

**EDI -käyttäjäpäivät, ryhmätyöt**

9.-10.6.2010 Haikon kartano, Porvoo

**1. Myyjä hoitaa asiakkaan muuton asiakkaan puolesta ja ilmoittaa siitä normaalisti verkonhaltijalle sanomitse. Miten verkonhaltijan tulee toimia, jos hänellä ilmenee tarve vaatia asiakkaalta vakuutta (sopimusehdoissa määritellyt edellytykset vakuuden pyytämiseksi täyttyvät)?**

Sähkönmyyjä toimii tilanteessa asiakkaan asiamiehenä ilmoittaen verkonhaltijalle asiakkaan halusta tehdä käyttöpaikalle tietynlainen sähköverkkosopimus.

JVH tekee tämän ilmoituksen perusteella verkkosopimuksen. JVH:n tulee tässä vaiheessa tarkistaa vakuustarve. Jos ilmenee, että vakuustarvetta on, tulisi JVH:n vaatia vakuutta tässä yhteydessä asiakkaalta ennen kuin vie prosessia eteenpäin.

Sopimussuhteen JVH vahvistaa lähettämällä asiakkaalle (ei myyjälle) vahvistusilmoituksen. Vastaavasti JVH ilmoittaa myyjälle joko sanomitse toimituksen olevan mahdollista tai sähköpostitse tiedon, ettei toimitus onnistu / sähköt on katkaistu.

On huomattava, että myyntisopimus voidaan silti aloittaa myyjän ilmoittamana päivänä, vaikkei sähkön toimitusta kohteeseen ole. Myyjän tosin pitää olla tästä tietoinen.

**2. Tänään on keskiviikko 9.6.2010. Asiakkaalla on toistaiseksi voimassa oleva sopimus nykyisen myyjänsä kanssa. Hän haluaa aloittaa uuden myyjänsä kanssa uuden sopimuksen mahdollisimman pian. Uusi myyjä ilmoittaa uudesta sopimuksesta JVH:lle tänään. Milloin uusi sopimus voi alkaa, eli mikä ajanhetki näkyy Z03[1]-sanomassa?**

Nykyisessä sopimuksessa on 14 vrk irtisanomisaika, joka lasketaan siitä, kun EDI-sanoma on lähetetty jakeluverkonhaltijalle. Esimerkin tapauksessa myyjä on varmistanut, että hänen lähettämänsä Z03[1]-sanoma lähtee saman vuorokauden kuluessa. Sanoma siis lähtee JVH:lle 9.6.2010.

Edellinen sopimus päättyy 9.6. + 14 vrk = keskiviikkona 23.6.

Uusi sopimus siis alkaa torstaina 24.6. eli +15vrk. Tämä näkyy sopimuksen aloituspäivämääränä Z03[1]-sanomassa.

Toimialan menettelyohjeiden mukaan nykyisen myyjän on hyväksyttävä asiakkaan irtisanomisajankohdaksi se ajankohta, jolloin JVH on vastaanottanut irtisanomisilmoituksen. Edelleen JVH:n tulee välittää tieto uudesta sopimuksesta (= vanhan sopimuksen irtisanomisilmoitus) nykyiselle myyjälle viivyttämättä, kuitenkin viimeistään kahden arkipäivän kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta.

**3. Mistä ajanhetkestä tarkistetaan sanoman lähettämisen aikarajojen noudattaminen? Eli mikä ajanhetki määrää, onko sanoma lähetetty oikeaan aikaan?**

Aikarajojen noudattaminen tarkistetaan EDIFACT-muotoisen sanoman lähetyspäivämäärästä, joka näkyy sanoman UNB-segmentissä. Tämä voi poiketa siitä ajanhetkestä, kun sanoman aiheuttama tapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään.

**Energiateollisuus ry**

Fredrikinkatu 51-53 B, 00100 Helsinki

PL 100, 00101 Helsinki

Puhelin: (09) 530 520, faksi: (09) 5305 2900

www.energia.fi

Sanoman lähettäjän tulee varmistaa, että sanoma lähtee EDIFACT-muodossa aikarajojen puitteissa. Esim. 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 mahdollisissa ajassa.

**4. Verkko lähettää nykyiselle myyjälle Z05[1]-sanoman torstaina 6.5.2010, jossa ehdotetaan uutta sopimusta alkavaksi 3 viikon päähän 27.5.2010. Nykyinen myyjä lähettää seuraavana päivänä Z08[1]-sanoman, jossa päättymisaika on 25.5.2010. Eli myyjän irtisanomisilmoitus Z08[1] on eri päivämäärällä kuin JVH:n aiemmin lähettämä Z05[1]. Miten tilanteessa tulee toimia?**

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 muutoin.

Käytännössä voi kuitenkin käydä niin, että sanomat on lähetetty samoihin aikoihin, jolloin myyjällä ei ole vielä ollut tietoa JVH:n 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.

**5. Miten toimitaan muuttotilanteessa, jos käyttöpaikan sisään- ja ulosmuutto ovat eri aikaan? Verkkonhaltija lähettää nykyiselle myyjälle Z05[14]-sanoman aikaleimalla T ja nykyinen myyjä vastaa sanomaan hyväksyvällä aperak-sanomalla. Asiakas ilmoittaa nykyiselle myyjälle muuttavansa päivänä T-X ja nykyinen myyjä lähettää verkolle Z08[14] sanoman aikaleimalla T-X.**

Toisin kuin myyjänvaihdossa, verkkonhaltija ei voi vastata Z08[14]-sanomaan negatiivisella Aperakilla, vaan verkkonhaltijan tulee päättää sopimus tällä päivämäärällä. Jos verkkonhaltija on jo saanut ilmoituksen sisään muuttavasta asiakkaasta, verkkonhaltija voi ottaa yhteyttä tähän asiakkaaseen ja kertoa tilanteesta.

Z08[14]-sanomaa ei voida hylätä, koska se on aiheutunut poismuuttavan asiakkaan ilmoituksen johdosta ja on siksi aivan aiheellinen. Todennäköisesti Z05[14] on puolestaan aiheutunut sisäänmuuttavan asiakkaan ilmoituksen johdosta. Sekin saattaa olla aiheellinen.

Kohde on siis väliajan sopimukseton. JVH on hyvä ottaa yhteyttä uuteen asiakkaaseen ja ilmoittaa asiasta, varsinkin jos katkaisee sähköt väliajalta.

**6. Mitä pakollisia tietoja peruutussähköposteissa tulee ilmoittaa? Mitä muita käsittelysääntöjä peruutussähköposteihin on sovittu?**

Sähköpostin otsikossa tulee lukea "*Peruutus ja peruttavien sopimusten kappalemäärä*", eli esimerkiksi Peruutus, 5 kappaletta.

Viestikentässä on oltava käyttöpaikkatunnus, käyttöpaikan osoite ja peruttavan sopimuksen alkamispäivä sekä mielellään myös alkuperäisen sanoman viitetieto.

Peruutussähköposteihin tulee lähettää kuittaus. Kuittaus tulee lähettää viimeistään 1 arkipäivän kuluttua. (Sama käytäntö koskee muitakin sähköposteja)

Peruutussähköpostit tulee säilyttää sama aika kuin mitä sanomien säilytyksestä sovellosohjeessa määrätään, eli kirjanpitositteiden mukainen kuusi vuotta.

**7. Mitä kuluttajan myyntisopimukselle tapahtuu peruutuksen jälkeen? Entä myyjien taseille?**

### Sopimustilanne peruutuksen jälkeen

Peruutustilannetta käsitellään siten kuin uutta sopimusta ei olisi koskaan tehtykään ja tällöin **palataan siihen tilanteeseen, joka asiakkaalla oli ennen uuden sopimuksen alkua**, eli asiakas siirretään lähtökohtaisesti takaisin vanhalle myyjälle. Peruutustilanne eroaa tältä osin sopimuksen irtisanomistilanteesta. On huomattava, että tässä yhteydessä puhutaan tilanteista, joissa kuluttajan lainmukainen peruutusoikeus on vielä voimassa.

Asiakkaan vanhan myyjän tulisi hyväksyä asiakkaan siirto takaisin myyntiinsä etenkin, jos peruutus tulee normaalin peruutusajan puitteissa (kuluttajasuojalain 2 viikon peruutusaika) tai jos myyjänvaihto on tehty väärälle käyttöpaikalle.

Vanha myyjä voi kieltäytyä ottamasta asiakasta takaisin, jos asiakkaan määräaikainen sopimus on päättynyt. Myyjä ilmoittaa tästä verkkonhaltijalle sähköpostitse saatuaan tiedon myyjänvaihdon peruuntumisesta, jos määräaikaisen sopimuksen päättymispäivään on alle 14 vuorokautta. Muutoin asia voidaan ilmoittaa normaalisti Z08[1]-sanomalla. Tällöin asiakas jää sopimuksettomaan tilaan.

### Taseiden korjaus

Jos peruutus tapahtuu ennen uuden sopimuksen alkua, myyjänvaihtoprosessi keskeytetään tai perutaan. Tällä ei ole vaikutusta taseisiin.

Jos peruutus tapahtuu 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.

Jos peruutus tapahtuu taseiden kiinnimenon jälkeen, taseet korjataan siltä ajalta, kun taseet ovat auki. Jos asiakasta ei voida palauttaa vanhalle myyjälle, uusi myyjä vastaa taseista peruutusilmoitukseen saakka. Poikkeamakauppaa myyjien välillä ei tehdä 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 1kk/14vrk takautuvasti) ja uudeksi myyjäksi ilmoittautunut jää taseselvityksessä asiakkaan myyjäksi sille ajalla, kun taseet ovat jo kiinni.

## 8. Miten toimitaan silloin, jos asiakas solmii uuden sopimuksen nykyisen myyjänsä kanssa?

Yhteisesti sovittujen toimintatapojen taustalla on periaate, että verkkonhaltijan tehtävänä on kohdella kaikkia myyjiä tasapuolisesti. Asiakkaan solmiessa uuden sopimuksen myyjän kanssa toimitaan kaikissa tilanteissa samoin ehdoin ja tavoin.

Normaalitilanteessa, kun asiakas vaihtaa myyjää, uusi myyjä ilmoittaa tästä verkkonhaltijalle Z03-sanomalla ja verkkonhaltija hankkii lukeman tapahtumahetkelle. Näin toimitaan myös siinä tapauksessa, että asiakas on tässä kilpailutustilanteessa/uutta sopimusta solmiessaan valinnut nykyisen myyjänsä uudeksi myyjäksi. Tilanne ei poikkea mitenkään ns. normaalista myyjän vaihdosta.

Verkonhaltijan on lähetettävä tässä tilanteessa myyjälle vanhaa sopimusta koskien Z11[3]-sanoma ja uutta sopimusta koskien Z11[1]-sanoma, kuten myyjänvaihtotilanteessa normaalistikin. *Samalle päivälle* ei saa lähettää Z11[5/6]-sanomaa. Jos kuitenkin käy niin, että verkko lähettää virheellisesti Z11[5/6]-sanoman, myyjän järjestelmän tulisi kuitata se negatiivisella Aperakilla.

Sanomia on käytettävä siitakin syystä, että verkonhaltija tarvitsee tietoonsa uuden sopimustunnuksen, jotta hän voi jatkossa kohdistaa tähän sopimukseen kuuluvat sanomat oikein.

Jos kyseessä on toimituksen aikainen tuotteen vaihto, myyjä ilmoittaa tästä joko sähköpostitse tai muulla tavalla, jos hän tarvitsee mittarinlukemia vaihtoajankohtaan. Tällöin verkkoyhtiön ei tarvitse toimittaa lukemia maksutta. Toimituksen aikaisessa tuotteen vaihdossa on yleensä kysymys asiakkaan tahdosta riippumattomasta tuotteen vaihdosta, eli myyjä muuttaa tuotteita ilman, että se varsinaisesti vaikuttaa asiakkaan kanssa tehtyyn sopimukseen.

Prosessit voidaan erotella tällä tavalla yksinkertaisesti, eli uudesta sopimuksesta ilmoitetaan sanomitse ja tuotteen vaihdosta sähköpostitse.

## **9. Miten myyjän tulee toimia, jos haluaa ilmoittaa asiakkaan muuton uuteen käyttöpaikkaan joko kuluvalle tai seuraavalle päivälle?**

*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 sekä varmistaa, että sisäänmuuttokohteessa on sähköt kytkettyinä.

Jos muutto tapahtuu seuraavana arkipäivänä tai tätä ennen ja muutto edellyttää sähköjen kytkemistä, on myyjän otettava puhelimitse yhteyttä verkonhaltijaan ja tiedusteltava onko kytkentä mahdollinen ehdotettuna ajankohtana sekä pikakytkennästä perittävän maksun suuruus.

Menettelyohjeiden mukaan sähköjen päälle kytkentä tulisi suorittaa 24 tunnin sisällä, jos asiakas näin haluaa. Lyhyellä varoitusajalla suoritetusta kytkennästä voidaan periä verkonhaltijan määrittelemä pikakytkentämaksu.

Jos muutto (/kytkentä) tapahtuu sanoman lähettämistä seuraavan arkipäivän jälkeen, riittää, että myyjä välittää verkolle Z03[14]-sanoman.

Verkonhaltijan tulee aina ilmoittaa myyjälle mahdolliset kytkennästä perittävät kulut.

Myyjä ilmoittaa asiakkaalle, jos kytkentä ei onnistu toivotulla ajanhetkellä. Samoin myyjä ilmoittaa asiakkaalle kytkennästä aiheutuvat kulut.

Huomion arvoista 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. Tästä huolimatta verkonhaltijan on hyvä ilmoittaa erikseen myyjälle, että kohteeseen ei vielä sopimuksen alkamispäivänä saada kytketyksi sähköjä. Lähtökohta kuitenkin on, että myyjä on jo etukäteen varmistanut, että kohteessa on sähköt. Z03[14]-sanomaa ei siis voi yksinään käyttää pikakytkentäpyyntöön.

## **10. Mitä sanoman lähettäjä voi tehdä, jos hän ei saa lähettämänsä sanomaan kuittaussanomaa?**

Tilanteissa, joissa sanoman vastaanottajalta ei saada APERAK-sanomaa, tulee ensin varmistaa, että alkuperäinen sanoma on lähtenyt asianmukaisesti liikkeelle.

Jos voidaan olettaa sanoman lähteneen oikein ja on varmistuttu, että sanomassa on ollut ns. APERAK-pyyntö, 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.

### **11.Miten verkonhaltija ilmoittaa vuosikäyttöarvion muutoksen myyjälle? Entä, jos tieto uudesta vuosikäyttöarviosta tulee verkonhaltijalle myyjältä?**

Verkonhaltijan on aina lähetettävä myyjälle vuosikäyttöarvion muutoksesta Z11[5]-sanoma riippumatta siitä, mitä kautta verkko saa tietoonsa vuosikäyttöarvionmuutoksen, eli suoraan asiakkaalta tai myyjältä.

Jos asiakas ilmoittaa vuosikäyttöarvionmuutoksen myyjälle, myyjän tulee tiedustella lukemaa. Jos lukema on saatavilla, myyjä ilmoittaa vuosikäyttöarvion muutoksen ja lukeman verkolle 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 vuosikäyttöarvionmuutoksen suoraan verkonhaltijalle.

Vuosikäyttöarvion muuttaminen vaatii aina mittarinluennan ja muutoksesta ilmoitetaan Z11[5]-sanomalla. Verkonhaltija ei voi kiertää mittarinlukuvelvoitetta sillä, että asiakasta pyydetään ilmoittamaan vuosikäyttöarvion muutos myyjälle.

### **12.Mikä on tuntimitatun kohteen (kohteesta lähetetään päivittäin tuntiaikasarjat myyjälle) aikavyöhykejaon tunnus?**

Jos tuntimitatusta kohteesta lähetetään päivittäin tuntiaikasarjat MSCONS-sanomalla, (eli kohteen kuormitusmallintunnus on 0) kohteen aikavyöhykejaontunnuksena ilmoitetaan ensisijaisesti siirtotuotteen aikavyöhykejako, mutta kenttään voidaan merkitä myös nolla (0), jos muuta tietoa ei ole saatavilla.

Muille kohteille aikavyöhykejaon tunnus määräytyy kohteen mittauspalvelutuotteen mukaan.

### **13.Miten ylipitkä (eli 25 merkkiä) oleva aikasarjantunnus lyhennetään?**

Aikasarjantunnus on muotoa:

FI\_SÄHKÖMARKKINATOIMIJA\_VERKKOTUNNUS\_KÄYTTÖPAIKAN TUNNUS

Jos käyttöpaikkatunnus on hyvin pitkä, voi tulla eteen tilanne, ettei se mahdu MSCONS-sanoman (1008) aikasarjan tunnukselle varattuun kenttään. Aikasarjan tunnus alaviivoineen voi olla enintään 25 merkkiä pitkä.

Ediel-sovellusohjeen mukaan tunnistetta lyhennetään seuraavasti: Tunnisteen oikeasta reunasta otetaan mukaan enintään 25 merkkiä. Jos niiden joukossa on yksi tai useampi alaviiva, katkaistaan tunnus vasemmalta tarkasteltuna ensimmäisen alaviivan jälkeen. Jäljelle jäävä merkkijono on käytettävä tunnus.

Eli ensin tunnuksesta otetaan pois FI, ja jos se ei riitä, niin tiputetaan pois MYYJÄ-tunnus.

### **14.Kun kyseessä on tuntimitatut enintään 3x63A kohteet, joiden tuntienenergioista muodostetaan myyjäkohtaiset tuntimitattujen profiilisummat, voiko verkonhaltija käyttää näille kohteille PRODAT-liikenteessä kuormitusmalleja 1-3?**

Kun tuntimitattujen enintään 3x63A kohteiden tuntienenergioista muodostetaan myyjäkohtaiset tuntimitattujen profiilisummat, käytetään kohteille kuormitusmallin tunnuksia 6,7 ja 8. Tunnuksia 1, 2 ja 3 ei siis voi käyttää.

Sanomaliikenteen menettelyohje: Jos käyttöpaikan mittaustiedot ilmoitetaan muutoksen jälkeen päivittäin toimitettavalla MSCONS-sanomalla, kuormitusmallin tunnus on 0 (nolla). Jos enintään 3x63 A:n tuntimitattujen käyttöpaikkojen tuntienenergioista muodostetaan myyjäkohtainen profiilisumma, käytetään kohteen aikaisemmasta tyyppikäyräluokittelusta riippuen kuormitusmallin tunnusta 6, 7 tai 8.

**15. Miten toimia tilanteessa, jossa väärin perustein lähetettyyn muuttosanomaa Z03[14] on lähtenyt positiivinen Aperak? Myöhemmin Aperak-sanoman lähettämisen jälkeen selviää, että kyseessä ei voi olla muutto.**

Jos vastaanotettu muuttosanoma on sanomateknisesti virheetön, useimmat sovellukset lähettävät tilanteesta normaalisti positiivisen kuittaussanomaa.

Jos verkonhaltijalle käy myöhemmin ilmi, ettei kyseessä ollutkaan oikea muutto, verkonhaltijalla on oikeus ottaa yhteyttä myyjään ja pyytää korjaamaan tilanne, vaikka verkonhaltijan järjestelmä olisikin jo lähettänyt Z03[14]-sanomaan positiivisen Aperakin.

**16. Myyjä on lähettänyt Z03-sanoman riittävän ajoissa (hetkelle nykyhetki+15 pv). Lähettämisen jälkeen selviää, että kohteessa tarvitaan mittausmuutos. Miten tilanteessa toimitaan? Lähettääkö myyjä uuden Z03-sanoman?**

JVH ilmoittaa sähköpostitse myyjälle, että kohteessa tarvitaan mittausmuutos, ja kertoo samalla muutoksesta aiheutuvat kustannukset sekä ajankohdan, jolloin muutos voidaan tehdä (enintään 30 vuorokautta ensimmäisen sanoman lähettämisestä). Myyjä on tämän jälkeen yhteydessä asiakkaaseen informoidakseen asiakasta tilanteesta. JVH jatkaa prosessia vasta saatuaan vastauksen ilmoitukseensa myyjältä.

Jos JVH pystyy toteuttamaan mittausmuutoksen ehdotettuun myyjänvaihtoajanhetkeen mennessä eikä mittausmuutoksesta aiheudu asiakkaalle kertaluonteisia kustannuksia tai pysyvää tuntimittausmaksua, JVH:n ei tarvitse ilmoittaa muutoksesta mitään myyjälle.

Kaikissa muissa tapauksissa, eli mittarinvaihdosta tai tuntimittauksesta peritään erillistä maksua ja/tai mittaria ei ehditä vaihtaa myyjänvaihtoajankohtaan mennessä, JVH:n on aina ilmoitettava näistä seurauksista myyjälle.

Jos asiakas tämän perusteella haluaa perua sopimuksen, myyjä ilmoittaa tästä erikseen sähköpostitse JVH:lle, joka keskeyttää prosessin.

Jos asiakas haluaa aloittaa sopimuksen, myyjän toiminta riippuu JVH:n määrittelemästä mittausmuutosajankohdasta.

Jos mittausmuutos on mahdollinen alkuperäisen aikataulun mukaisesti, eli kahdessa viikossa, myyjän ei tarvitse tehdä muuta kuin nopeasti vastata verkonhaltijalle, että mittausmuutos voidaan toteuttaa. Tällöin verkonhaltija jatkaa alkuperäisen sanomaketjun loppuun normaalisti.

Jos mittausmuutos ei ole mahdollinen alkuperäisen aikataulun mukaisesti, eli kahdessa viikossa, myyjä lähettää uuden sanoman, jossa aloitusaika vastaa verkonhaltijan sähköpostitse ilmoittamaan mittausmuutosajankohtaa. Tällöin verkonhaltija keskeyttää alkuperäisen sanomaketjun ja jatkaa uuden sanomaketjun loppuun normaalisti.

Kaikissa tapauksissa uuden myyjän tulee toimia mahdollisimman nopeasti, jotta verkonhaltijalle jää riittävästi aikaa toteuttaa mittausmuutos.

**17. Miten JVH:n tulee toimia, jos Z03[1]-sanoman käyttöpaikkatunnus on tuntematon tai se puuttuu kokonaan? Entä jos sanomassa on väärän asiakkaan käyttöpaikkatunnus?**

Jos käyttöpaikkatunnusta ei ole olemassa ko. verkkoalueella tai se puuttuu kokonaan sanomasta, JVH lähettää myyjälle negatiivisen Aperakin. Myyjä on aina velvollinen selvittämään ennen sanoman lähettämistä oikean käyttöpaikkatunnuksen, ensisijaisesti käyttöpaikkarekisteristä ja toissijaisesti sähköpostitse verkonhaltijalta.

Jos käyttöpaikkatunnus ei löydy rekisteristä ja sitä joudutaan kysymään sähköpostitse, suositellaan viestin otsikossa mainittavan selkeästi, että kyseessä on käyttöpaikkatunnuksen kysely. Tällä edesautetaan asian nopeaa käsittelyä verkonhaltijalla. Menettelyohjeiden mukaan verkonhaltijan vastausaika on yksi työpäivä.

Jos sanomassa on väärän asiakkaan käyttöpaikkatunnus, joka kuitenkin löytyy verkonhaltijan alueelta, sanoma ei jää kiinni sovelluksen tekemissä oikeellisuus tarkastuksissa. Tällöin sanomaketju etenee normaalisti loppuun ja myyjä saa aikanaan myynnin vahvistussanomassa tiedon verkkosopimuksen asiakkaan nimestä ja voi tästä päätellä mahdollisen virheen sattuneen.

On syytä huomata, että myyjä vastaa aina asiakkaiden suuntaan toimintansa oikeellisuudesta. Myyjän velvollisuus on tarkistaa ennen ensimmäisen sanoman lähettämistä, että käyttöpaikkatunnus on oikein sekä vielä välittömästi vastaanotettua myynnin vahvistussanomana varmistaa oikeellisuus tarkistamalla verkkosopimuksen asiakkaan nimi.

**18. Asiakkaan sähkönmyyntisopimus on alkanut myyjän kanssa 21.3.2010, joka on ollut myynnin aloituspäivänä Z03-sanomassa. Myös JVH:lta vastaanotetussa Z04-sanomassa on myynnin aloituspäiväksi ilmoitettu 21.3.2010. Mittari on luettu 27.3.2010 (luenta +/- 5 arkipäivän sisällä myyjänvaihdosta). Mikä päivämäärä näkyy uuden myyjän alkulukemissa ja vanhan myyjän loppulukemissa? Entä verkonhaltijan laskulla?**

Myyjänvaihtoajankohdan lukematieto voi olla aikaväliltä vaihtoajankohta +/- 5 arkipäivää. Verkonhaltijan tulee kuitenkin ilmoittaa sekä uudelle että vanhalle myyjälle mittarinlukema sopimuksien vaihtoajankohdalle riippumatta varsinaisesta luentahetkestä. Myös kaikessa asiakkaalle suunnatussa toiminnassa kyseistä lukemaa tulee jatkossakin käyttää nimenomaisesti ko. myyjänvaihtoajan päivämäärällä leimattuna.

Jos verkonhaltija käyttää samaa lukemaa myös omassa laskutuksessaan, on hänenkin ilmoitettava laskussaan lukeman päivämääräksi sama ajanhetki, jonka hän myyjille ilmoittanut.

Sähkölaskumääräyksen mukaan laskusta tulee käydä ilmi laskutusväli, eli tarkkaa mittarinlukupäivämäärää ei laskuissa tarvitse mainita.

Järjestelmän käyttäjän ja tietojärjestelmän toimittajan tulee keskenään sopia, minkä päivämäärän käyttäjä tallentaa järjestelmään, että päivämäärä siirtyy oikein sanomaan.