Sanomaliikennettä koskeva lainsäädäntö ja toimialan menettelyohjeet

Vähittäismarkkinoiden sanomaliikenteen perusteet

9.3.2010 Helsinki

17.3.2010 Jyväskylä

23.3.2010 Oulu

Energiateollisuus

Riina Heinimäki
18.2.2010

Sisältö

- Mitä sähkömarkkinoita koskevaa lainsäädäntöä on olemassa?
- Mitä ohjeita toimialalla on?
- Mistä voi seurata ajantasaista tietoa ohjeista ja suosituksista?
- Mitä muuta Ediel-sivut tarjoavat?

- Sähkömarkkinan rakenne
  - Markkinamalli
  - Toimijoiden roolit
  - Syrjimättömyys

Mitä sähkömarkkinoita koskevaa lainsäädäntöä on olemassa?

Sähkömarkkinoihin liittyviä säädöksiä
– ei kattava lista

- Sähkömarkkinalaki (SML) [386/1995]
- Valtioneuvoston asetus sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta (nk. mittausasetus) [66/2009]
- TEMa sähköntoimitusten selvitykseen liittyvästä tiedonvaihdosta (nk. sanomaliikenneasetus) [809/2008]

- Laki energiamarkkinoilla toimivien yritysten energiatehokkuuspalveluista (nk. Energiapalvelulaki) [1211/2009]
- Laki sähkön alkuperän varmentamisesta ja ilmoittamisesta [1129/2003]
- Valtioneuvoston asetus sähkön alkuperän ilmoittamisesta [233/2005]

- KTMa sähkönjakeluverkonhaltijan toiminnallisista eriyttämisvaatimuksista [922/2006]
- KTMa sähköliiketoimintojen eriyttämisestä [79/2005]

- Määräys sähköenergiaa ja sähkön siirtoa koskevien laskujen erittelystä [367/441/2006]
- Määräys sähkön vähittäismyyjän sähkönmyyntihintojen ilmoittamisesta Energiamarkkinavirastolle [62/01/2006]
- Määräys sähköverkonhaltijan verkkopalveluehtojen ja -hintojen ilmoittamisesta Energiamarkkinavirastolle [317/001/2007]

- Sopimusehdot; mm. sähkönmyynti-, verkkopalvelu-, sähköntoimitusehdot

Muuta yleisempää lainsäädäntöä

- Hintamerkintäasetus (A kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa)
- Kuluttajansuojalaki
- Kilpailulaki (Laki kilpailunrajoituksista)
- Laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa
- Korkolaki
- Laki velan vanhentumisesta
- Laki saatavien perinnästä

Työ- ja elinkeinoministeriön asetus sähkökauppojen selvittämiseen liittyvästä tiedonvaihdosta

- Säädösteksti myyjänvaihtoihin ja taseselvitykseen liittyvästä tiedonvaihtomenettelystä, sanomaliikenteen aikarajoista ja sanomien muodosta
- Yhdistää entiset sanomaliikennettä koskevat KTM:n asetukset (602/1998 ja 825/1999) ja lisää myyjänvaihtoon liittyvät ilmoitusvelvollisuudet
- Velvoittaa kaikki käyttämään Prodat-sanomia
- Muutoksia toimialan aikaisempiin käytäntöihin ja menettelyohjeisiin
  - Myyjänvaihdon aikataulu kiristyi 5 arkipäivään
  - JVH vie prosessin eteenpäin, vaikka nykyinen myyjä laiminlöisi oman vastaussanomansa
- Velvoittaa testaamaan sanomien standardinmukaisuus
- Velvoitteet tulivat voimaan 9.12.2008.

Valtioneuvoston asetus sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta (66/2009)

- Astui voimaan 1.3.2009
- Asetuksessa säädetään mm.
  - tasevastuusta, taseselvityksestä (ml. kuormituskäyrä-menettelyn soveltaminen) ja sanomaliikenteestä
  - mittausvelvoitteet, tuntimittarin ominaisuudet, mittarin lukeminen ja mittaustiedon välitys

- Keskeinen sisältö:
  - vähintään 80 % kunkin jakeluverkon käyttöpaikoista tuntimittauksen piirissä vuoden 2013 loppuun mennessä
  - Taseselvitys perustuu tuntitietoihin viimeistään 2012 alkaen
  - Tuntimittarit luetaan kerran vuorokaudessa ja tiedot välitetään sähkönmyyjille
  - Asiakkaalla oikeus oman kulutustiedon hyödyntämiseen
  - Mittareille säädetty tekniset vähimmäisvaatimukset, mm. kuormanohjausvalmius

Yhteenveto

- Verkonhaltijan vastuulla on taseselvitys ja siihen kuuluva sanomaliikenne (ml. myyjänvaihdot)
  - ⇨ nämä kuuluvat markkinapaikan ylläpitäjän tehtäviin
  - ⇨ eikä niistä saa veloittaa asiakkailta tai myyjiltä erillisiä maksuja
- Pakollinen sanomaliikennettä (PRODAT, MSCONS)
- Sanomaliikenteen aikarajoista tarkat määräykset, joita on noudatettava
  - ⇨ Myyjän vaihdossa JVH vie prosessin eteenpäin, vaikka nykyinen myyjä laiminlöisi oman vastauksensa
- Varmistettava sanomien standardien mukaisuus eli yhteensopivuus
  - ⇨ Yksityiskohtaiset määräykset kansallisissa ja kansainvälisessä sanomaliikenne ohjeistuksessa

Mitä ohjeita toimialalla on?

Miksi meillä on ohjeet?

Ohjeet

- edistävät sähkön vähittäismarkkinoiden toimivuutta
  - myyjänvaihto ja muutto asiakkaalle nopea, helppo ja vaivaton
- selventävät vähittäismarkkinoiden toimintatapoja ja antavat toimintaohjeita toimijoiden väliseen tiedonvaihtoon
  - sähkömarkkinat sujuviksi käytännön tasolla
  - yhtenäiset verkosta/myyjästä riippumattomat sähkön vähittäismyynnin prosessit ja menettelytavat
    - kaikki osapuolet voivat tehostaa toimintaansa
    - toimintamalli on selkeä ja asiakkaille samanlainen kaikkialla
  - kaikilla on käyttävissä oikea ja oikea-aikainen tieto
  - käsityö minimissään, pysytään aikatauluissa, eivätkä tekijät huku selvittelyihin
  - usein toistuvat tapahtumat automatisoidaan, harvinaisemmat jätetään vielä automatisoinnin ulkopuolelle

- eivät ota kantaan yrityksen sisäisiin prosesseihin
  - menettelyohjeissa on kuvattu yleinen toimintaprosessi
  - kunkin yrityksen on omassa toiminnassaan ja järjestelmissään määriteltävä, miten se sisäisesti hoidetaan
  - omat prosessit on saatava yhteisen prosessin mukaisesti tukemaan yhteisesti sovittua menettelytapaa.

Sähkön vähittäismarkkinoiden menettelyohjeet

Menettelytapaohjeet:

1. **Sähkömarkkinoiden käytännön menettelyohje III**
   - Vähittäismarkkinoiden yleiset toimintatavat ja liiketoimintaprosessit
2. **Sanomaliikenteen menettelyohje PRODAT ja APERAK**
   - Sähkömarkkinalain mukaiseen tiedonvaihtoon ja –käsittelyyn käytettävät sanomat, aikarajat ja muut ohjeet. Tietojen vaihdossa käytetään PRODAT-sanomia ja ne välitetään EDIEL menettelyjä noudattaen.
3. **Menettelyohjeet myyjille ja verkonhaltijoille myyjänvaihtotilanteisiin**
   - Ongelmallisiksi koettujen tilanteiden tarkempi kuvaus. Täydentää edellä mainittuja kahta ohjetta.
4. **Luottamuksellisuusvaatimukset sähkömarkkinoilla 29-03-05**
5. **EMV:n suositus sähköverkonhaltijan syrjimättömyyden varmentamista koskevasta toimenpideohjelmasta ja raportoinnista**
6. **Tyyppikäyrämenettelyn laskentaohje**
7. **Tasoituslaskennan perusteet ja määrittelyt**
8. **Sähkökaupan mittaus ja tiedonvälitys 2005** [*Päivitettävänä!*]

Tekniset ohjeet EDIEL-sanomavälitykseen:

1. **Ediel sanomavälityksen yleiset sovellusohjeet, Versio 2.0**
2. **PRODAT-inhouse määritykset ja syykoodit**
3. **APERAK-inhouse**
4. **Implementation Guide for APERAK versio 2.4 B**
5. **Implementation Guide for MSCONS versio 2.4 D**
6. **Implementation Guide for DELFOR versio 2.3 H**
7. **Implementation Guide for PRODAT versio 2.4 F, E2FI01 (kansallinen versio)**
8. **Implementation Guide for PRODAT versio 2.4 F**
9. **Message Handbook for Ediel Functional Description versio 2.4 A**
10. **EDIFACT ISO 9735**

Ohjeet löytyvät ET:n Internet-sivuilta: http://www.energia.fi/fi/sahko/sahkokauppa/ediel-sivut

Sähkömarkkinat
Sähköntuotanto
Sähköverkko
Sähkökauppa
- Henkilöstö
- Julkaisut
- Lausunnot
- Sähkömarkkinoiden kehitysaskeleita
- Sähkön hinta
- Kulutus
- Sähkösopimus
- Kilpailuttaminen
- Sähkön myyjät
- Sähkön alkuperän ilmoittaminen asiakkaalle
- EDIEL-sivut
  - Ajankohtaista
  - EL-FINVOICE verkkolasku
  - Kansainväliset asiat
  - Koulutus
  - Linkit
  - Ohjeet ja suositukset
  - PRODAT yhteystiedot
  - Työryhmät
  - Viranomaisasiat
  - Palaute

Palveluntuotanto
Koti ja sähkö

YHTEYSTIEDOT

Ohjeet ja suositukset

Tälle sivulle on koottu sähkön vähittäismarkkinoiden toimintaan liittyviä ohjeita ja suosituksia.

Menettelyohjeiden tarkoituksena on selventää sähkön vähittäismarkkinoiden toimintatapoja sekä antaa ohjeita toimijoiden väliseen tiedonvaihtoon. Tavoitteena on yhtenäistää sähkön vähittäismyynnin prosesseihin osallistuvien toimijoiden menettelytapoja.

Sähkömarkkinoiden käytännön menettelyohje III:ssa käsitellään erityisesti sähkön vähittäismarkkinoiden toimintatapoja. **Sanomaliikenteen menettelyohjeessa** annetaan ohjeita sähkömarkkinalain mukaiseen tiedonvaihtoon ja -käsittelyyn. Tietojen vaihdossa käytetään PRODAT-sanomia ja ne välitetään EDIEL menettelyjä noudattaen. Edellä mainitut kaksi ohjetta löytyvät myös ruotsinkielisinä.

Edellä mainittuja ohjeita täydentämään on laadittu erillinen ohje myyjien ja verkonhaltijoiden oikeista **menettelytavoista myyjänvaihtotilanteissa.**

Tiedonvaihtoon käytettävien PRODAT-sanomien tarkempi sisältö on kuvattu taulukossa **PRODAT-inhouse määritykset ja syykoodit** ja vastaavasti kuittaussanomina käytettyjen APERAK-sanomien sisältö on kuvattu **Aperak-inhousessa**.

Ediel sanomavälityksen yleiset sovellusohjeet, Versio 2.0:ssa määritellään Ediel Nordic Forumin käytäntöihin perustuen EDIFACT -sanomien käyttö Suomen sähkömarkkinoilla ja se on tarkoitettu erityisesti Ediel-sovelluksen tekijälle.

Sanomat perustuvat Nordic Ediel Forumin laatimaan Message Handbook for Ediel -dokumentaatioon. **Functional Description** -dokumentista on käytössä versio 2.4 A ja **PRODAT Implementation Guide** -dokumentin versionumero on 2.4 F. Vastaavasti **MSCONS-sanomien Implementation guide** versionumero on 2.4. D ja **DELFOR-sanomista** on käytössä 2.3 H.

Lisäksi sivulta löytyvät mm. **tasoituslaskentamenettelyn kuvaus** ja **laskentaesimerkki** sekä luottamuksellisuutta ja syrjimättömyyttä käsittelevät ET:n ohje **Luottamuksellisuusvaatimukset sähkömarkkinoilla (ET 2005)** ***liitteineen*** **sekä EMV:n suositus sähköverkonhaltijan syrjimättömyyden varmentamista koskevasta toimenpideohjelmasta ja raportoinnista** (***liite***).

Keskeinen sisältö
Sähkömarkkinoiden käytännön menettelyohje

- **Sopimusten syntymiseen ja päättymiseen liittyvät osapuolten toimet**
  - Tiedonvaihto yleisellä tasolla
  - Sopimuksien tekoprosessi; sopimuksen syntyminen, vanhan myyntisopimuksen irtisanominen, verkkosopimuksen tekeminen ja jatkuminen
  - Velvoite käyttöpaikkarekisterin käyttöön
  - Myyntisopimuksen päättyminen
  - Toiminta asiakkaan muuttaessa; nopea ja automatisoitava myyjä- ja verkkoriippumaton muuttoprosessi
  - Sähköntoimituksen katkaisu
  - Sopimukseton tila
- **Sähkön mittaus**
  - Kuormituskäyräkohteiden mittarien luenta, mittarinlukumaksu, tasoituslaskenta, kuormituskäyräkohteet ja tuntimittaus
  - Yli 3x63 a tuntimitattujen kohteiden luenta ja raportointi
- **Ei-mitatut kohteet**
- **Valtakirjat**
- **Tietojen antaminen kolmansille osapuolille**
- **Jälkikäteiset korjaukset**
  - Virheellisen mittarilukeman, ilmoituksen ja laskutuksen jälkikorjaus asiakkaan kanssa
  - Taseisiin jääneiden virheiden hyvitys sähkönmyyjien välillä
- **Prosessikaaviot**

Keskeinen sisältö
Sanomaliikenteen menettelyohje – Prodat ja Aperak

- PRODAT-sanomaliikenteen kuvaus – käytettävät sanomat aikarajoineen
  - Myyjän vaihtoon liittyvät sanomat
  - Toimituksen aikaiset sanomat; käyttöpaikan tietojen muutokset, mittaustiedot, mittarinvaihto, sähköntoimituksen katkaisu
  - Toimituksen päättymiseen liittyvät sanomat
  - Asiakkaan muuttoon liittyvät sanomat
- Sanomien sisältö
- APERAK-sanomat

Yhteenveto

- Ohjeet ovat yhteiseksi hyväksi.
- Ohjeissa paljon myös sopimuksiin ja asiakaspalvelutilanteisiin liittyvää tietoa.
  - Sähkön myyjän/asiakaspalvelijan velvollisuus on tarkistaa tietojen oikeellisuus (käyttöpaikkatunnus ja asiakkaan nimi)
- Sanomaliikenne on keskeinen osa kaikkia liiketoimintaprosesseja.
  - Kaikkien asiakaspalvelussa työskentelevien tulee ymmärtää ohjeistuksen perussisällön.
  - Ei välttämättä tarvitse tuntea yksityiskohtaisesti sanomien teknistä rakennetta, mutta tulee ymmärtää, miksi sanomia lähetetään, mihin ne vaikuttavat, milloin tulee lähettää mitäkin tietoa, jne.

➔ Tiedä toimiesi vaikutukset ja tunne vastuusi sekä asiakkaan että liiketoiminnan kannalta!

Mistä voi seurata ajantasaista tietoa ohjeista ja suosituksista?

ET:n Ediel-sivut

- **Ediel-sivut**, http://www.energia.fi/fi/sahko/sahkokauppa/ediel-sivut
  - sanomaliikenteen osalta pääkanava
  - kaikki voimassa olevat vähittäismarkkinoita koskevat **ohjeet ja suositukset**
  - muut **menettelytapalinjaukset**
  - Sanomaliikennettä ja vähittäismarkkinoita kehittävien **työryhmien kokoonpanot ja yhteystiedot** – ota rohkeasti yhteyttä!

Ediel-sivuilla paljon muutakin hyödyllistä tietoa

- **Prodat-yhteystietotaulukko** auttaa sähkömarkkinoiden osapuolia löytämään eri yhtiöiden sanomaliikenteestä vastaavat henkilöt.
  - Kunkin yhtiön tulee ilmoittaa taulukkoon ajantasaiset tiedot.
  - Tietojen oikeellisuudesta vastaavat tietoja ilmoittaneet osapuolet.
  - Henkilökohtaisten sähköpostiosoitteiden käyttöä tulee välttää.
  - Muutokset ilmoitetaan sivuilta löytyvän lomakkeen avulla.
  - Sivuilla on myös lyhyt kuvaus eri kenttien tietosisällöstä.
  - Yhteystietojen päivittymisestä voi tilata automaattisen ilmoituksen sähköpostiinsa
- **Sähköisen laskutuksen soveltamisohje** (ohje Finvoice 1.3 käytöstä sähkölaskun välittämiseksi)
- Kuormituskäyrämenettelyn lämpötilakorjauksissa käytettävät verkonhaltijakohtaiset **viralliset mittauspisteet**

Jäsenviestintä

- ET:n sähkökaupan ja sähköverkon **jäsentiedotteet**
  - sanomaliikennettä koskevissa viesteissä jakelussa mukana PRODAT-yhteyshenkilöt
  - löytyvät ET:n jäsenekstranetistä Sähkökauppa > jäsentiedotteet tai Sähköverkko > jäsentiedotteet
- Keskeisimmistä asioista ilmoitetaan myös **Energiasanomissa** (http://www.energia.fi/fi/ajankohtaista/energiasanomat)
- Muut **sähköpostit**, jakelu ET:n Sähkökauppa- ja Sähköverkkotoimialojen jäsenet ja Prodat-yhteyshenkilöt

Koulutus ja seminaarit

Adaton järjestelmät koulutukset, mm.:

- EDI käyttäjäpäivät, säännöllisesti keväisin
- Sähkökauppapäivät
- Verkon asiakkuuden hallinta –päivät
- Mittausseminaari
- Sähkömarkkinoiden sopimusehtoihin liittyvä koulutus
- Asiakaspalveluhenkilöstön ajankohtaispäivät ja muu asiakaspalvelukoulutus
- Yhtiökohtainen koulutus

Yhteenveto

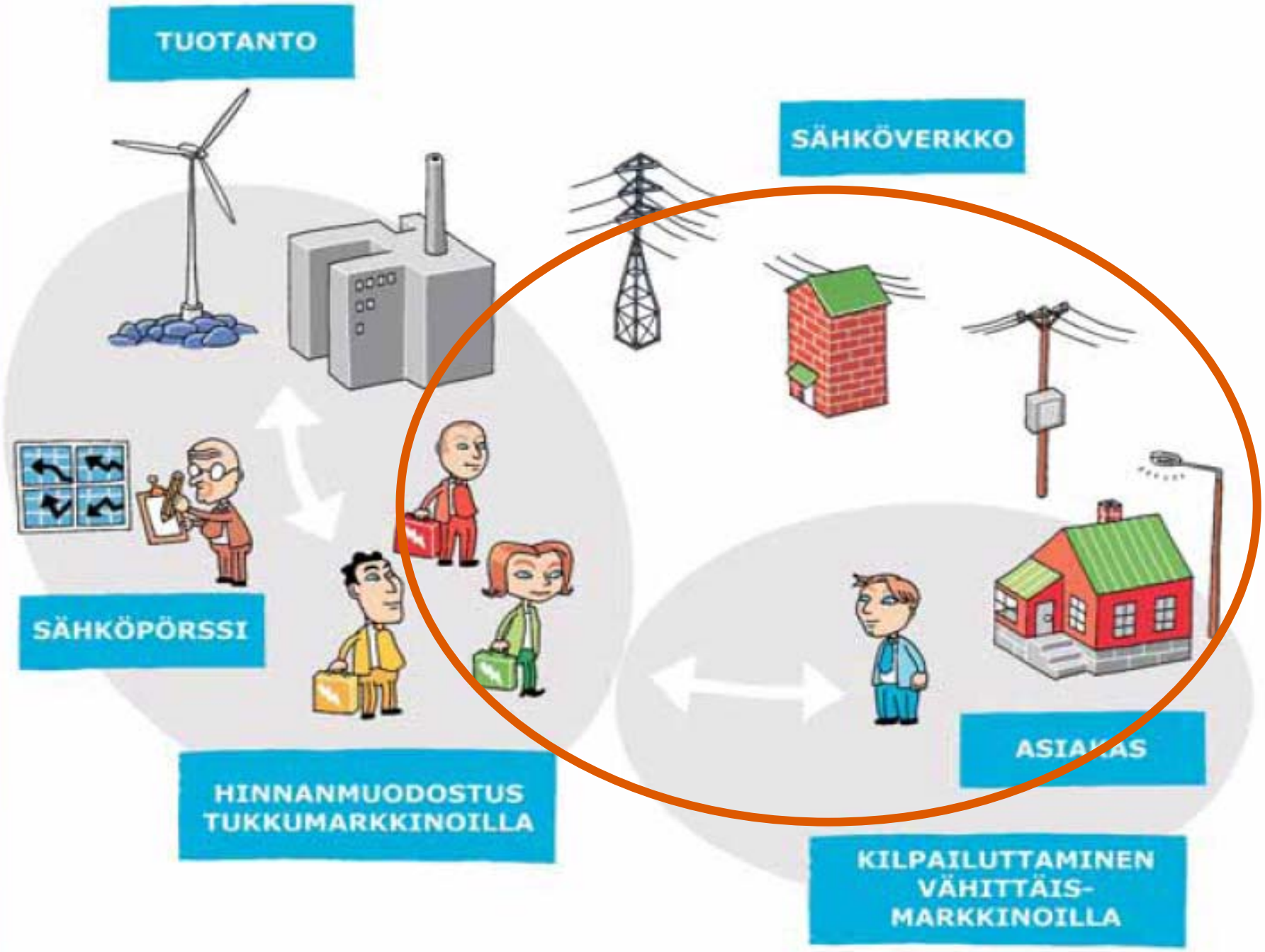
- Seuraa aktiivisesti ET:n Ediel-sivuja ja jäsenviestintää
- Osallistu ET:n ja Adaton järjestämiin seminaareihin
- Ylläpidä ajantasaiset yhteystietosi PRODAT-yhteystietotaulukossa

- Jos jokin asia on epäselvää tai jokin asia harmittaa, ota rohkeasti yhteyttä
  - ko. osapuolen PRODAT-yhteyshenkilöön
  - ET:n asiantuntijoihin
  - viranomaiseen, eli Energiamarkkinavirastoon

Sähkömarkkinan rakenne

Markkinamalli
Toimijoiden roolit
Syrjimättömyys

Energiateollisuus


TUOTANTO
SÄHKÖVERKKO
SÄHKÖPÖRSSI
HINNANMUODOSTUS
TUKKUMARKKINOILLA
ASIAKAS
KILPAILUTTAMINEN
VÄHITTÄIS-
MARKKINOILLA

Sähkömarkkinat

- Suomessa sähkömarkkinat on avattu kilpailulle. Kaikki sähkönkäyttäjät voivat vapaasti ostaa sähköenergiansa miltä hyvänsä sähkönmyyjältä.
- Sähköenergian myyntitoiminta on vapaata eikä edellytä toimilupaa.
- Sähköverkkotoiminta sen sijaan on säilytetty luvanvaraisena ns. luonnollisena monopolitoimintana.
- Sähkömarkkinoita säädellään sähkömarkkinalailla sekä sen nojalla annetuilla säädöksillä.
- Energiamarkkinaviraston tehtävänä on valvoa sähkömarkkinalainsäädännön noudattamista sekä edistää kilpailulle perustuvien sähkö- ja maakaasumarkkinoiden toimintaa.

Sähköverkkotoiminta – verkonhaltija on markkinapaikan ylläpitäjä

- Sähkön siirrosta kantaverkossa vastaa Fingrid Oyj (järjestelmävastaava).
  - omistaa kantaverkon (400 kV, 220 kV ja tärkeimmät 110 kV) ja rajayhdysjohdot Suomesta Ruotsiin, Norjaan ja Venäjälle.
  - SML asettaa toiminnalle tiukat tasapuolisuus- ja puolueettomuusvaatimukset.
- Sähkönsiirrosta jakeluverkoissa (alle 110 kV) vastaavat alueelliset jakeluverkonhaltijat (89 kpl).
- JVH:lta vaaditaan EMV:n myöntämä sähköverkkolupa.
- Jakeluverkonhaltijalle myönnettyyn sähköverkkolupaan liittyy maantieteellinen vastuualue, jolla jakeluverkonhaltijalla on yksinoikeus rakentaa jakeluverkkoa.
- JVH:a koskee verkon ylläpito- ja kehittämisvelvollisuus, sähkönkäyttöpaikkojen ja tuotantolaitosten liittämisvelvollisuus sekä sähkön siirtovelvollisuus.
- Verkonhaltijat vastaavat sähköverkoston kunnosta ja asiakkaille toimitettavan sähkön laadusta.
- Verkonhaltijan tarjoamien sähköverkkopalveluiden (liittäminen verkkoon, sähkön siirto ja mittaus) tarjonnassa tulee noudattaa tasapuolisuutta sekä niiden hintojen tulee olla julkisia ja kohtuullisia.
- Sähköverkkoliiketoiminnoille asetettu eriyttämisvaatimukset; laskennallinen, oikeudellinen ja toiminnallinen eriyttäminen yhtiön koosta riippuen.
- Energiamarkkinavirasto valvoo sähköverkkotoimintaa ja verkkopalveluiden hinnoittelua.

Pistehinnoittelu

Asiakas voi liittymispisteestään käsin käyttää koko koko maan sähköverkkoa

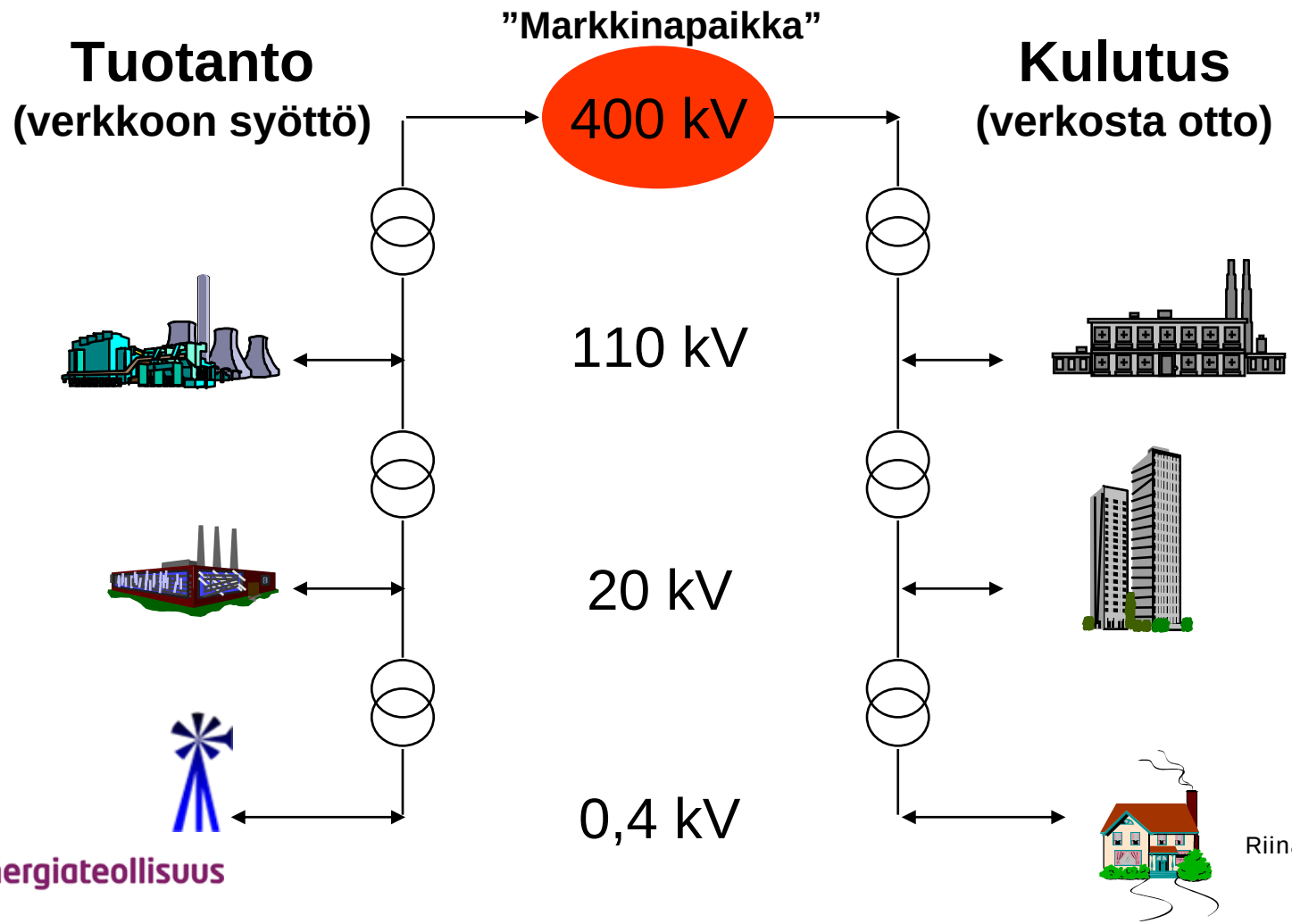
+ Jakeluverkossa verkkopalvelun hinta ei saa riippua sijainnista

Markkinapaikka

Sähköverkkojen tulee tarjota sähkölle markkinapaikka

- *Sähköverkkojen tulisi muodostaa neutraali markkinapaikka, jossa sähkön ostajat ja myyjät voivat kohdata. Markkinapaikan tulee palvella tasapuolisin ja kohtuullisin ehdoin sähkökaupan osapuolia, niin myyjiä kuin ostajia.* (HE 138/1994)
- Sähköverkko muodostaa perustan vapaille sähkömarkkinoille
- Tekniset reunaehdot: mittaus, tiedonvaihto ja taseselvitys
- Oikeudelliset reunaehdot: syrjimättömyys ja tasapuolisuus

Yhden luukun periaate



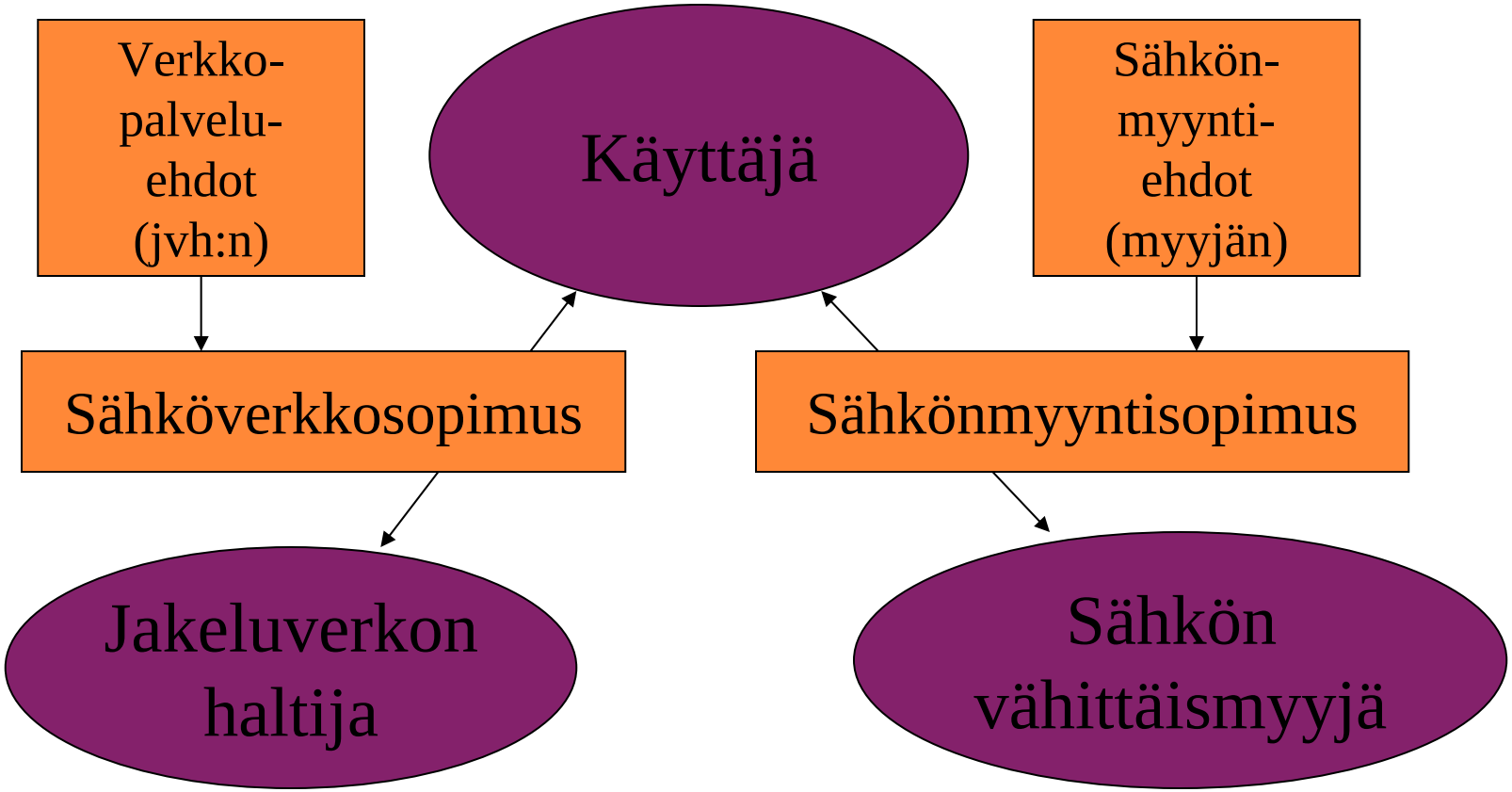
Energiateollisuus

Sähkön myynti

- Sähkön myynti ei ole enää luvanvaraista.
- Vähittäismyyjiltä on poistettu alueellinen yksinmyyntioikeus.
- Toisaalta sähkönmyyjillä ei myöskään ole yleistä velvollisuutta myydä sähköä kaikkialla Suomessa.
- Kuluttajien ja muiden pienten sähkön käyttäjien etujen turvaamiseksi on sähkömarkkinalaissa asetettu sähkön toimitusvelvollisuus.
- Koskee jakeluverkonhaltijan vastuualueella huomattavaa markkinavoimaa omaavaa sähkön vähittäismyyjää
  - yleensä kyseisen jakeluverkonhaltijan vastuualueella kuluttajille ja muille pienkäyttäjille eniten sähköä myyvä myyjä.
- Toimitusvelvollisuus tarkoittaa, että kyseisen vähittäismyyjän on toimitettava sähköä kohtuulliseen hintaan kyseisellä verkkoalueella oleville kuluttajille ja muille sähkönkäyttäjille, joiden käyttöpaikassa on enintään 3x63 ampeerin pääsulakkeet tai joiden vuotuinen sähkönkäyttö on enintään 100 000 kilowattituntia.
- Toimitusvelvollisuuden piirissä olevia asiakkaita varten vähittäismyyjillä tulee olla julkiset sähköenergian myyntihinnat ja -ehdot.
- Toimitusvelvollisuudesta huolimatta edellytetään aina sopimusta asiakkaan ja myyjän välillä ennen toimituksen alkua.
- Energiamarkkinavirasto valvoo toimitusvelvollisuusmyyntiä ja sen hinnoittelua.

Sähkömarkkinalain sopimuskuvio

Liittymissopimus jvh - rakennuksen omistaja taustalla!



Syrjimättömyys myyjänvaihtotilanteissa

Energiateollisuus

Jakeluverkonhaltijan rooli myyjänvaihtotilanteissa

- Verkonhaltijan tulee tarjota samanlaisille asiakkaille palveluja samanlaisin ehdoin sekä tarjota myyjille tasapuolinen markkinapaikka.
- Verkonhaltijan tehtävänä ei ole
  - arvioida vastaanottamiensa myyjänvaihtosanomien pätevyyttä tai
  - toimia sovittelevana tai lisäselvityksiä pyytävänä osapuolena, kun asiakkaan ja myyjän välisessä sopimussuhteessa ilmenee ongelmia.
- Verkonhaltijan tulee ensisijaisesti opastaa asiakasta ottamaan yhteyttä myyjäosapuoliin.

Luottamuksellisuus ja syrjimättömyys velvoitteiden noudattaminen

- Erityisen tärkeää varmistaa velvoitteiden noudattaminen, koska
  - suurimmalla osalla toimijoista on yhteinen tietojärjestelmä ja asiakaspalvelu, jolloin sama taho hoitaa sekä myynnin että verkon asiakaspalvelua.

- Verkonhaltijoilla ja tasevastaavilla tulee olla ohjeet säännösten noudattamiseksi.
  - Henkilöstö sitoutetaan sääntöihin ja myös rangaistussäännökset otetaan huomioon.
  - Myös sähkön myyjän on sitouduttava olemaan hyödyntämättä omassa toiminnassaan salassapitomääräysten mukaista tietoa.
  - Osapuolet varmistavat, että myös ulkopuoliset palveluntarjoajat noudattavat salassapitosäännöksiä.

Luottamuksellisuus ja syrjimättömyys velvoitteiden noudattaminen

- **Perusperiaatteita:**
  - Asiakkaan ja toimijan sopimustiedot kuuluvat vain näille kahdelle taholle (asiakastiedot, sopimusten kesto jne).
  - Asiakkaalle tai asiakkaan valtuuttamalle taholle luovutetaan vain niitä tietoja, jotka liittyvät tehtyyn sopimukseen.
    - myyjä myyntisopimuksen tietoja ja verkko verkkosopimuksen tietoja.
  - Tiedoista välttämättömät voidaan siirtää verkon ja myyjien välillä sähkömarkkinalain velvoitteiden täyttämiseksi.
    - Myyjälle luovutetaan vain niitä tietoja, joita myyjä tarvitsee myyntisopimuksensa tekemiseksi ja ylläpitämiseksi ja päinvastoin.
  - Ulkopuolisille (ml. muut myyjät kuin asiakkaan oma myyjä) tietoja ei saa luovuttaa.

Luottamuksellisuus ja syrjimättömyys velvoitteiden noudattaminen

Verkonhaltija luovuttaa alueen toimitusvelvolliselle myyjälle vain sellaista tietoa, mitä se luovuttaa muillekin asiakkaittensa myyjille.

- Tästä poikkeuksena toimitusvelvollisella myyjällä on oikeus
  - saada tieto, kuuluuko asiakas toimitusvelvollisuuden piiriin (toteutuuko toimitusvelvollisuusraja).
  - saada energian summatieto siitä, miten paljon verkon asiakkaista on muilla myyjillä.
  - poisvaihtaneiden asiakkaiden niihin tietoihin (ns. historiatietoihin), jotka myyjällä olisi itsellään, jos hän olisi hoitanut asiakaspalvelun itse.

JVH ei luovuta esim. tietoa

- kuka myyjä myy millekin asiakkaalle,
- kenen uuden myyjän asiakkaaksi myyjän entinen asiakas on siirtymässä,
- sopimussuhteen yksityiskohtia, kuten toisen myyjän sopimuksen päättymisajankohtaa sekä asiakkaan nykyisiä kulutustietoja.

Yhteenveto

- Tunnista, missä roolissa toimit sähkömarkkinoilla
- Tiedosta, missä kokonaisuudessa toimit
- Ymmärrä vastuusi ja velvollisuutesi
- Muista, että työtä tehdään asiakkaiden hyväksi
  - Asiakas on yhteinen sekä verkolle että myyjälle
  - Toimialan maine on kaikkien vastuulla
  - Myös asiakkaalla on vastuunsa ja velvollisuutensa

KIITOS!

Riina Heinimäki
Asiantuntija, Sähkökauppa
Energiateollisuus ry

riina.heinimaki@energia.fi

Energiateollisuus