastaa, että kohteessa ei ole sopimuksen mukaista mittausta, tulee myyjän reagoida ja muuttaa sopimusta asiakkaan kanssa.

Kuormitusmallin tunnuksen ja aikavyöhykejaontunnuksen käyttö

TUNTIMITATUT:

Kuormitusmallin tunnus:

- 0 = tuntimittaus, yli 3x63A
- 9 = tuntimittaus, max. 3x63A
- 8 = pientuotanto

Aikavyöhykejaontunnus:

- 0 = tuntimittaus
- 1 = yksiaikamittaus
- 2 = kaksiaikamittaus, yö/päivä
- 3 = kaksiaikamittaus, talvi/muu aika

Tuntimitatuille kohteille aikavyöhykejaontunnuksena ilmoitetaan ensisijaisesti **siirtotuotteen aikavyöhykejako**, mutta kenttään voidaan poikkeustilanteessa merkitä myös nolla (0).

KUORMITUSKÄYRÄKOHEET:

Kuormitusmallin tunnus:

- 1 = kuormituskäyrään 1 kuuluva kohde
- 2 = kuormituskäyrään 2 kuuluva kohde
- 3 = kuormituskäyrään 3 kuuluva kohde

Aikavyöhykejaontunnus:

- 1 = yksiaikamittaus
- 2 = kaksiaikamittaus, yö/päivä
- 3 = kaksiaikamittaus, talvi/muu aika

Aikavyöhykejaontunnuksena ilmoitetaan **asiakkaan mittauspalvelutuotteen mukainen mittautapa** (voi erota siirtotuotteen aikajaosta).

5.10. Syykoodit ja tunnukset sanomissa

Alla olevassa taulukossa on esitetty tarkemmin PRODAT-sanomaliikenteessä käytettävät syykoodit sekä aikavyöhykejaon tunnukset. On syytä huomioida, että tyhjä syykoodikenttä ei ole sallittu.

Taphtumalaji (syykoodi)	Z03	Z04	Z05	Z06	Z08	Z09	Z10	Z11
1=uudet tiedot	O	O	O		O	O		O
2= takaisinkytkentäpyynnön vahvistus / toteutettu takaisinkytkentä					x			x
3=mittaustiedot (loppu-/muutto-)								x
4=								
5=laskutusvälin mittaustiedot								x
6 =välimittaustiedot								x
7=mittarin tai mittaustavan vaihto							O	
8=								
9= katkaisupyynnön vahvistus / toteutettu katkaisu					x			x
10=aikavyöhykejaon muutos				x				
11= laskutustavan muutos				x				
12= myynnin aloitushetkeen ajoittuva mittarinvaihto							x	
13=sulaketieto muuttunut				x				
14=muutto	x		x		x			
N=negatiivinen vastaus *1)		x			x			

Laskutustapa: (kuka laskuttaa siirron/energian asiakkaalta)								
1=myyjä laskuttaa energian, verkko siirron (oletusarvo)	O	O		O		O		
2=verkko laskuttaa molemmat	x	x		x		x		
3=myyjä laskuttaa molemmat	x	x		x		x		

Laskutusperuste								
1=arvioperusteinen	x	x		x		x	x	
2=lukemaperusteinen	O	O		O		O	O	

Aikavyöhykejaon tunnus *2)								
0=tuntimittaus *3)	x	x		x			x	
1=yksiaikamittaus	O	O		O			O	
2=kaksiaikamittaus, yö/päivä	x	x		x			x	
3=kaksiaikamittaus, talvi/kesä	x	x		x			x	

Kuormitusmallin tunnus								
0=tuntimittaus	x	x		x			x	x
1=ryhmä 1	x	x		x			x	x
2=ryhmä 2	x	x		x			x	x
3=ryhmä 3	x	x		x			x	x
8=pienuotantokohde	x	x						
9=tuntimitattu enintään 3x63 A:n kohde, josta lähetetään päivittäin tuntiaikasarjat sekä lisäksi PRODAT-sanomilla verkon laskutuslukemat	x	x		x			x	x

O = oletusarvo

x = käytettävissä

*1) Negatiivisella vastauksella ilmoitetaan, että uutta sopimusta ei voi aloittaa.

*2) Luvussa 5.9.2 tarkemmin aikavyöhykejaon tunnuksen käytön periaatteita.

***3)** Tuntimittaus tulee ensisijaisesti tunnistaa Z03-, Z04- ja Z10-sanomassa ilmoitetulla kuormituskäyrämallin numerolla, joka on yli 3x63 A:n kohteille tuntimitatuille 0 (nolla) ja tätä pienemmille kohteille 9. Z03[1]-sanomassa myyjä voi ilmoittaa verkonhaltijalle asiakkaansa kanssa sopimasta tuntipohjaisesta myyntituotteesta asettamalla aikavyöhykejaon tunnukseksi 0.

6. KUITTAUKSET

Sanoman lähettäjä vastaa sanoman perille menosta siihen saakka, kunnes on saanut sanomaansa kuittauksen. Kuittauksen saaminen edellyttää, että alkuperäisessä sanomassa pyydetään kuittausta. PRODAT-sanomien kuittauksessa tulee käyttää APERAK-kuittaussanomaa. MSCONS-sanomien kuittauksesta on ohjeistettu tarkemmin Fingridin ohjeessa [MSCONS –sanomien kuittaussäännöt](#).

APERAK-sanoma on sovellusten välinen kuittaussanoma, jolla varmistetaan sanomaliikenteen onnistuminen ja sanomasisällön oikeellisuus.

Kuittaukset on lähetettävä vähintään kerran arkipäivässä. Tarkoituksena on, että järjestelmä vastaa kuittauspyyntöön välittömästi. Kuittaussanomaa ei tule enää kuitata, eikä APERAK-kuittausta käytettäessä rinnalla tule käyttää muuta kuittaussanomaa (esim. CONTRL-kuittausta). Mikäli sanoman viallisuudesta johtuen sanomaa ei pystytä lukemaan vastaanottajan järjestelmään vaan se jää kiinni sanomamuuntimelle, eikä APERAK-kuittausta siten pystytä lähettämään, voi APERAK:n tilalle lähettää CONTRL-kuittauksen, vaikka sitä ei ole pyydetty.

Tilanteissa, joissa sanoman vastaanottajalta ei saada kuittausta, tulee ensin varmistaa, että alkuperäinen sanoma on lähtenyt asianmukaisesti liikkeelle ja kuittauspyyntö on ollut päällä. Jos voidaan olettaa sanoman lähteneen oikein, lähetetään vastaanottajalle sähköpostitse joko itse sanoma(t) tai tieto lähetetyistä sanomista, sisältäen tiedot sanomatyypeistä, käyttöpaikoista ja lähetysajankohdasta. Tämän jälkeen sanoman voidaan olettaa menneen perille, vaikka vastaanottaja ei edelleenkään vastaisi sanomaan.

Kaikkiin tämän menettelyohjeen vastaisiin sanomiin (esim. puutteet tai virheet sanoman sisällössä tai ajankohdassa) vastataan negatiivisella kuittauksella. Tämä ei kuitenkaan koske tilannetta, jossa sanoman vapaaehtoinen kenttä on jätetty tyhjäksi. Sen sijaan tilanteessa, jossa vapaaehtoisessa kentässä on virheellinen arvo (esim. laskutusperustekentän arvona 3, vaikka ohjeistuksen mukaiset vaihtoehdot ovat ainoastaan 1 tai 2), tulee sanoma kuitata negatiivisesti.

Vastaanotetuista Z03-sanomista tulee tarkistaa mm., että käyttöpaikkatunnus löytyy kyseisen verkonhaltijan alueelta. Muista sanomista tarkistetaan aina, että myyjän sopimustunnus ja käyttöpaikkatunnus täsmäävät toisiinsa.

Z03-sanomassa olevasta virheellisestä osoitteesta ei saa lähettää negatiivista APERAK-kuittausta, mutta jakeluverkonhaltija voi tarkistaa osoitteen ja ilmoittaa virheestä esimerkiksi sähköpostitse.

Vastaanottajan lähettämä negatiivinen kuittaus tarkoittaa aina sitä, että kyseisen sanoman tietoja ei ajeta järjestelmään. Asiat, joita alkuperäisen sanoman lähettäjä ei voi korjata uudella sanomalla, on hoidettava sähköpostitse. Mikäli vastaanottaja hyödyntää sanomassa ilmoitettuja tietoa sanoman myöhästymisestä tai muusta virheestä huolimatta, ei alkuperäiseen sanomaan saa vastata negatiivisella kuittauksella.

Negatiivinen kuittaus voi joskus aiheutua myös tilanteessa, että vastaanottajan järjestelmässä on vika alkuperäisen, kuitattavan sanoman ollessa täysin virheetön. Jos virhe on vastaanottajan järjestelmässä, tulee korjaavista menettelytavoista lähtökohtaisesti sopia osapuolien kesken. Jos vastaanottaja on lähettänyt aiheetta negatiivisen kuittaussanomaa, voidaan lyhyen ajan sisällä lähettää oikea positiivinen kuittaussanoma perään, kun vastaanottajan järjestelmän virhe on poistunut. Toisin päin ei kuitenkaan voi toimia, eli positiivisen kuittauksen perään ei voi lähettää samaan tapahtumaan negatiivista kuittausta.

Vastaavasti, mikäli vastaanottaja on lähettänyt virheelliseen tai myöhästyneeseen sanomaan negatiiviseen kuittaussanomaa, mutta päättääkin hyödyntää sanoman tiedot, voidaan lyhyen ajan sisällä lähettää positiivinen kuittaussanoma perään.

Kuittaamattoman sanomaketjun jatkaminen

Menettelyohjeiden mukaista sanomaketjua ei saa jatkaa, jos ketjuun kuuluvaan edelliseen sanomaan ei ole saatu positiivista kuittausta. Sanomat tulee aina käsitellä prosessin mukaisessa oikeassa järjestyksessä, jonka pitäisi olla sanomien saapumisjärjestys, mikäli sanomat on lähetetty oikeassa järjestyksessä. Ongelmia saattaa kuitenkin aiheutua, mikäli sanomia luetaan sisään järjestelmään eräajoina ja lähekkäin lähetettyjen sanomien järjestys on vaihtunut. Myös vastaanottajan tulee aina huolehtia sanomien käsittelyn oikeasta järjestyksestä. Prosessin myöhempiä sanomia ei saa lähettää ennen kuin edelliset sanomat on kuitattu positiivisella kuittauksella. Ilman positiivista kuittausta olevan sanoman jälkeen lähetetty saman prosessin seuraava sanoma voidaan kuitata negatiivisesti. Lähettäjän on tällöin lähetettävä sanoma uudelleen sen jälkeen, kun edelliseen sanomaan on vastaanotettu positiivinen kuittaus.

7. VALTAKIRJAT

Lähtökohtaisesti vähittäismarkkinoiden sanomitse hoidettavat liiketoimintaprosessit perustuvat prosessin käynnistävän toimijan vastuuseen oikeustoimen laillisuudesta. Erillisten valtakirjojen lähettämistä verkkonhaltijalle tai nykyiselle myyjälle ei vaadita, jos osapuoli on hyväksytyjen toimijoiden listalla. Osapuolitunnukset antaa Suomen, Norjan, Ruotsin ja Tanskan kantaverkkoyhtiöiden omistama eSett Oy. Ajantasaiset tiedot löytyvät eSettin sivuilta: <https://opendata.esett.com/>.

Myyjällä tulee olla asiakkaan suullinen tai kirjallinen valtuutus, kun myyjä suorittaa nykyisten sopimusten irtisanomisen ja tekee käyttäjän puolesta verkkosopimuksen. Normaalitytanteessa selvitys valtuutuksesta on mikä tahansa todennus tehdystä uudesta sopimuksesta. Myyntitapojen tulee olla sellaisia, ettei asiakkaan tahdosta ja tarkoituksesta tehdä uusi sopimus jää epäselvyyttä. Myyjän on samalla varmistettava, että asiakas ymmärtää antaneensa tälle valtuutuksen irtisanoa hänen voimassa olevat sopimuksensa. Myyjä kantaa tästä aina täyden vastuun.

Markkinoiden toimivuuden kannalta on tärkeää, että kaikki osapuolet tuntevat vastuunsa siitä, että sanomaprosessiin edenneet sopimukset ovat todella syntyneet ja todennettavissa, ja että tiedonvaihtosanomiiin voidaan luottaa.

Epäselvyydet tulee selvittää asiakkaan ja myyjien kesken. Jakeluverkonhaltijan neutraalina tahona tulee pääsääntöisesti pidättäytyä näistä selvittelyistä, paitsi asiakkaan nimenomaan sitä tältä pyytäessä. Katso tarkemmin luvusta 3.4

Todennettavaa valtuutusta tarvitaan myös, jos asiakkaan valtuuttama taho (esim. asiakkaan uusi myyjä) haluaa tietoja käyttäjän nykyisistä sopimuksista. Verkonhaltijan vaatiessa valtuutusta tulee huomioida syrjimättömyysvaatimukset. Verkonhaltijan ei tule missään tilanteessa, edes voimassa olevalla valtakirjalla, ilmoittaa myynnin päättymispäivää asiakkaan valtuuttamalle taholle. Tämä tulee aina kysyä asiakkaan nykyiseltä myyjältä, ei verkkonhaltijalta.

7.1. Valtakirjojen voimassaolo

Valtakirjojen käyttöä käsittelee ns. oikeustoimilaki. Valtakirjojen suositellaan aina olevan määräaikaista, mutta ne voivat olla myös toistaiseksi voimassa olevia. Toistaiseksi voimassa olevan valtakirjan vastaanottajan on hyvä säännöllisin väliajoin (esim. 1 tai 2 vuotta) varmistaa, että valtakirja on voimassa.

Oikeustoimilain 15 §:n mukaan: "Valtuutus, joka perustuu asiakirjaan, joka on annettu valtuutetulle hänen hallussaan pidettäväksi ja kolmannelle henkilölle esitettäväksi, peruutetaan siten, että valtuuttaja ottaa takaisin tai hävityttää valtuuttamisasiakirjan. Valtuutettu on velvollinen valtuuttajan pyynnöstä palauttamaan valtuuttamisasiakirjan." Jos päämies (eli valtuuttaja) ilmoittaa vastapuolelle (jos tietää kuka vastapuoli on), että valtuutus ei ole enää voimassa, niin vastapuoli ei ole oikeutettu vetoamaan siihen, ettei valtuutusta ole muulla tavalla peruutettu. Tällainen tiedoksiannointi on siis riittävä keino peruuttaa valtuutus, koska tiedoksiannon jälkeen vastapuoli ei voi vedota siihen, ettei tiennyt valtuutuksen peruutuksesta. (OikTL 16 §)

Edelleen laki toteaa, että jos valtakirja esitetään jatkuvassa liikesuhteessa vain kerran, niin vilpittömyyttä mieltä ei lähtökohtaisesti suojata, mikäli sopimus on tehty vasta sen jälkeen, kun valtakirja on otettu jo pois valtuutetulta. Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli valtuutus on päämiehen taholta oikein peruutettu eli valtakirja on otettu pois valtuutetulta, niin yhtiön tietämättömyyttä valtuutuksen päättymisestä ei suojata, vaikka se ei olisi tiennyt tästä. Tämän vuoksi suositellaan, että valtakirja, vaikkakin toistaiseksi voimassa oleva, pyydetäisiin aina välillä uudelleen nähtäväksi.

Yhtiökohtaisesti on tarpeen linjata, kuinka usein tarkistaa valtakirjan voimassaolon ja kuinka vanhan valtakirjaa hyväksyy.

8. TIETOJEN ANTAMINEN 3. OSAPUOLILLE

Verkonhaltijan mittaus, mitattujen tietojen rekisteröinti ja raportointi tuottavat tietoja verkkonhaltijalle, taseselvittäjälle, myyjälle ja asiakkaalle. Asiakkaan ja myyjän valtuuttamilla tahoilla (esim. asiakkaan konsultti tai myyjän alihankkija) on oikeus saada samat tiedot kuin asiakkaan ja myyjän itsensä. Tiedonsaantioikeutensa toiselle luovuttava asiakas tai myyjä antaa tästä tilanteen mukaan verkkonhaltijalle (taseselvittäjälle) selvän valtuutuksen.

Tietojen toimittamista ja siitä perittäviä maksuja on käsitelty tarkemmin [tuntimittaussuosituksen](#) luvussa 8.

Jos sähkönmyyjä haluaa, että hänelle kuuluvat tuntiaikasarjat lähetetään hänen sijaansa myyjän palvelutarjoajalle, tulee myyjän ilmoittaa ko. palvelutarjoajan tunnus [MSCONS-yhteystietotaulukossa](#) tiedonvaihdon osapuolena. Tällöin verkkonhaltijan tulee lähettää tiedot tälle osapuolelle ilman erillistä korvausta ja ilman erillistä valtakirjaa. Sen sijaan, jos verkkonhaltijaa pyydetään lähettämään myyjille kuuluvia tuntiaikasarjoja myyjän lisäksi kolmansille osapuolille (joku muu kuin sanomaan merkitty tiedonvaihdon osapuoli), tarvitsee tämän kolmannen osapuolen esittää myyjän hänelle antama valtakirja tai muu valtuutus tietojen vastaanottamiseksi.

9. JÄLKIKÄTEISET KORJAUKSET

Sähkönmyyjän ja asiakkaan tai jakeluverkonhaltijan ja asiakkaan välillä laskutukseen tehtävissä korjauksissa tukeudutaan nykyisten sopimusehtojen määräyksiin. Virheellisen mittaustiedon, ilmoituksen tai laskutuksessa tapahtuneen virheen johdosta laskutusta voidaan joutua korjaamaan jälkikäteen joko asiakkaan eduksi tai vahingoksi. Näihin korjauksiin on ohjeet yleisissä sopimusehdoissa ([VPE2019](#) kohta 8.6. ja [SME2014](#) kohta 6.6).

Sähkömarkkinaosapuolien välillä tehtäviä korjauksia koskien on laadittu erillinen ohje [Taseisiin jääneiden virheiden käsittely taseiden sulkeutumisen jälkeen](#) ("Tasevirheiden käsittely-raportti").

10. LASKUTUS

10.1. Laskutukseen liittyvä sääntely

Myyjän ja verkonhaltijan laskutusta säännellään sähkömarkkinalaissa ja sopimusehdoissa. Lain mukaan loppukäyttäjälle toimitettu sähkö on laskutettava tosiasiallisen kulutuksen perusteella vähintään neljä kertaa vuodessa. Muun kuin tuntimittauslaitteiston osalta laskutus voi perustua loppukäyttäjän tekemään mittauslaitteiston luentaan.

Toimitetun sähkön laskutus saa kuitenkin perustua arvioituun kulutukseen tai kiinteään määrään silloin, kun laskutus perustuu loppukäyttäjän lukemaan mittauslaitteistoon eikä tämä ole ilmoittanut mittarilukemaa kysymyksessä olevalta laskutuskaudelta tai jos käyttöpaikkaa ei ole varustettu mittauslaitteistolla. Laskutus saa perustua arvioituun kulutukseen myös, jos sähköä ei ole voitu mitata mittauslaitteiston vikaantumisen vuoksi tai jos mittaus tiedot eivät ole saatavilla etäluettavan mittauslaitteiston tiedonsiirtohäiriön vuoksi.

Laskussa on esitettävä loppukäyttäjälle erittely siitä, miten sähkön hinta muodostuu. Sähkön hintaa koskevat tiedot ja arviot on annettava loppukäyttäjälle oikea-aikaisesti ja helposti ymmärrettävässä muodossa. Vähittäismyyjän on lisäksi esitettävä tieto sopimuksen voimassaoloajasta. Kuluttajille lähetettävissä laskuissa on annettava tiedot asiakasvalitusten tekemistä varten sekä vähintään kerran vuodessa tieto kuluttajien käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä.

Laskut sekä hinta- ja kulutustiedot on annettava loppukäyttäjälle asianmukaisesti ja maksutta. Loppukäyttäjän on halutessaan saatava laskut ja kulutustiedot sähköisinä.

Energiavirasto on antanut tarkempia määräyksiä siitä, mitä tietoja laskuun tulee sisällyttää, sekä siitä tavasta, jolla tiedot tulee laskussa esittää.

Laskujen sisältöä säännellään Energiaviraston määräyksessä sähkön myyntiä ja sähkön jakelua koskevien laskujen erittelystä (1097/002/2013). Sen mukaan sähkölaskussa on mainittava mm. sähkönhinnan muodostumiseen vaikuttavat maksut, laskutettavien yksiköiden määrä, kunkin maksun yksikköhinta ja veloittettava summa, laskun kokonaissumma sekä verojen määräytymisperusteet ja määrät. Kuluttajalle lähetettävässä laskussa on lisäksi annettava tiedot asiakasvalitusten tekemistä varten. Lisäksi kulutus-, arvio- ja tasauslaskun sisällöstä on tarkempia määräyksiä.

10.2. Myyjän loppulasku kuluttajalle kuudessa viikossa

Sähkömarkkinalain mukaan vähittäismyyjän on toimitettava loppulasku kuluttajalle kuuden viikon kuluessa siitä, kun sähkön toimitus kuluttajalle on päättynyt.

10.3. Minimikorjausraja

Päättynneiden sopimusten osalta asiakkaan laskun hyvityksessä ja lisäveloituksessa voidaan yrityskohtaisesti itsenäisesti harkita noudatettavan ennalta määritellyä ja asiakkaille ilmoitettua minimiveloitusta ja -hyvitystä. Kunkin yrityksen tulee harkita itsenäisesti, noudattaako tällaista periaatetta ja minkä suuruisen rajan asettaa. Jos tällaista minimihyvitysrajaa noudatetaan, tulee sitä noudattaa samoin tai käyttäjälle edullisemmin ehdoin myös lisäveloituksissa.

10.4. Läpilaskutus

Läpilaskutuksella tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakkaan laskutusosoitteeksi verkonhaltijalle ilmoitetaan myyjän osoite. Tällöin verkonhaltija lähettää asiakasta koskevat laskut myyjälle, joka edelleen laskuttaa verkkosaatavat asiakkaalta ja tilittää saatavat verkonhaltijalle.

Läpilaskutuksen toteuttamisesta tai toimijoiden velvoitteista ei ole olemassa erillissäätelyä. Tämä tekee mahdollisten poikkeustilanteiden hallinnan haastavaksi. Mikäli läpilaskutukseen liittyvistä käytännön järjestelyistä ja poikkeustilanteiden hallinnasta ei ole erikseen sovittu laskuttavan myyjän ja asiakkaan verkonhaltijan välillä, puhutaan niin kutsutusta sopimuksettomasta läpilaskutuksesta.

Sopimuksettomaan läpilaskutukseen liittyy verkonhaltijan kannalta sellaisia riskejä, ettei verkkoa voida pakottaa suostumaan sopimuksettomaan läpilaskutukseen. Mikäli verkonhaltija kieltäytyy sopimuksettomasta läpilaskutuksesta, on sen noudatettava tässä ehdotonta syrjimättömyyttä.

10.4.1. Läpilaskutuksen aloittaminen

Alan tulkinnan mukaan aina, kun myyjä pyytää verkonhaltijaa muuttamaan asiakkaan verkkopalvelun laskutusosoitteeksi myyjän oman osoitteen, kyse on myyjän tarjoamasta läpilaskutuksesta. Ilmoitus tästä pitää tehdä verkonhaltijalle joko Z09[1]-sanomalla (myyjän ilmoitus laskutustavan muutoksesta) tai Z03[1/14]-sanomalla (myyjänvaihto-/muuttoilmoitus). Verkonhaltijan ei tarvitse hyväksyä sähköpostitse saapuvia pyyntöjä ja valtakirjoja riippumatta siitä, mitä myyjä on asiakkaan kanssa valtakirjalla sopinut. Läpilaskutus voi alkaa vasta, kun verkonhaltija on vahvistanut läpilaskutuspyynnön joko Z06[11]-sanomalla (vastaus Z09[1]-sanomaan) tai Z04[1]-sanomalla (vastaus Z03[1/14]-sanomaan). Myyjä voi pyytää läpilaskutuksen aloittamista vasta sille ajalle, kun asiakas on myyjän myynnissä.

Läpilaskutuksen aloittaminen ei muuta asiakkaan sopimustilannetta. Asiakkaalla on edelleen voimassa oleva verkkosopimus verkonhaltijan kanssa. Verkolla on oikeus ehtojen täytyessä pyytää vakuus omalta asiakkaaltaan. Mikäli verkonhaltija pyytää vakuutta, tulee verkonhaltijan olla tästä ensimmäisellä mahdollisella hetkellä yhteydessä asiakkaaseen (puhelimitse). Tämän jälkeen verkonhaltija lähettää kirjallisen vakuuspyynnön suoraan asiakkaalle tämän erikseen sovittuun osoitteeseen.

10.4.2. Läpilaskutuksen toteuttamistavat

Laskutusosoitteen muutoksen vuoksi verkonhaltija lähettää asiakkaan laskut myyjälle. Myyjä voi maksaa verkonhaltijan lähettämät laskut verkonhaltijalle joko asiakkaan maksusta riippumatta tai vasta, kun asiakas on maksanut myyjälle.

Asiakkaan ja myyjän sovittua läpilaskutuksesta verkonhaltijalla ei ole asiakkaalle muuta laskutusosoitetta kuin myyjän osoite. Läpilaskutuksen aikana myyjän tulee välittää asiakkaalle kaikki verkonhaltijan laskutettavat saatavat ja hyvitykset (ml. vanhojen laskujen korjaukset ja vakiokorvausten tilitys). Mikäli verkonhaltija lähettää laskutusosoitteeseen muita sopimussuhteeseen liittyviä tiedotteita (pl. muistutukset ja katkaisuvaroitus), myyjän tulee välittää myös nämä eteenpäin asiakkaalle.

Mikäli verkonhaltija ei saa myyjältä maksua eräpäivään mennessä, verkonhaltija alkaa periä saatavaansa. Verkonhaltijan tulee kohdistaa perintä suoraan asiakkaaseen eli lähettää muistutus ja katkaisuvaroitus suoraan asiakkaalle. Sopimusehtojen mukaan muistutukset ja katkaisuvaroitus lähetetään pääsääntöisesti vain laskutusosoitteeseen. Läpilaskutuksessa tämä ei kuitenkaan ole mahdollista. Kilpailu- ja kuluttajaviranomaisten (KKV) kannan mukaan kuluttaja ei läpilaskutuksessa voi ymmärtää laskutusosoitteen muutoksesta sovittaessa heikentävänsä asemaansa niin, ettei välttämättä saisi ko. ilmoituksia. Myös sähkömarkkinalain mukaisesti muistutus- ja katkaisuvaroitus on lähetettävä loppukäyttäjälle. Verkonhaltijan tulee siis huolehtia, että laskut lähetetään myyjälle, mutta maksumuistutukset ja katkaisuvaroitukset lähetetään suoraan asiakkaalle.

KKV:n kannan mukaan asiakkaalle ei saa syntyä läpilaskutuksesta ns. tuplamaksuriskiä. Tuplamaksuriskillä tarkoitetaan tilannetta, jossa kuluttaja maksaa saatavan myyjälle, mutta myyjä jättää verkkomaksun tilittämättä verkonhaltijalle ja verkonhaltija vaatisi saatavaansa asiakkaalta. Sopimuksettomassa läpilaskutuksessa verkolla ei ole myyjään nähden laskutus- eikä perintäperustetta. Verkkosopimuksen perusteella verkonhaltija voisi periä

saatavaansa vain asiakkaalta ([verkkopalveluehtojen](#) mukaisesti). Myyjän tilapäinen tai pysyvä maksukyvyttömyys voi johtaa siihen, että asiakkaan maksu myyjälle ei sopimusehtojen mukaan anna hänelle suojaa verkonhaltijan perintätoimia vastaan. KKV:n kanta tarkoittaisi siis sitä, että tilanteissa, joissa kuluttaja-asiakas maksaa myyjälle, mutta myyjä ei tilitä maksua edelleen verkonhaltijalle, verkonhaltija kärsisi tappion. Sama kanta koskee myös esimerkiksi vakiokorvausten maksamista. Jos verkonhaltija maksaa vakiokorvaukset myyjälle, mutta myyjä ei tilitä niitä edelleen kuluttajalle, joutuu verkonhaltija maksamaan ne uudelleen suoraan asiakkaalle. KKV:n kanta on esitetty tiukasti, mutta sen perusteet eivät välttämättä päde mahdollisessa oikeudenkäynnissä.

Jos myyjä sitoutuu maksamaan verkonhaltijalle aina asiakkaan maksusta riippumatta, ei edellä kuvattua tuplamaksuriskiongelmää synny. Tällöin verkonhaltijalle ei koskaan synny tarvetta eikä myöskään oikeutusta periä saatavia suoraan asiakkaalta. Verkonhaltija ei tällöin voi missään tilanteissa käynnistää asiakasta kohtaan omaa perintää tai esimerkiksi sähkökatkaisuprosessia. Myyjän kannalta tämä tarkoittaa, että myyjä kantaa yksin luottotappioriskin asiakkaaseen nähden myös verkkosaatavan osalta. Mahdollisissa asiakkaan konkurssi- tai yrityssaneeraustilanteissa myyjän tulee siis valvoa myös verkonhaltijan osuus, eikä myyjä voi periä verkonhaltijalta takaisin jo maksettuja verkkomaksuja. Myyjän oikeutus verkkosaatavien velkomiseen voidaan katsoa syntyvän asiakkaan ja myyjän välisen läpilaskutussopimuksen perusteella.

Jos asiakkaan sähkökatkaistaan myyjän pyynnöstä maksamattomien laskujen vuoksi ja asiakas vaihtaa myyjää katkaisun jälkeen, verkonhaltijan tulee kytkeä sähköt asiakkaalle, vaikka osa myyjän katkaisuun oikeuttavista saatavista on ollut verkkomaksuja, joita myyjä läpilaskutuksen vuoksi perii. Myyjä jää perimään sekä myynnin että verkon osuutta normaaliperinnän kautta.

Jos KKV:n kantaa asiakkaan tuplamaksuriskin suhteen pidetään mahdollisesti pätevänä, verkonhaltijan ainoa mahdollisuus turvata saataviaan myyjää kohtaan on tehdä myyjän kanssa sopimus, johon voidaan mahdollisissa ristiriitatilanteissa vedota. Mikäli verkonhaltija kieltäytyy sopimuksettomasta läpilaskutuksesta, on noudatettava ehdotonta syrjimättömyyttä.

Verkonhaltijoiden tulee yhtiökohtaisesti pohtia ja päättää läpilaskutusratkaisuistaan. Jotta sähkömarkkinalain syrjimättömyys- ja tasapuolisuusvaatimukset toteutuvat, verkonhaltijalla on käytännössä kolme vaihtoehtoa läpilaskutukseen suostumisen ja siitä kieltäytymisen osalta. Verkonhaltijoiden harkinnanvaran ulkopuolelle jää toimitusvelvollisuuden piirissä olevan asiakkaan lainmukainen oikeus tehdä toimitusvelvollisen myyjänsä kanssa toimitussopimus (SML 87 § 3 mom.).

1. Verkonhaltija tarjoaa sopimukseen perustuvaa läpilaskutusta kaikille myyjille. Verkonhaltijat laativat läpilaskutussopimukset itsenäisesti omien periaatteidensa mukaisesti.
2. Verkonhaltija tarjoaa sopimukseen perustuvaa läpilaskutusta vain selkeät, ennalta määritellyt ehdot täyttävälle myyjälle. Esimerkiksi sopimukseen voi liittyä myyjäkohtainen vakuusvaade, jonka määräytymisperiaatteiden tulee ehdottomasti olla tasapuoliset ja syrjimättömät. Tässä vaihtoehdossa on huolehdittava syrjimättömyydestä erityisen huolellisesti.
3. Verkonhaltija ei tarjoa läpilaskutusta kenellekään ja päättää myös olemassa olevat läpilaskutussopimukset. Ainoastaan myyjän vastuulla olevat toimitussopimukset (asiakkaalla ei ole sähköverkkosopimusta) käsitellään eri tavoin.

10.4.3. Läpilaskutuksen lopettaminen

Läpilaskutuksen aloittaminen ja lopettaminen edellyttää laskutuksen tasausta, jotta kaikki osapuolet tietävät tarkasti, mitä kukin on asiakkaalta siirrosta laskuttanut. Verkonhaltija vastaa laskutuksen tasauksen toteutuksesta (ml. mittarin luenta tasaushetkelle). Myyjä ilmoittaa läpilaskutuksen lopettamisesta verkonhaltijalle Z09[1]-sanomalla.

10.5. Tuntiaikasarjalaskutus

Tuntiaikasarjasta laskutettaessa laskuttajat joutunevat välillä tilanteisiin, jossa laskutusajon aikaan ei ole lukemaa, käyttöä tai validia aikasarjaa käytettävissä. Yhtiöillä on eri tapoja toimia tilanteessa. Sopimusehdoista riippuen laskutusta voi viivastaa ja odottaa kunnes lukema/käyttö saadaan tai vaihtoehtoisesti laskuttaa arvioidun tiedon perusteella.

Yhtiöt ratkaisevat omien käytäntöjensä mukaisesti mitä menettelytapaa noudattavat. Alla on kuvattu muutamia vaihtoehtoja.

- Laskun viivästäminen

Yhtiö voi päätyä viivästämään laskun lähettämistä, kunnes kaikki laskutusjakson tuntiarvot ovat varmoja. Mikäli asiakkaan kanssa on sovittu kiinteitä eräpäiviä tai laskutusjaksoja, on nämä hyvä huomioida, mietittäessä paljonko laskua voidaan viivastaa. Jos noudatetaan tätä periaatetta, laskuissa on mainittava selkeästi, että seuraavan laskun eräpäivänä ilmoitetaan arvioitu eräpäivä.

- Laskuttaminen epävarmoilla tai puuttuvilla tiedoilla

Mikäli yhtiö päätyy laskuttamaan epävarma- tai puuttuva-statuksella toimitettua tietoa, virheet korjataan, kun mittaustiedot on seuraavan kerran laskutuksen käytettävissä.

Laskumääräyksen mukaisesti asiakkaan laskulla tulee merkitä selkeästi, onko laskun perustana arvioitu vai mitattu energia. Jos yhtiö laskuttaa asiakasta osittainkin arvioituilla (= epävarma- ja puuttuva-statuksella toimitettu) tiedoilla, niin tästä tulee kertoa asiakkaalle. Laskulla voi olla esimerkiksi huomautus: *"Lasku sisältää arvioitua kulutustietoa, joka korjataan seuraavalla laskulla."* Jos mahdollista, asiakkaan kannalta olisi hyödyllistä myös kertoa, mikä osuus laskutetusta energiasta on arvioitu.

- Laskutetaan vain vahvat statukset ja muut seuraavalla laskulla

Yhtiö voi myös linjata, että laskuttaa asiakkaan kanssa sovitun rytmin mukaisesti vain lopulliset mitatut tiedot, ja laskutusajoon mennessä epävarmat ja puuttuvat tiedot siirretään seuraavalle laskulle omana erillisenä rivinä.

Tästäkin olisi hyvä mainita asiakkaan laskulla esimerkiksi huomautuksella "Laskutusjaksolta puuttuu osa mittaustiedoista. Puuttuva käyttö laskutetaan seuraavalla laskulla."

Tuntiaikasarjasta laskuttaminen edellyttää myyjältä verkonhaltijan lähettämän aikasarjan eheyden ja oikeellisuuden jatkuvaa seuraamista. Tätä seurantaan tarvitaan erityisesti laskutetun ja laskutusjärjestelmään siirretyn mittaustiedon osalta. Järjestelmiltä edellytetään jatkossa muuttuneiden tietojen automaattista käsittelyä ja laskutuksen korjausta.

Lukemalaskutuksesta tuntilaskutukseen siirryttäessä tulee kiinnittää huomiota myös PRODAT-sanomilla välitettävien mittaustietojen ohjeistuksen mukaisiin luenta-ajankohtiin ja sanomien aikaleimoihin, jotta mm. lukemat/käytöt ja tuntiaikasarja saadaan täsmäämään mahdollisimman hyvin. Lukemapäivämäärien käyttö PRODAT-sanomissa on tarkemmin ohjeistettu tämän ohjeen [liitteessä 3](#).

11. ERITYISTILANTEET

11.1. Menettelyohjeet yritysjärjestelyissä

Yritysjärjestelyiden seurauksena tapahtuvissa sopimusten siirroissa tulee noudattaa olemassa olevien menettelyohjeiden periaatteita tai muutoin pyrittävä hoitamaan asia kaikkien osapuolien kannalta mahdollisimman sujuvasti. Muille osapuolille aiheutuvaa ylimääräistä työtä on vältettävä.

Yritysjärjestelystä johtuvissa sopimussiirroissa on huomioitava seuraavaa:

- Asiakkaita pitää informoida riittävän aikaisin ja selkeästi tilanteesta.
- Verkonhaltijoita tulee informoida hyvissä ajoin etukäteen, mikäli suuri joukko sopimuksia siirtyy toiselle toimijalle.
- Uuden myyjän tulee ilmoittautua verkonhaltijalle vähintään 22 päivää ennen kuin se aloittaa sähköntoimitukset mittausalueelle.
- Sanomaliikenteen avulla sopimuksia siirrettäessä tulee noudattaa normaaleja menettelytapoja, joiden mukaisesti asiakkaan uusi myyjä ilmoittaa muutoksesta. Sopimuksia ei siis tule erillisillä prosesseilla irtisanoa ja aloittaa. Olennaista on selkeä, yksiselitteinen ja johdonmukainen toimintatapa.
- Mikäli lopettavalla myyjällä on sopimuksia tulevaisuuteen, pitää nämä peruuttaa ennen ilmoitusta sopimusten siirtämisestä.
- Myyjän ei tule ilmoittaa toiminnan loppumisesta ja kaikkien sopimusten siirrosta, jos toimintaa kuitenkin vielä jää.

11.2. Tietojärjestelmävirheen johdosta aiheutuvat ongelmat

Toimijan tietojärjestelmien puutteet, viat tai päivitykset eivät saa aiheuttaa muille toimijoille lisätyötä. Ilmenneet ongelmat tulee ensisijaisesti pyrkiä korjaamaan järjestelmässä mahdollisimman pian siten, että sanomat saadaan käsiteltyä ja lähetettyä oikein. Jos tämä ei onnistu riittävän nopeasti, niin sanomaoperaattorin tai muun palvelutarjoajan kanssa voi yrittää selvittää onnistuisiko ongelman korjaaminen operaattorin toimesta muunnospalvelussa tai palvelutarjoajan kautta. Jos vikaa lähtevissä sanomissa tai sanomien käsittelyssä ei pystytä millään tavalla muuttamaan, tulee toimijan sopia kunkin vastapuolen kanssa kahdenvälisestä menettelytavasta. Tämän tulisi kuitenkin olla ainoastaan väliaikainen ratkaisu siksi ajaksi, että järjestelmä saadaan mahdollisimman pikaisesti kuntoon.

Esimerkiksi virheellisesti Z08[N]-sanoman lähettäminen järjestelmävirheeseen vedoten ei ole missään tilanteessa hyväksyttävää.

11.3. Tieto asiakkaan tietojen salassa pidosta ja turvakieltoasiakkaat

Salassa pidettävien asiakkaiden määrä on ollut kasvussa. Tietojen salassapito on varmistettava koko prosessin ajan ja luonnollisesti myös sen jälkeen.

Yhtiö voi asiakkaan pyynnöstä merkitä tämän tiedot salaiseksi, jolloin niitä ei saa luovuttaa eteenpäin esimerkiksi markkinointitarkoituksiin. Tätä tietoa asiakkaan salassapitopyynnöstä ei välitetä osapuolten välillä, vaan asiakkaan tulee tehdä se itse erikseen haluamilleen sopimuskumppaneilleen. Asiakkaan oma salassapitopyyntö on kuitenkin eri asia kuin turvakielto, jota henkilön on haettava maistraatilta. Turvakiellolla tarkoitetaan väestötietojärjestelmään tallennettua kieltoa olla luovuttamatta henkilön tietoja, jos henkilö voi olettaa perustellusti oman tai perheensä turvallisuuden olevan vaarassa. Turvakiellolla tarkoitetaan näin ollen viranomaisien henkilörekistereihin ja -järjestelmiin merkittyä kieltoa, eikä se lähtökohtaisesti vaikuta energiayhtiöiden oikeuteen käyttää tai luovuttaa sillä olevia henkilötietoja.

Turvakiellon keskeisenä tavoitteena on "salata" asiakkaan asuinosoite tarpeettomalta käytöltä, mutta asiakas ei voi kieltää, etteikö yhtiöllä saisi olla tiedossa asiakkaan

käyttöpaikan osoitetta. Energiayhtiö ei saa Väestörekisterikeskukselta tietoa asiakkaan turvakiellosta, vaan asiakkaan tulee itse ilmoittaa tämä tieto yhtiölle. Asiakkaan velvollisuus on ilmoittaa yhtiölle myös mahdollisista muutoksista, eli kiellon päättymisestä. Jos turvakieltoasiakas ei halua käyttää asumisosoitettaan ilmoitusten ja laskujen vastaanottamiseen, hänen pitää antaa muu yhteysosoite.

Turvakiellosta ilmoittavalta asiakkaalta voi tiedustella, haluaako hän asettaa myös suoramarkkinointikiellon. Yhtiö voi myös omatoimisesti asettaa sen. Tärkeintä on, että asiakkaan asumisosoitetta ei käsitellä tarpeettomasti.

Tällaisen "turvakieltoasiakkaan" ollessa kyseessä, tulee ennen normaalin sanomaprosessin käynnistämistä lähettää sähköpostilla tieto kyseisen asiakkaan tietojen salassa pidosta turvakieltoon perustuen. Tähän sähköpostiin on pyydettävä kuittaus. Sähköposti tulee lähettää jo ennen sanomaa, jotta varmistutaan prosessin oikeasta käsittelyjärjestyksestä siten, etteivät asiakkaan tiedot jää salaamatta sanoman ja sähköpostin käsittelyn väliseksi ajaksi. Tieto turvakiellosta on hyvä lähettää myös salatulla sähköpostilla, jonka avain lähetetään erikseen esimerkiksi tekstiviestillä.

11.4. PRODAT-tunnukset kun verkko sulautuu osaksi toista verkkoa

Tilanteessa, jossa kaksi jakeluverkkoa yhdistyy yhdeksi verkoksi, tulee ensin päättää, kumman verkon osapuolitunnusta jatkossa käytetään ja kumman osapuolitunnus lakkautetaan. On myös selvitettävä, joudutaanko käyttöpaikkatunnuksia muuttamaan verkkojen yhdistymisen takia, jotta ne yhdistymisen jälkeenkin säilyvät täysin yksilöllisinä tunnisteina.

Muita osapuolia on informoitava muutoksista ja muutosajankohdasta riittävän ajoissa, vähintään kuukautta ennen muutosajankohtaa. Muutokset merkitään hyvissä ajoin myös Datahub Palvelut -portaalin [yhteystietotaulukoihin](#).

PRODAT-sanomissa tulee käyttää vanhoja osapuolitunnuksia viralliseen vaihtopäivämäärään asti ja tämän jälkeen vain uutta osapuolitunnusta. Jos virallinen vaihtopäivämäärä olisi esim. 1.6., tulee PRODAT-sanomissa käyttää lakkautettavaa osapuolitunnusta 31.5. asti ja 1.6. alkaen uutta toisen verkon osapuolitunnusta.

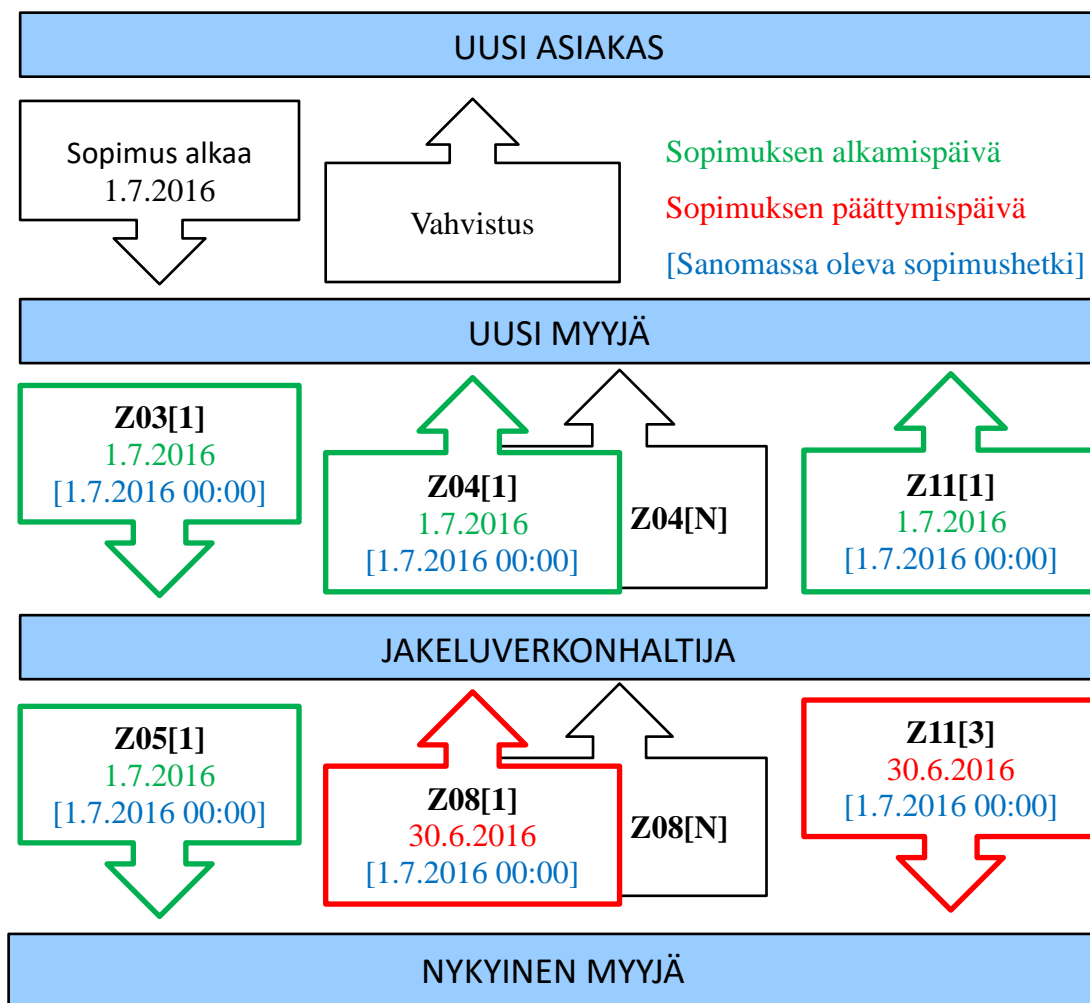
MSCONS-sanomat lähetetään voimassa olevan taseikkunan mukaan, joten vanhalla osapuolitunnuksella lähetetään aikasarjoja vielä taseikkunan aukiolon ajan vaihtopäivämäärän jälkeenkin.

LIITTEET

Liite 1 – Käytössä olevat PRODAT-sanomat

Sanoma	Merkitys	Aikaraja (viimeistään)	Lähettäjä
Z03[1]	Toimituksen aloitusilmoitus / myyjänvaihtoilmoitus	-21/-14 vrk	Uusi myyjä
Z03[C]	Myyjänvaihdon peruutusilmoitus JVH:lle	Sop. alk.	Uusi myyjä
Z03[14]	Sisäänmuuttoilmoitus		Uusi myyjä
Z04[1]	Nykyisen myyjän positiivinen kuittaus (toimituksen aloitus / myyjänvaihto / muutto)	Z03[1] + 5 ark.pv.	JVH
Z04[N]	Nykyisen myyjän negatiivinen kuittaus (toimituksen aloitus / myyjänvaihto)	Z03[1] + 5 ark.pv.	JVH
Z05[1]	Toimituksen päättymisilmoitus nykyiselle myyjälle	Z03[1] + 2 ark.pv.	JVH
Z05[C]	Myyjänvaihdon peruutusilmoitus nykyiselle myyjälle	Viivytyksettä	JVH
Z05[14]	Ilmoitus asiakkaan poismuutosta		JVH
Z06[10]	Aikavyöhykejaon tunnuksen muutosilmoitus	+21 vrk	JVH
Z06[11]	Laskutustavan tai laskutusperusteen muutosilmoitus	+21 vrk	JVH
Z06[13]	Sulaketiedon muutosilmoitus	+21 vrk	JVH
Z08[1]	Toimituksen päättymisilmoitus / nykyisen myyjän positiivinen kuittaus myyjänvaihdolle	Z05[1]+ 2 ark.pv	Nyk. myyjä
Z08[N]	Nykyisen myyjän negatiivinen kuittaus myyjänvaihdolle	Z05[1]+ 2 ark.pv	Nyk. myyjä
Z08[2]	Takaisinkytkentäpyyntö		Nyk. myyjä
Z08[9]	Katkaisupyyntö	-7 vrk	Nyk. myyjä
Z08[14]	Poismuuttoilmoitus		Uusi myyjä
Z09[1]	Myyjän ilmoitus laskutustavan muutoksesta	-10 vrk	Nyk. myyjä
Z10[7]	Mittarin tai mittaustavan muutos toimituksen aikana	+21 vrk	JVH
Z10[12]	Toimituksen aloitushetken mittarin tai mittaustavan muutos	+10 ark.pv	JVH
Z11[1]	Toimituksen aloitushetken mittaustiedot	+10 ark.pv	JVH
Z11[2]	Takaisinkytkentähetken mittaustiedot	+7 vrk (+1 ark.pv kun yli 1 GWh)	JVH
Z11[3]	Toimituksen päättymishetken mittaustiedot	+10 ark.pv	JVH
Z11[5]	Laskutusvälin mittaustiedot	+10 ark.pv.	JVH
Z11[6]	Välimittaustiedot	+10 ark.pv.	JVH
Z11[9]	Katkaisuhetken mittaustiedot	+7 vrk (yli 1 GWh +1 ark.pv)	JVH

Liite 2 – Sopimuspäivämäärien käyttö sanomissa



Sopimukset ovat aina voimassa täysiä vuorokausia ja ne päättyvät/alkavat vuorokauden vaihtuessa. Sanomassa sopimuksen päättymisajankohta ilmoitetaan ensimmäisenä hetkenä, jolloin uusi sopimus voi alkaa.

Esim. jos sopimuksen irtisanomisaika on 14 vuorokautta ja sopimus irtisanotaan 16.6.2016, niin sopimus päättyy 14 vuorokauden päästä, eli 30.6.2016, ja näin ollen ensimmäinen ajanhetki, jolloin sopimus ei ole voimassa (tämä näkyy sanomassa päättymisajan aikaleimana) on 1.7.2016 00:00. Tässä tapauksessa uusi sopimus voi siis alkaa 15 vuorokauden kuluttua, eli sanomassa alkamisajan aikaleimana on 1.7.2016 00:00, joka on sama ajanhetki kuin päättymisen ajanhetki.

Jos puolestaan sopimus alkaa 14 vuorokauden päästä ja nyt on 16.6.2016, niin sopimus alkaa 30.6.2016 ja näin ollen sanomassa on alkamisajan aikaleimana 30.6.2016 00:00.

Liite 3 – Lukemapäivämäärien käyttö PRODAT-sanomissa

PRODAT-sanomissa välitetään luentavälin alkamis- ja päättymisajankohdat samoin kuin kaikki muutkin sanomissa välitettävät aikaleimat Ediel sovellusohjeen mukaisesti. Alkamisajankohta kuuluu jaksoon ja päättymisajankohta on ensimmäinen jakson ulkopuolella oleva ajanhetki.

Z11[1]-, Z11[3] ja Z10[12]-sanomissa luentavälin alku- ja päättymisajankohtien on vastattava kyseessä olevan sopimuksen alku- ja päättymisajankohtia riippumatta varsinaisesta luentahetkestä. Sopimukset ovat voimassa aina täysiä vuorokausia, eli ne alkavat ensimmäisen sopimuspäivän alussa klo 00 ja päättyvät viimeisen sopimuspäivän loputtua.

Z11[5]- ja Z11[6]-sanomissa, on myös mahdollista välittää päättymisajankohta suoraan luentatapahtuman kellonlyömänä.

Toimituksen aikaisissa sopimusmuutostapahtumissa (esim. Z10[7], Z06[11]) periaatteena on, että muutos ajoitetaan aina vuorokaudenvaihteeseen. Poikkeuksena tuntimittarin vaihtuminen toiseen tuntimittariin sekä katkaisu ja jälleenkytkentä, jolloin muutos ajoitetaan todellista muutosajankohtaa edeltävään tasatuntiin.

Sanoma	Tapahtuman syy	Luenta-ajankohta	Tapahtumahetki (muutostyö, ilmoitus asiakkaalta, tmv.)	Aikaleima sanomassa (UTC +3)
Z06[11]	Laskutustavan tai laskutusperusteen muutos	Vuorokauden vaihde	5.4.2016 10.36	201604060000
Z06[10]	Aikavyöhykejaon tunnuksen muutos	Vuorokauden vaihde	5.4.2016 10.36	201604060000
Z06[13]	Sulakekoon muutos	Vuorokauden vaihde	5.4.2016 10.36	201604060000
Z10[7]	Mittarinvaihto/mittaustavan vaihto toimituksen aikana	Käyräkohde vuorokauden vaihteeseen, tuntimittari edellinen tasatunti	5.4.2016 10.36	KK-kohde: 201604060000 Tuntimitattu: 201604051000
Z10[12]	Mittarinvaihto/mittaustavan vaihto sopimuksen alkaessa	Vuorokauden vaihde	5.4.2016 10.36, sopimus alkaa 6.4.2016	201604060000
Z11[1]	Alkulukemat/-käytöt	Vuorokauden vaihde	5.4.2016 10.36, sopimus alkaa 6.4.2016	201604060000
Z11[3]	Loppulukemat/-käytöt	Vuorokauden vaihde	5.4.2016 10.36, sopimus päättyy 5.4.2016	201604060000
Z11[5]	Laskutuslukemat / -käytöt	Todellinen tapahtumahetki (etäluettavissa kohteissa suositellaan vuorokauden vaihdetta)	5.4.2016 10.36	201604051036
Z11[6]	Välilukemat / -käytöt	Todellinen tapahtumahetki (etäluettavissa kohteissa suositellaan vuorokauden vaihdetta)	5.4.2016 10.36	201604051036
Z11[9]	Katkaisun lukemat / käytöt	Edellinen tasatunti (10:00)	5.4.2016 10.36	201604051000
Z11[2]	Jälleenkytkennän lukemat / käytöt	Edellinen tasatunti (10:00)	5.4.2016 10.36	201604051000

Esimerkkejä

Loppulukema, eli Z11[3]-esimerkki:

- Jos sopimus päättyy 31.12.2016, kirjataan sanoman "Luentaväli päättyy" -kenttään 201701010000. Esimerkissä on käytetty paikallista aikaa, eli sanoman aikaleimojen siirtymä on 2 tuntia UTC-aikaan verrattuna.

Laskutus- ja välilukema, eli Z11[5] tai Z11[6] -esimerkki:

- Jos luenta tapahtuu 31.12.2016 15:00, niin sanoman "Luentaväli päättyy" -kenttään kirjataan 201612311500. Esimerkissä on käytetty paikallista aikaa, eli sanoman aikaleimojen siirtymä on 2 tuntia UTC-aikaan verrattuna.
- Jos luenta tapahtuu joskus 31.12.2016, mutta ajanhetki ei ole tiedossa tai sitä ei haluta välittää, merkitään luentaväli päättyväksi vuorokauden 31.12. lopussa kirjaamalla sanoman "luentaväli päättyy" -kenttään 201701010000. Esimerkissä on käytetty paikallista aikaa, eli sanoman aikaleimojen siirtymä on 2 tuntia UTC-aikaan verrattuna.

Jos sanomassa on sopimuksen alkuun tai loppuun liittyvä mittaustieto, luentavälin alku- ja päättymisajankohtien on vastattava kyseessä olevan sopimuksen alku- ja päättymisajankohtia riippumatta varsinaisesta luenta-ajankohdasta.

Esimerkki:

- Jos Z11[5] tai Z11[6]-sanoma on sopimuksen alkua seuraava, luennan alkamisajankohta on nimenomaisesti se sopimuksen alkamisajankohta, joka on aikoinaan Z11[1]-sanomassa ilmoitettu. Näin ollen sopimuksen alkua seuraavassa Z11[5]- tai Z11[6] -sanomassa "luentaväli alkaa" -aikaleiman kellonajan pitää olla 00:00.

Aikaleiman pyöristys vuorokauden tarkkuudelle laskutus- ja välilukemia käytettäessä

Laskutus- ja välilukemien kellonaika pyöristetään laskutus- ja muussa asiakkaille kohdistuvassa käytössä aina ylöspäin, eli ko. vuorokauden loppuun.

Luenta-ajankohta	Käytettävä lukemasanoma	Päivämäärät laskulla	Laskutusväli järjestelmässä
1.1. 15:49	Alkulukema Z11[1] 1.1. 00:00		
15.1. 12:32	Laskutuslukema Z11[5] 1.1. 00:00 - 15.1. 12:32	1.1. – 15.1	1.1. 00:00 – 16.1. 00:00
28.2. 21:48	Loppulukema Z11[3] 15.1. 12:32 – 1.3. 00:00	16.1. – 28.2.	16.1. 00:00 – 1.3. 00:00

Jos kohteesta on saatavissa todelliset vuorokauden vaihteen mittaustiedot, niin näitä tulee käyttää sopimuksen alkamiseen ja päättymiseen liittyvissä sanomissa

Liite 4 – Esimerkkejä erityistilanteiden käsittelystä

Tässä liitteessä kuvataan esimerkein menettelytapoja erilaisissa tilanteissa, jossa käyttöpaikalle tulee lyhyen ajan sisällä useampi ilmoitus.

Myyjänvaihdon tuplailmoitus – prosessi kesken

Tässä esimerkissä lähtötilanteena on, että Myyjä A on käynnistänyt myyjänvaihdon aloituspäivälle 1.9. Prosessi on vielä kesken, eli verkonhaltija on välittänyt Z05[1]-sanoman nykyiselle myyjälle, mutta prosessiin kuuluvat Z08[1]- ja Z04[1]-sanomat ovat vielä lähettämättä.

Mikäli samalle käyttöpaikalle ilmoittautuu uusi Myyjä B, joka on eri kuin alkuperäisen sanoman lähettänyt Myyjä A:

- a) aloituspäivällä 31.8.
 - ➔ positiivinen APERAK + sähköpostit Myyjille A ja B (jatettava sähköpostitse, kun aloituspäivissä eroa)
- b) aloituspäivällä 1.9.
 - ➔ negatiivinen APERAK ("Käyttöpaikalla on jo myyjänvaihto samalla aloituspäivällä")
- c) aloituspäivällä 2.9.
 - ➔ positiivinen APERAK + sähköpostit Myyjille A ja B (jatettava sähköpostitse, kun aloituspäivissä eroa)

Mikäli alkuperäisen sanoman lähettänyt Myyjä A ilmoittautuu samalle käyttöpaikalle uudestaan:

- a) aloituspäivällä 31.8.
 - ➔ positiivinen APERAK + sähköposti Myyjälle A (jatettava sähköpostitse, kun aloituspäivissä eroa)
- b) aloituspäivällä 1.9.
 - ➔ negatiivinen APERAK ("Käyttöpaikalla on jo myyjänvaihto samalla aloituspäivällä")
- c) aloituspäivällä 2.9.
 - ➔ positiivinen APERAK + sähköposti Myyjälle A (jatettava sähköpostitse, kun aloituspäivissä eroa)

Myyjänvaihdon tuplailmoitus – prosessi saatettu loppuun

Tässä esimerkissä lähtötilanteena on käyttöpaikalla loppuun saatettu myyjänvaihto aloituspäivälle 1.9. Eli Myyjä A on vastaanottanut myyjänvaihtoprosessin Z04[1]-sanoman.

Mikäli käyttöpaikalle ilmoittautuu tämän jälkeen Myyjä B, joka on eri myyjä kuin alkuperäisen sanoman lähettänyt Myyjä A:

- a) aloituspäivä 31.8.
 - ➔ positiivinen APERAK + sähköpostit Myyjille A ja B (jatettava sähköpostitse, kun aloituspäivissä eroa)
- b) aloituspäivä 1.9.
 - ➔ negatiivinen APERAK ("Käyttöpaikalla on jo myyjänvaihto samalla aloituspäivällä")
- c) aloituspäivä 2.9.
 - ➔ Z05[1]-sanoma Myyjä A:lle (normaali myyjänvaihto-prosessi)

Mikäli alkuperäisen myyjänvaihdon tehnyt Myyjä A ilmoittautuu samalle käyttöpaikalle uudestaan:

- a) aloituspäivä 31.8.

- positiivinen APERAK + sähköposti Myyjälle A (jatettava sähköpostitse, kun aloituspäivissä eroa)
- b) aloituspäivä 1.9.
 - negatiivinen APERAK ("Käyttöpaikalla on jo myyjänvaihto samalla aloituspäivällä")
- c) aloituspäivä 2.9.
 - Z05[1]-sanoma Myyjälle A (normaali myyjänvaihto-prosessi)

Sisäänmuuton tuplailmoitus

Tässä esimerkissä lähtötilanteena on Myyjän A käyttöpaikalle tekemä sisäänmuutto päivälle 1.9.

Mikäli käyttöpaikalle ilmoittaa sisäänmuutosta tämän jälkeen toinen Myyjä B:

- a) sisäänmuuttopäivällä 31.8.
 - positiivinen APERAK + sähköposti Myyjille A ja B (jatettava sähköpostitse, kun aloituspäivissä eroa)
- b) sisäänmuuttopäivällä 1.9.
 - negatiivinen APERAK ("Käyttöpaikalla on jo muutto samalla aloituspäivällä")
- c) sisäänmuuttopäivällä 2.9. samalle asiakkaalle
 - negatiivinen APERAK ("Kyseessä myyjänvaihto, ei muutto")
- d) sisäänmuuttopäivä 2.9. eri asiakkaalle
 - Z05[14]-sanoma Myyjälle A ja Z04[1]-sanoma Myyjälle B (normaali muutto-prosessi)

Sisäänmuutto ja myyjänvaihto ristissä – muutto ensin

Tässä esimerkissä lähtötilanteena on, että verkonhaltija on vastaanottanut käyttöpaikalle sisäänmuuton päivälle 15.10. Prosessi on saatettu loppuun ja uudelle Myyjälle A on lähetetty Z04[1]-sanoma.

Mikäli samalle käyttöpaikalle saapuu Z03[1]-myyjänvaihtoilmoitus uudelta myyjältä

- a) aikaisemmalle päivälle (esim. 1.10.)
 - Positiivinen APERAK ja sähköposti myyjälle (haluaako käyttöpaikan myyntiin, vaikka asiakas muuttamassa pois tai onko myyjänvaihto tarkoitettu uudelle asiakkaalle)
- b) samalle päivälle (15.10.)
 - Negatiivinen APERAK ("Toinen myyjä on jo ilmoittautunut käyttöpaikalle")
- c) myöhemmälle päivälle (esim. 31.10.)
 - Normaaliin myyjänvaihto-prosessiin

Sisäänmuutto ja myyjänvaihto ristissä – myyjänvaihto ensin

Tässä esimerkissä lähtötilanteena on, että verkonhaltija on vastaanottanut käyttöpaikalle myyjänvaihdon päivälle 15.10. Prosessi on saatettu loppuun ja uudelle myyjälle on lähetetty Z04[1]-sanoma.

Mikäli samalle käyttöpaikalle saapuu Z03[14]-sisäänmuuttoilmoitus uudelta myyjältä

- a) aiemmalle päivälle (esim. 1.10.) saman asiakkaan tiedoilla
 - Negatiivinen APERAK ("Kyseessä myyjänvaihto, ei muutto")
- b) aiemmalle päivälle (esim. 1.10.) eri asiakkaan tiedoilla
 - Normaali muuttoprosessi ja sähköposti myyjänvaihdon tehneelle myyjälle asiakkaan poismuutosta

- c) samalle päivälle (15.10.) saman asiakkaan tiedoilla
 - ➔ Negatiivinen APERAK ("Kyseessä myyjänvaihto, ei muutto")
- d) samalle päivälle (15.10.) eri asiakkaan tiedoilla
 - ➔ Normaaliin muutto-prosessiin ja sähköposti myyjänvaihdon tehneelle myyjälle asiakkaan poismuutosta
- e) myöhemmälle päivälle (esim. 31.10.) saman asiakkaan tiedoilla
 - ➔ Negatiivinen APERAK ("Kyseessä myyjänvaihto, ei muutto")
- f) myöhemmälle päivälle (esim. 31.10.) eri asiakkaan tiedoilla
 - ➔ Normaaliin muutto-prosessiin
- g) myöhemmälle päivälle (esim. 31.10.) eri asiakkaan tiedoilla ja myyjänvaihto kesken (Z05[1]-sanoma lähetetty)
 - ➔ Odotetaan Z08-sanomaa, jotta tiedetään kenelle myyjälle Z05/14-sanoma lähetetään

Eroavaisuudet ulosmuuttopäivissä

Tässä esimerkissä käyttöpaikalle on tulossa ulosmuutto päivälle 14.10. Nykyiselle myyjälle on lähetetty Z05[14]-sanoma tai tieto on vastaanotettu tältä Z08[14]-sanomalla (jolloin Z05[14]-sanoman lähettäminen ei ole ollut tarpeellista).

Ulosmuutto aikaistuu päivälle 1.10.

- a) Z03[14]-sanoma saapuu päivälle 2.10.
 - ➔ sähköposti nykyiselle myyjälle + Z05[14]-sanoma järjestelmän sen mahdollistaessa
- b) Z08[14]-sanoma saapuu nykyiseltä myyjältä, ei uutta sopimusta
 - ➔ Ei tarvetta uusille sanomille
- c) Z08[14]-sanoma saapuu nykyiseltä myyjältä, uusi sopimus alkamassa
 - ➔ Ei sanomaliikennettä
- d) Z08[14]-sanoma saapuu muulta myyjältä, ei uutta sopimusta
 - ➔ Uusi Z05[14]-sanoma + sähköposti nykyiselle myyjälle
- e) Z08[14]-sanoma saapuu muulta myyjältä, uusi sopimus alkamassa
 - ➔ Uusi Z05[14]-sanoma + sähköposti nykyiselle myyjälle

Käyttöpaikalle tehdään uusi ulosmuutto-ilmoitus samalle päivälle 14.10.

- a) Z03[14]-sanoma saapuu päivälle 15.10.
 - ➔ Ei sanomaliikennettä ulosmuuttoon liittyen
- b) Z08[14]-sanoma saapuu nykyiseltä myyjältä
 - ➔ Ei sanomaliikennettä (paitsi positiivinen APERAK)
- c) Z08[14]-sanoma saapuu muulta myyjältä
 - ➔ Ei sanomaliikennettä (paitsi positiivinen APERAK)

Käyttöpaikalle tehdään ulosmuuttoilmoitus myöhemmälle päivälle 31.10.

- a) Z03[14]-sanoma saapuu päivälle 1.11.
 - ➔ Normaali prosessi, ei vaikutusta poismuuttoon.
- b) Asiakas ilmoittaa poismuuton siirtymisestä myöhemmäksi
 - ➔ Sähköposti nykyiselle myyjälle (varmistetaan, jatkuuko myynti)
- c) Z08[14]-sanoma saapuu nykyiseltä myyjältä
 - ➔ Negatiivinen APERAK ("Voimassa olevaa verkkosopimusta ei löydy")

- d) Z08[14]-sanoma saapuu muulta myyjältä
 - ➔ Negatiivinen APERAK ("Voimassa olevaa verkkosopimusta ei löydy")

Liite 5 – Katkaisu- ja kytkentäpyyntövahvistuksen mallisähköpostit

SÄHKÖNTOIMITUKSEN KATKAISUPYYNNÖN VAHVISTUS

Sähköpostin otsikko: "Katkaisupyyntö, kp: 12345678"

Pyydämme keskeyttämään sähkönjakelun **pp.kk.vvvv** alla olevasta kohteesta sopimusrikkomuksen vuoksi. Pyydämme lisäksi ilmoittamaan katkaisusta ja kytkennästä aiheutuvat kulut.

JVH:n käyttöpaikkatunnus: 12345678
Käyttöpaikan osoite: Kauppakatu 2 A 15
40100 JYVÄSKYLÄ
Asiakkaan nimi: Esimerkki Erkki
Asiakkaan puhelinnumero: 050-1234567

Lisätiedot ja ilmoitus kuluista Pirkko Perinnanhoitaja
puh. 010 1234567
fax 010 7654321
pirkko.perinnanhoitaja@sahkonmyynti.fi

Laskun katkaisusta voi lähettää osoitteeseen: [*laskutusosoite voi olla myös verkkolaskuosoite*]
Sähkönmyynti Oy
Perintä
PL 100
00000 Postitoimipaikka
Y-tunnus: 1234567-8

SÄHKÖNTOIMITUKSEN KYTKENTÄPYYNNÖN VAHVISTUS

Sähköpostin otsikko: "Kytchentäpyyntö, kp: 12345678"

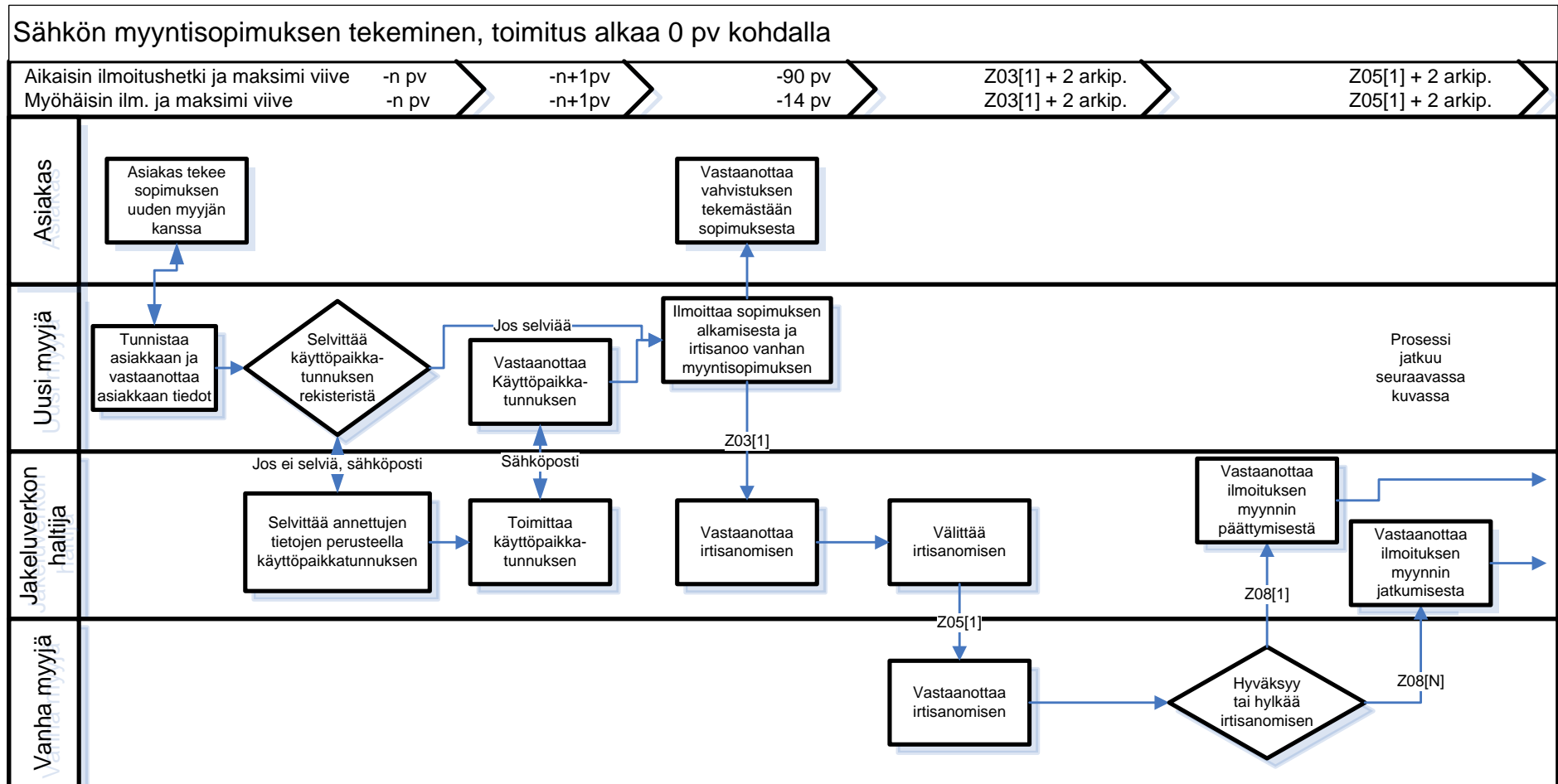
Pyydämme kytkemään sähkönjakelun **pp.kk.vvvv** alla olevaan kohteeseen sopimusrikkomuksen poistumisen vuoksi. Pyydämme lisäksi ilmoittamaan kytkennästä aiheutuvat kulut ja ilmoittamaan mikäli kytkentä ei onnistu pyydettyä ajankohtana.

JVH:n käyttöpaikkatunnus: 12345678
Käyttöpaikan osoite: Kauppakatu 2 A 15
40100 JYVÄSKYLÄ
Asiakkaan nimi: Esimerkki Erkki
Asiakkaan puhelinnumero: 050-1234567

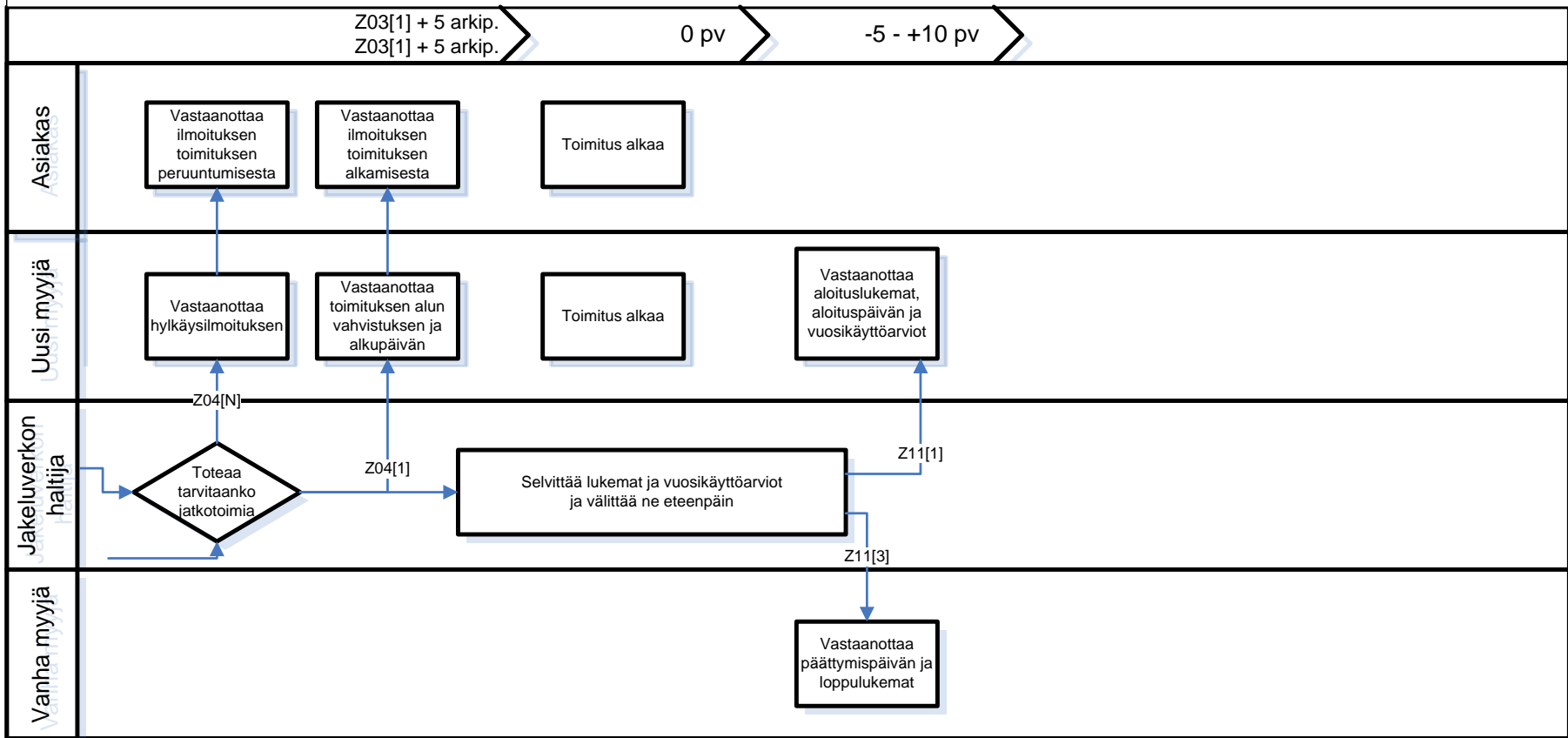
Lisätiedot ja ilmoitus kuluista Pirkko Perinnanhoitaja
puh. 010 1234567
fax 010 7654321
pirkko.perinnanhoitaja@sahkonmyynti.fi

Laskun katkaisusta (mikäli ei vielä laskutettu) ja kytkennästä voi lähettää osoitteeseen: [*laskutusosoite voi olla myös verkkolaskuosoite*]
Sähkönmyynti Oy
Perintä
PL 100
00000 Postitoimipaikka
Y-tunnus: 1234567-8

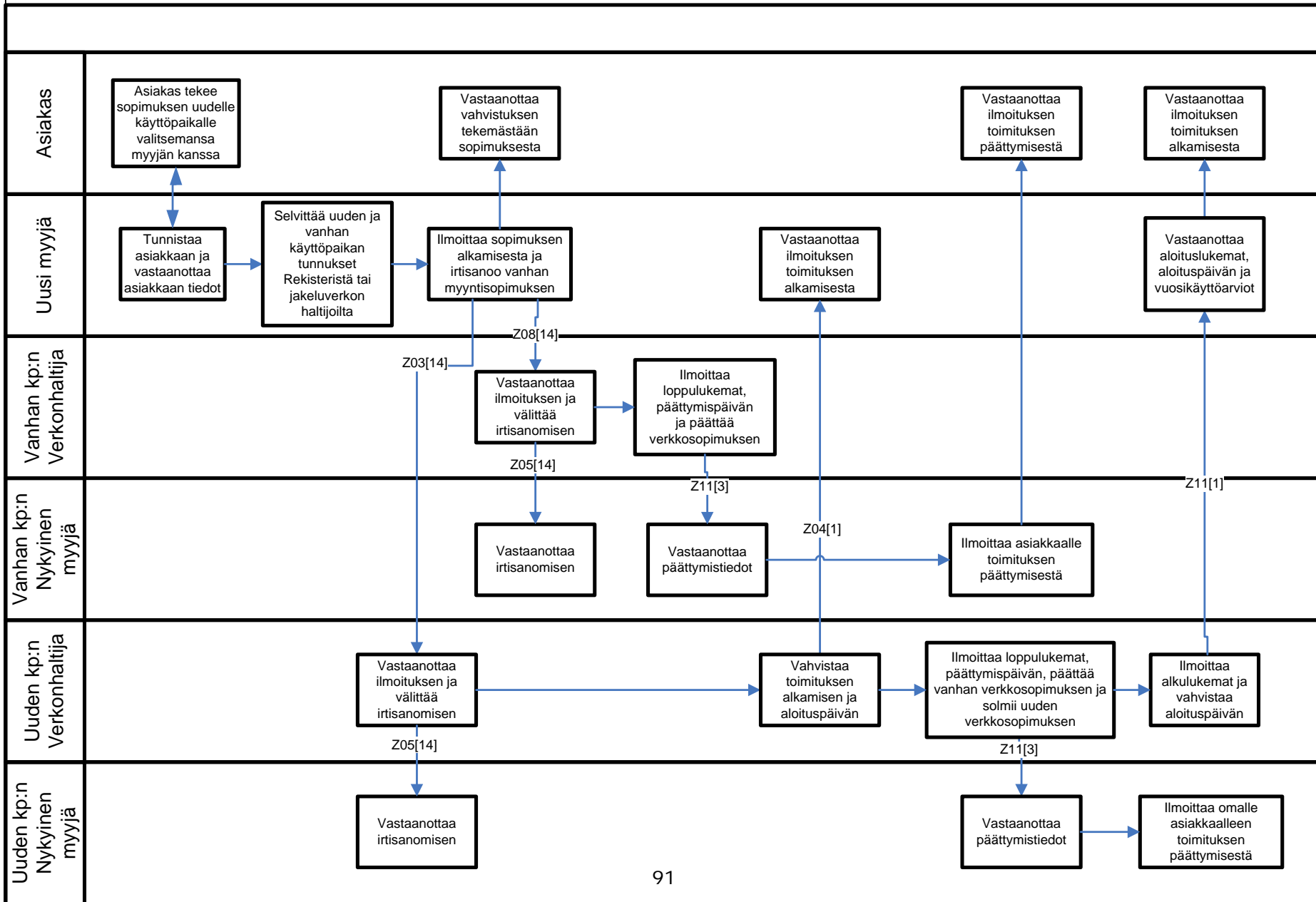
Liite 6 – Myyjävaihdon ja asiakkaan muuton prosessikaaviot



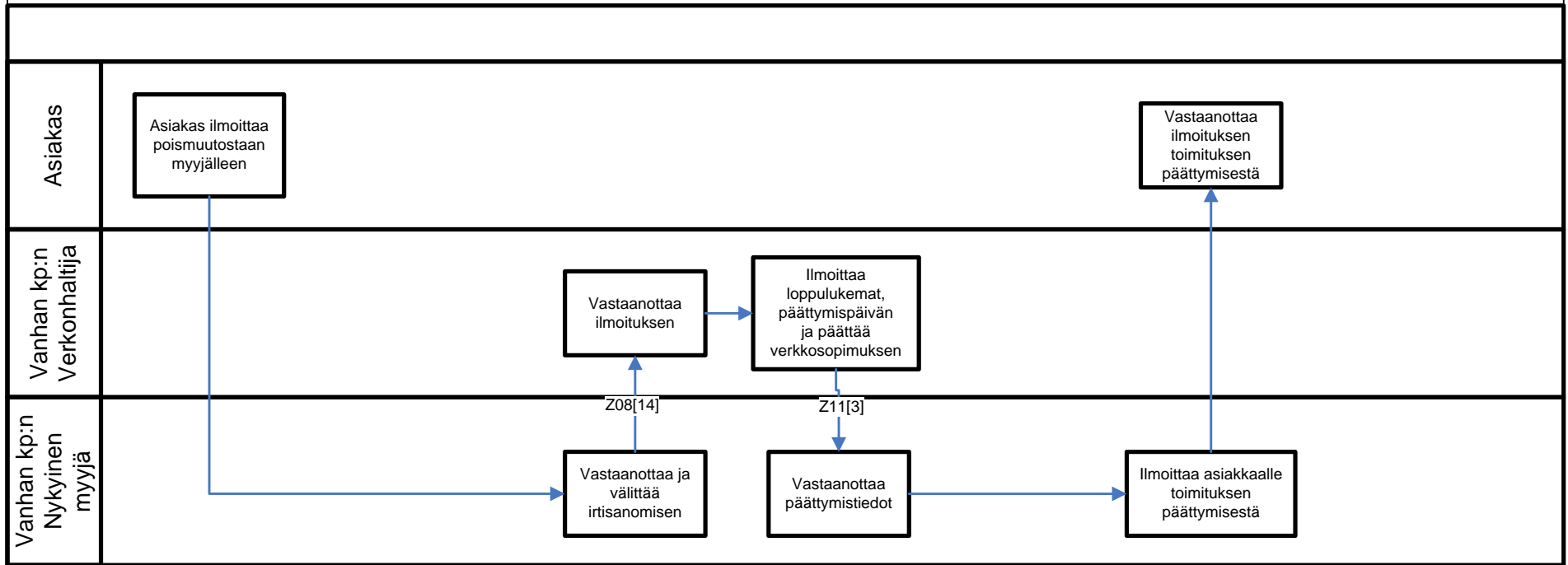
Sähkön myyntisopimuksen tekeminen, toimitus alkaa 0 pv kohdalla



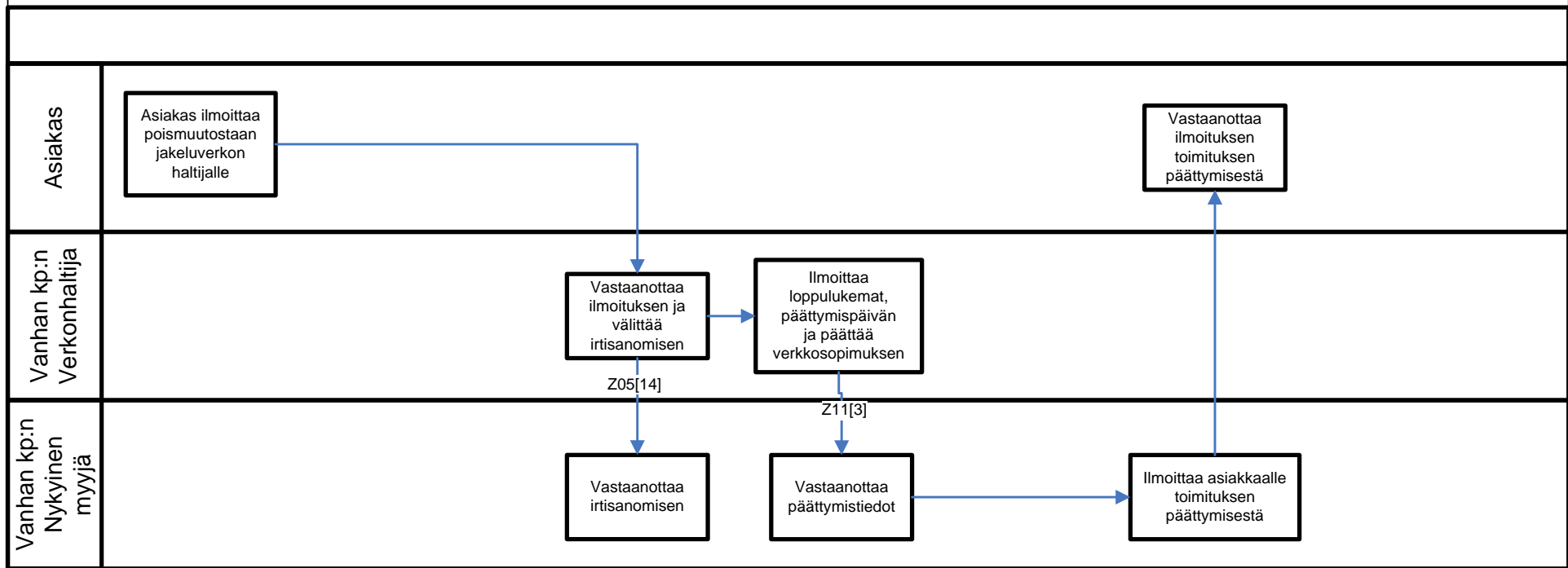
Muuttoprosessi, asiakas ilmoittaa muutosta sille myyjälle, jonka kanssa haluaa uudella käyttöpaikallaan toimia



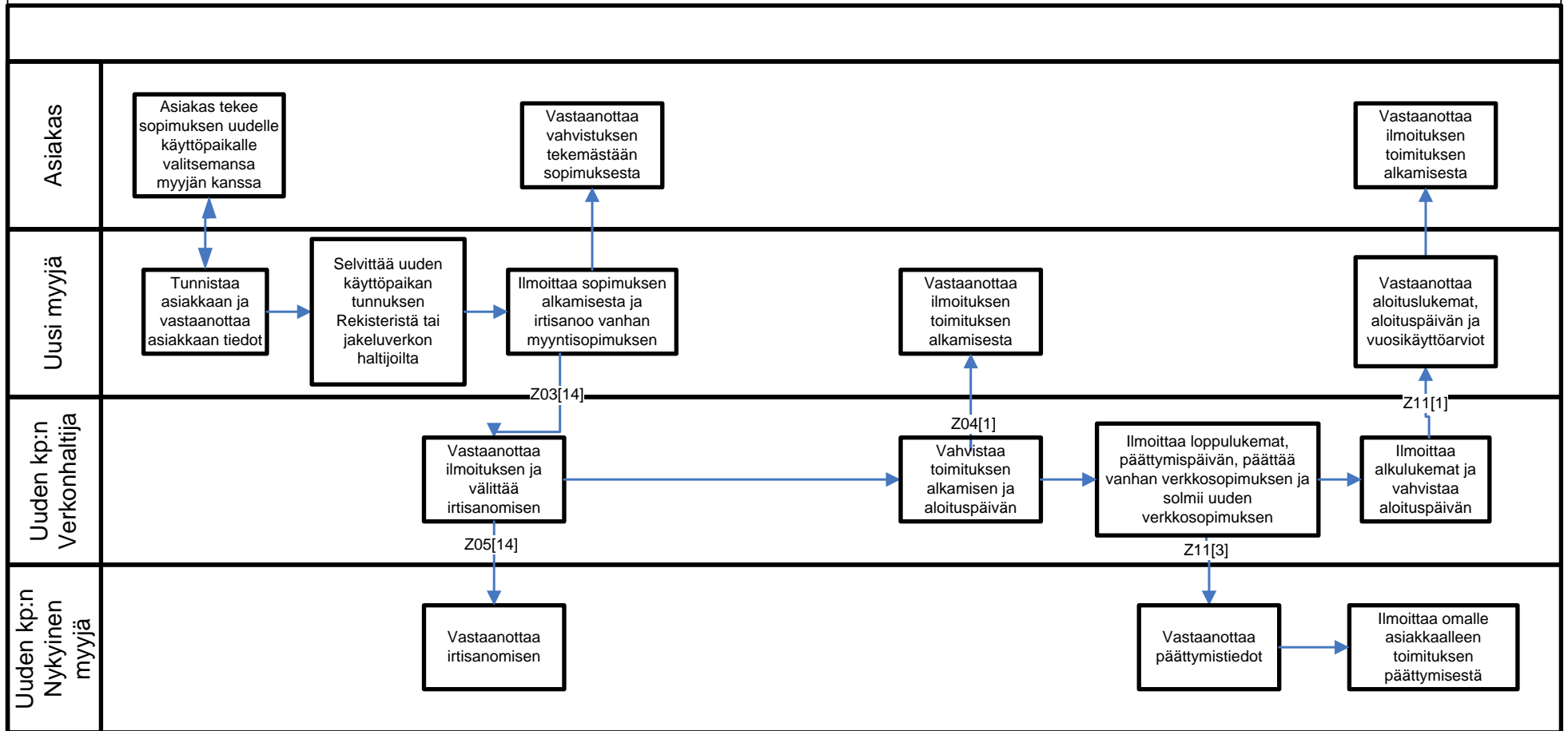
Muuttoprosessi, asiakas ilmoittaa pelkän poismuuton myyjälleen



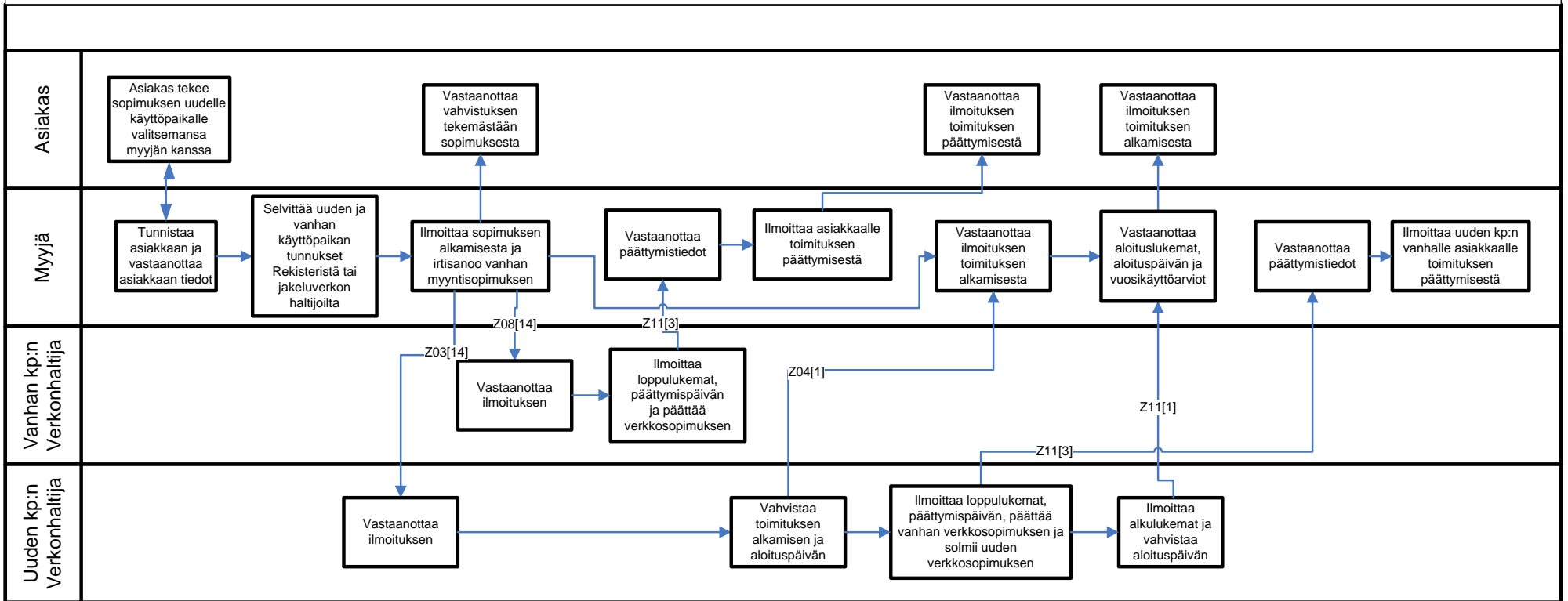
Muuttoprosessi, asiakas ilmoittaa vain poismuuton jakeluverkon haltijan kautta (ei suositeltavaa)



Muuttoprosessi, asiakas ilmoittaa pelkän sisäänmuuton



Muuttoprosessi, asiakkaan valitsema myyjä on sama kuin nykyinen myyjä vanhalla ja uudella käyttöpaikalla



Liite 7 – Ohjeiden pätemisjärjestys

Dokumentti	Hyväksyjä
Lainsäädäntö (Lait/asetukset etc.)	
Vähittäismarkkinoiden menettelytapa- ja sanomaliikenneohje	ET
Luottamuksellisuusvaatimukset sähkömarkkinoilla	ET
Energiaviraston suositus sähköverkonhaltijan syrjimättömyyden varmentamista koskevasta toimenpideohjelmasta ja raportoinnista	Energiavirasto
Luottamuksellisuus ja syrjimättömyysohjeet asiakaspalvelutilanteisiin	ET
Tuntimittauksen periaatteita	ET
Puuttuvien tuntitietojen arviointimenetelmät	ET
Taseisiin jääneiden virheiden käsittely taseiden sulkeutumisen jälkeen	ET
Tasotuslaskennan perusteet ja määrittelyt	ET
MSCONS-sanomien kuittaussäännöt	Fingrid
Ohje osapuolitunnusten käyttämisestä	Fingrid
Ohje tiedonvaihdon osapuolitunnuksen muuttamisesta	Fingrid
Ediel sanomavälityksen yleiset sovellusohjeet	Fingrid
PRODAT-inhouse määrittelyt ja syykoodit	Fingrid
APERAK-inhouse	Fingrid
Implementation guide for APERAK versio 2.4AFI, E2FI01	Fingrid
Implementation guide for APERAK versio 2.4 B	Ediel Nordic Forum
Implementation guide for MSCONS versio 2.4 D	Ediel Nordic Forum
Implementation guide for DELFOR versio 2.3 H	Ediel Nordic Forum
Implementation Guide for PRODAT versio 2.4 F, E2FI01	Fingrid
Implementation Guide for PRODAT versio 2.4 F	Ediel Nordic Forum
Message Handbook for Ediel Functional Description versio 2.4 A	Ediel Nordic Forum
EDIFACT ISO 9735	YK

Pätemisjärjestys

