Muuttoprosessi

9.3.Pia Sillstén/Minna Arffman 17.3.

Energiateollisuus

Mikä on muutto?

- Asiakas muuttaa fyysisesti käyttöpaikalta toiselle

- Asiakas tekee sekä myynti- että verkkosopimukset käyttöpaikalle, jossa hänellä ei ole aiempia sopimuksia
  - Asiakkaan vaihto ei ole muutto, jos on kyse verkko- ja myyntisopimusten siirtämisestä samalle asiakkaalle esim. avo- tai aviopuolisoiden kesken. Tähän tarkoitukseen ei ole sanomaa, joten asia on hoidettava sähköpostitse.

- Asiakas tekee sekä myynti- että verkkosopimukset täysin uudelle käyttöpaikalle

Muuttotilanteen hoitaminen

- Sopimukset tulee tehdä ja irtisanoa viimeistään kahta viikkoa aikaisemmin.
- Muutto voidaan tehdä nopeammin.
- Takautuvasti ei muuttoa lähtökohtaisesti tehdä.
  - Poikkeustapauksissa asiasta on sovittava kaikkien osapuolten kesken.
- Muuttoprosessin käynnistämisen hoitaa sisäänmuuttokohteen myyjä.
  - Myyjän on varmistettava todellinen muuttopäivä
  - Ristikkäisten alkamisten ja päättymisten välttäminen

    …sain avaimet…

    …vuokrasopimus alkoi…

Sähkö muuttaa uuteen kotiisi:

YHDELLÄ YHTEYDENOTOLLA

Mittarinluku on sinun etusi

Näin varmistat, että muuttoon liittyvä loppulaskusi tehdään oikein. Sinun tai sähköverkkoyhtiön tulee lukea kotisi sähkömittari muuttopäivänä.

Huolehdi siitä, että mittarinlukija pääsee sisään, jos mittari sijaitsee asunnossasi. Jos voit itse lukea mittarisi, voidaan sinulta kysyä mittarilukemaa.

Jos asut vuokra-asunnossa, pyydä uutta vuokralaista tai omistajaa ottamaan yhteyttä valitsemaansa sähkönmyyjään.

Ilmoitus sähkönmyyjälle riittää

Muutto ei ole hankala, mitä sähköön tulee. Otat vain yhteyttä sähkönmyyjään, jonka kanssa haluat tehdä sähkönmyyntisopimuksen uuteen kotiisi. Voit tehdä sen nykyisen sähkönmyyjäsi kanssa tai valita uuden kumppanin pitämään huolta sähkötarpeistasi.

Ilmoita muutosta kahta viikkoa aikaisemmin – sopimusta ei voi päättää ja solmia takautuvasti.

Uuden kotisi sähkönmyyjä hoitaa paperityöt

Valitsemasi sähkönmyyjä hoitaa kaikki tarvittavat sopimusasiat puolestasi, kuten nykyisen sähkönmyyntisopimuksen irtisanomisen. Tarvittaessa uusi myyjäsi tekee puolestasi myös uuden sähkön siirtoa koskevan sopimuksen.

Sähkönmyyjä tarvitsee seuraavat tiedot

- nimesi, henkilötunnuksesi ja puhelinnumerosi
- muuttopäivä
- vanhan asuntosi osoite ja käyttöpaikkatunnus (näkyy sähköverkkoyhtiön laskussa)
- uuden asuntosi lähiosoite ja mielellään käyttöpaikkatunnus
- mielellään tietoja uuden kotisi sähkönkäytöstä vuotuisen sähköntarpeen arvioimiseksi

Jos uusi kotisi on ulkomailla tai et muusta syystä tarvitse uutta sähkösopimusta

Jos et tarvitse jatkossa uutta sähkösopimusta, ilmoita muutostasi nykyiselle sähkönmyyjällesi. Se irtisanoo puolestasi myös sähkön siirtoa koskevan sopimuksen. Ilmoita muutosta hyvissä ajoin, vähintään kaksi viikkoa ennen muuttoa.

Kun sanot itse irti sopimukset ilmoita sähkönmyyjällesi nämä tiedot:

- nimi, henkilötunnus ja puhelinnumero
- lähiosoite
- uusi osoite, johon loppulasku lähetetään
- muuttopäivä
- käyttöpaikkatunnus (näkyy sähköverkkoyhtiön laskussa)

Energiateollisuus

Muuttoprosessi ja muuttosanomat 1/2

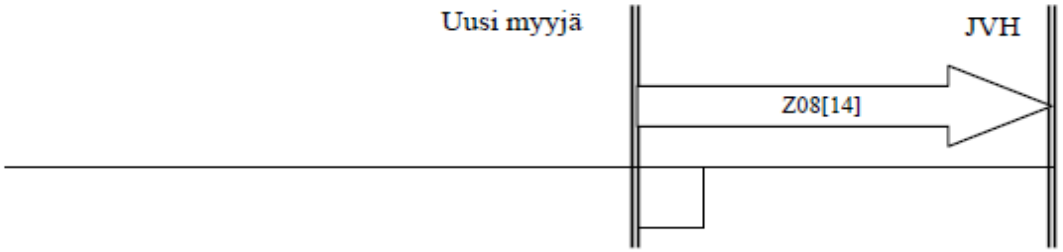
- Muuttosanomia ei saa käyttää missään muussa kuin muuttotilanteessa!
- Prosessin aloittavan myyjän on aina tarkistettava käyttöpaikkatunnukset joko Adaton käyttöpaikkarekisteristä tai poikkeustapauksissa jakeluverkonhaltijalta ennen sanomien lähettämistä.
  - Väärä käyttöpaikkatunnus aiheuttaa pahimmassa tapauksessa väärän asiakkaan sopimuksen päättymisen!
- Asiakkaan poismuutto saattaa aiheuttaa käyttöpaikalle sopimuksettoman tilan.
  - Verkonhaltija vastaa sähkön katkaisemisesta.
  - Asiakkaalla on sähkönkäyttöoikeus sopimuksen päättymisvuorokauden loppuun asti.

Muuttoprosessi ja muuttosanomat 2/2

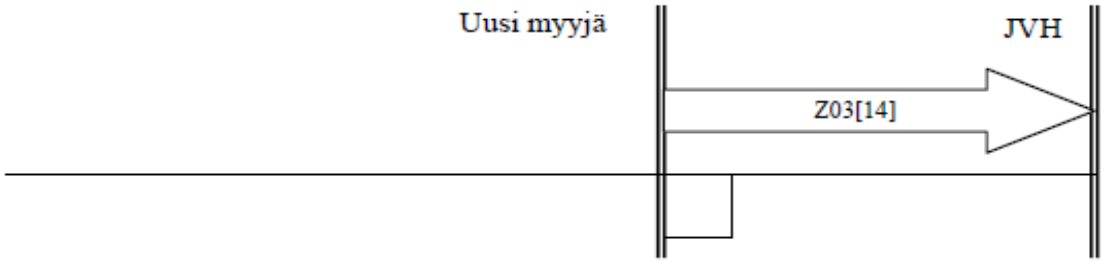
- Jos muutto edellyttää sähkön kytkemistä, on myyjän tarkistettava jakeluverkonhaltijalta, onko kytkentä lyhyellä varoitusajalla mahdollista ja mitä kytkentä maksaa.
  - Myyjä edelleen yhteydessä asiakkaaseen!
  - Ajan salliessa voidaan tiedustella ja tilata kytkentä jakeluverkonhaltijalta sähköpostitse.
- Sopimus voi alkaa eri päivänä kuin sähkö kytketään.
- Loppulaskun osoite lähetetään Z08[14] tai Z05[14] sanomassa.
  - Loppulaskun osoite on fyysinen osoite, sähköisen laskun osoitetta ei tässä voida ilmoittaa.
- Kaikkiin muuttoprosessin sanomiin tulee pyytää ja lähettää Aperak-kuittaukset.
  - Negatiivinen Aperak = sanomaa ei käsitellä

Muuttoprosessin sanomat 1/2

Myyjän ilmoitus nykyisen käyttöpaikan verkonhaltijalle asiakkaan poismuutosta Z08[14]



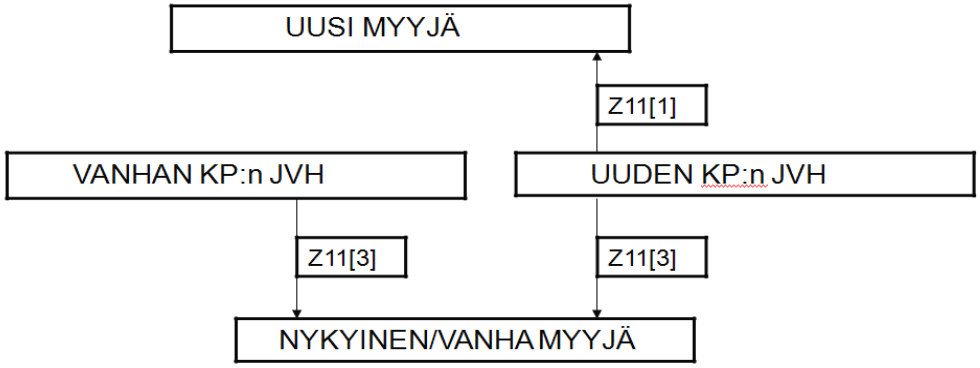
Myyjän ilmoitus uuden käyttöpaikan verkonhaltijalle asiakkaan sisään muutosta Z03[14]



Muuttoprosessin sanomat 2/2

JVH:n ilmoitus nykyiselle myyjälle myyntisopimuksen päättymisestä poismuuton johdosta Z05[14]

Muuttotapahtuman mittaustiedot



Aikarajat muuttoprosessissa

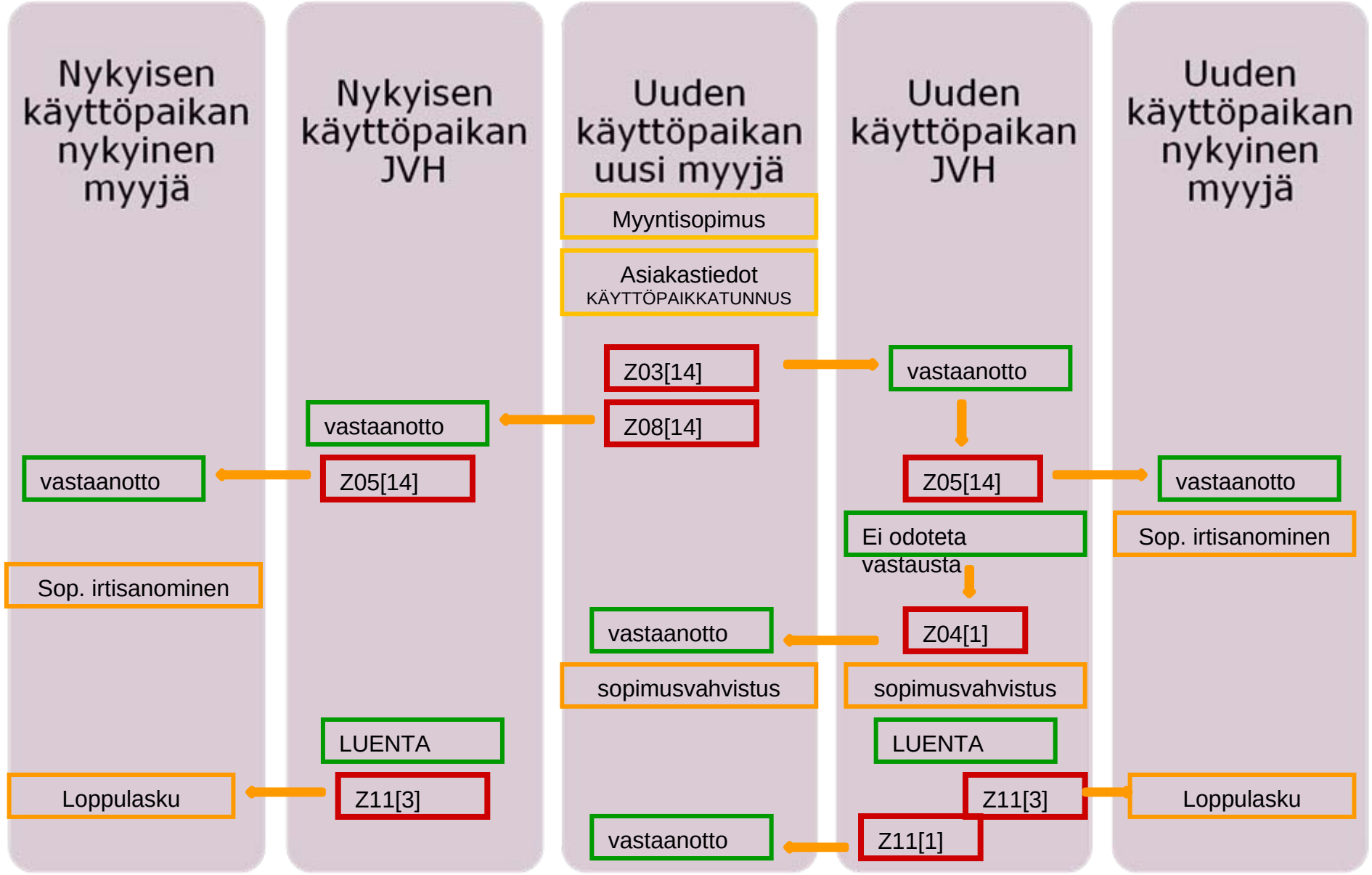
- Myös muuttosanomissa lähettäjän on varmistettava, että sanomat lähtevät aikarajojen puitteissa
  - Vasta sanoman lähetys käynnistää prosessin
  - Muuttoja ei tule tehdä kuluvalle tai seuraavalle päivälle

- Prosessin sanomien lähetyksen aikarajat samat kuin myyjänvaihtoprosessissa – toimitaan kuitenkin niin nopeasti kuin mahdollista!

- Aloitus- ja päättymistietojen Z11[1] ja Z11[3] oltava vastaanottajan käytettävissä 10 arkipäivän kuluessa toimituksen alkamisesta

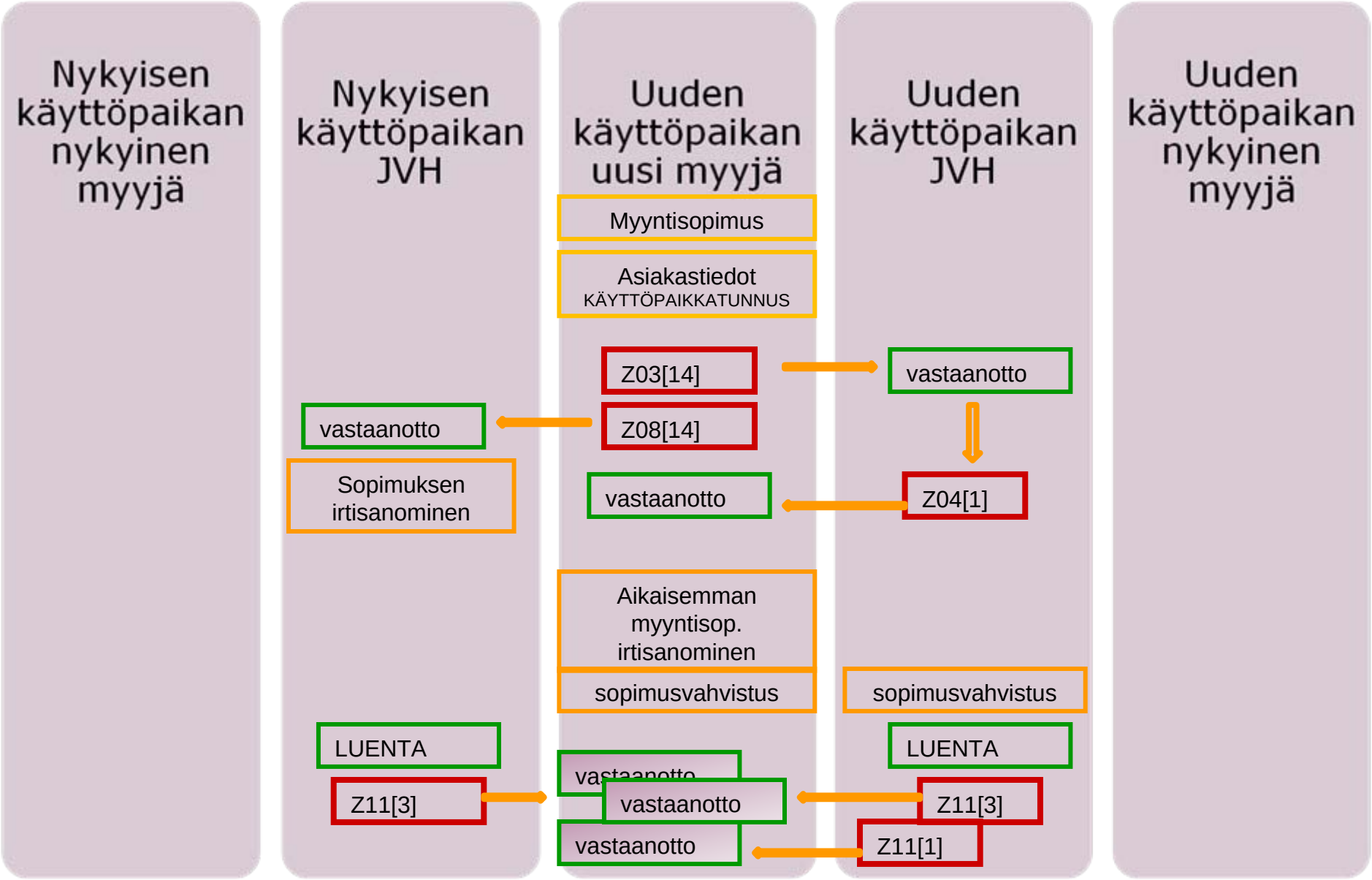
Muuttoprosessi eri tilanteissa

- Asiakas ilmoittaa muutostaan sille myyjälle, jonka haluaa myyvän uudelle käyttöpaikalle.
- 1. Sekä vanhalla että uudella käyttöpaikalla on toinen myyjä
  - Tavoite:
    - Asiakkaan aiempi myyntisopimus toiselle myyjälle sekä verkkosopimus vanhalla käyttöpaikalla päättyvät
    - Uudella käyttöpaikalla olleet sopimukset verkonhaltijalle ja toiselle myyjälle päättyvät
    - Asiakkaan uusi myyntisopimus uuden myyjän kanssa sekä verkkopalvelusopimus uudella käyttöpaikalla alkaa
  - Uusi myyjä hoitaa alkuun kaksi prosessia:
    - Uuden myyjän ilmoituksella käynnistyy uuden käyttöpaikan verkkosopimus ja Uuden myyjän myynti
    - Myyntisopimuksen irtisanomisilmoituksella päättyy vanhalla käyttöpaikalla sekä verkkosopimus että toisen myyjän myynti


Nykyisen käyttöpaikan nykyinen myyjä
Nykyisen käyttöpaikan JVH
Uuden käyttöpaikan uusi myyjä
Uuden käyttöpaikan JVH
Uuden käyttöpaikan nykyinen myyjä
Myyntisopimus
Asiakastiedot
KÄYTTÖPAIKKATUNNUS
Z03[14]
vastaanotto
vastaanotto
Z08[14]
vastaanotto
Z05[14]
Z05[14]
vastaanotto
Ei odoteta vastausta
Sop. irtisanominen
Sop. irtisanominen
vastaanotto
Z04[1]
sopimusvahvistus
sopimusvahvistus
LUENTA
LUENTA
Loppulasku
Z11[3]
Z11[3]
Loppulasku
vastaanotto
Z11[1]

- 2. Uuden käyttöpaikan myyjäksi tuleva myyjä on sama kuin myyjä, joka on ollut myyjänä sekä vanhalla että uudella käyttöpaikalla
  - Tavoite:
    - Asiakkaan aiempi myyntisopimus tälle myyjälle sekä verkkosopimus vanhalla käyttöpaikalla päättyy
    - Uuden käyttöpaikan myyntisopimus tälle myyjälle sekä verkkopalvelusopimus päättyvät
    - Asiakkaan uusi myyntisopimus tämän myyjän kanssa sekä verkkopalvelusopimus uudella käyttöpaikalla alkavat

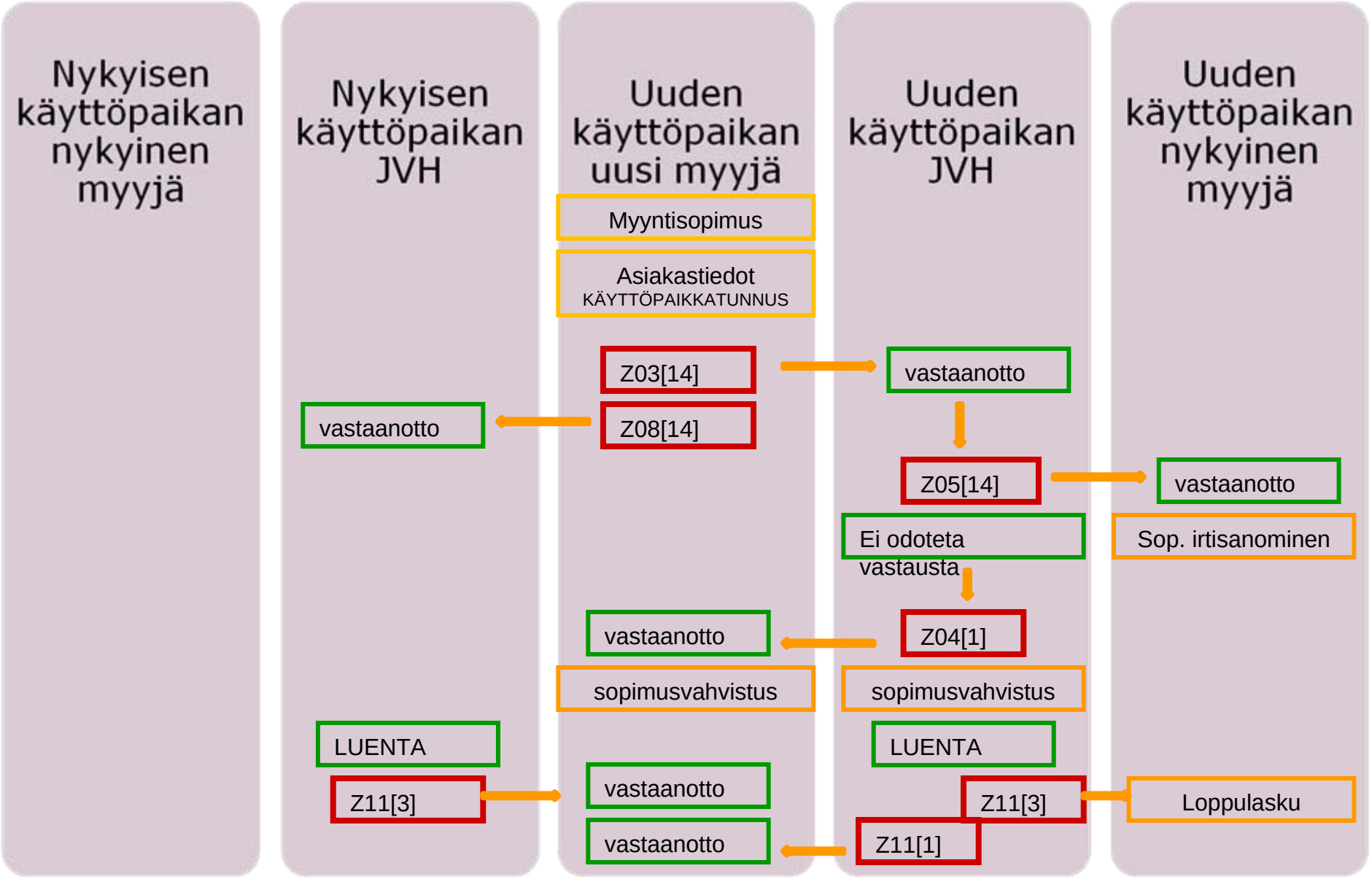
    - Verkonhaltija ei lähetä Z05[14] sanomaa, jos sen vastaanottaja olisi sama kuin Z03[14] tai Z08[14] lähettäjä.



Energiateollisuus

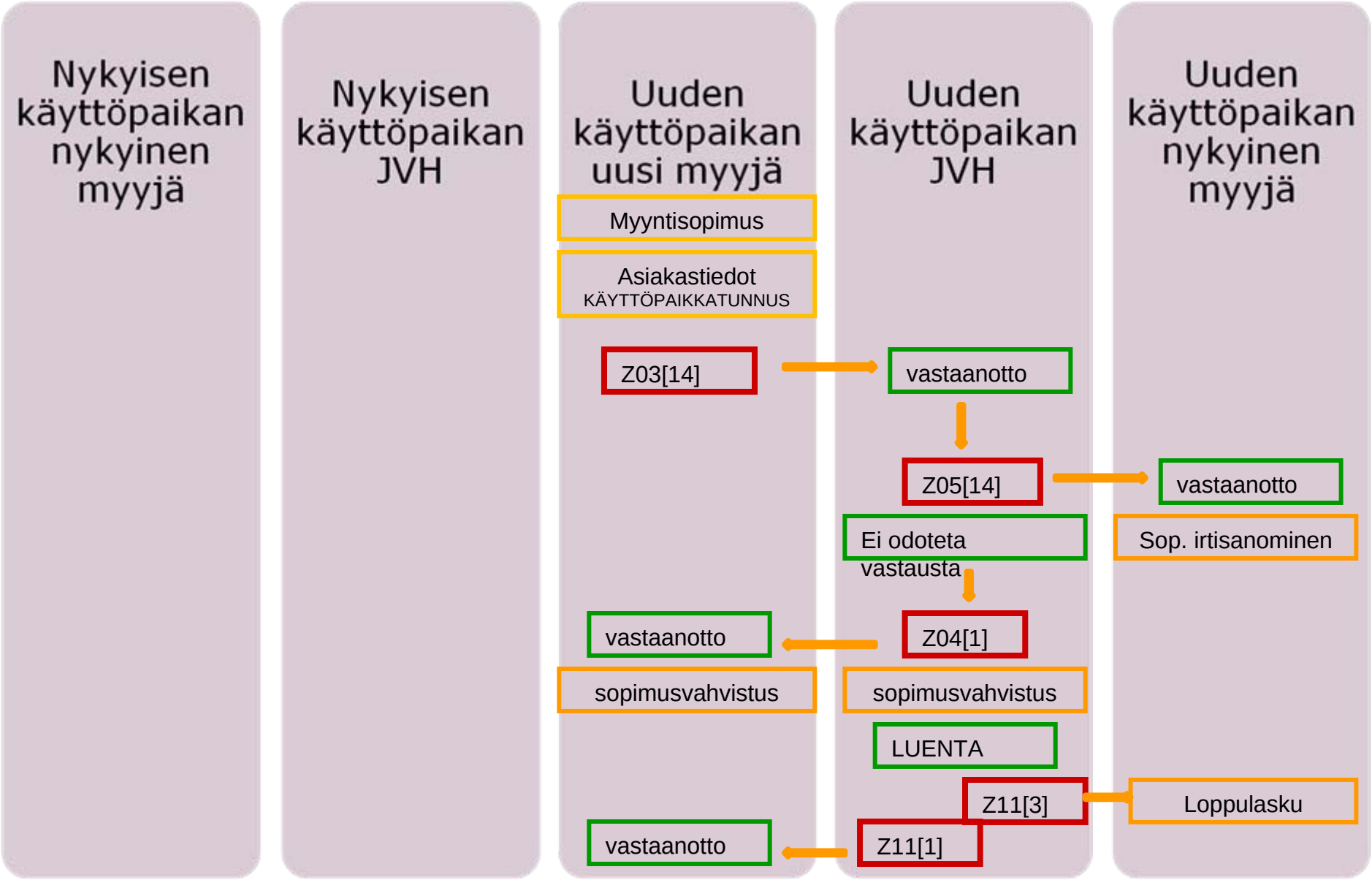
- 3. Asiakas haluaa säilyttää nykyisen myyjänsä siirtyessään käyttöpaikalle, jolla on toinen nykyinen myyjä
  - Tavoite:
    - Asiakkaan myyntisopimus tälle myyjälle vanhalla käyttöpaikalla päättyy
    - Vanhalla käyttöpaikalla olleet myyntisopimus toiselle myyjälle sekä verkkopalvelusopimus päättyvät
    - Uusi sopimus myyjälle uudella käyttöpaikalla ja uusi verkkosopimus alkavat

    - Jakeluverkonhaltija ei lähetä Z05[14] sanomaa, jos vastaanottaja olisi sama kuin Z08[14] sanoman lähettäjä

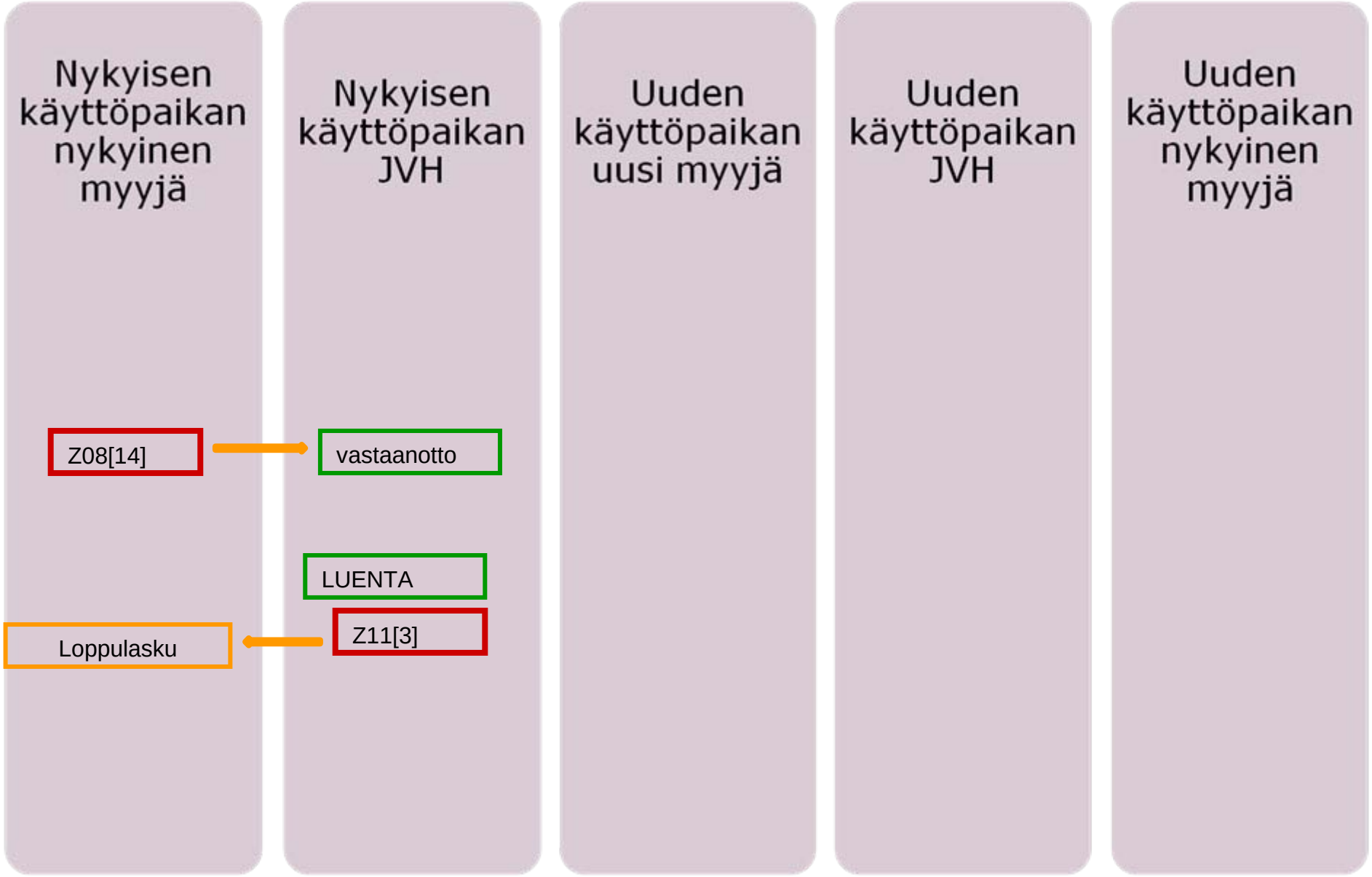


Energiateollisuus

- 4. Asiakas ilmoittaa pelkän sisäänmuuton
  - Tavoite:
    - Asiakkaalle tehdään uusi myyntisopimus ja uusi verkkopalvelusopimus uudelle käyttöpaikalle
    - Aikaisempaa myyntisopimusta aiemmalla käyttöpaikalla ei irtisanota
    - Uusi myyjä ei lähetä Z08[14] sanomaa


Nykyisen käyttöpaikan nykyinen myyjä
Nykyisen käyttöpaikan JVH
Uuden käyttöpaikan uusi myyjä
Uuden käyttöpaikan JVH
Uuden käyttöpaikan nykyinen myyjä
Myyntisopimus
Asiakastiedot
KÄYTTÖPAIKKATUNNUS
Z03[14]
vastaanotto
Z05[14]
vastaanotto
Ei odoteta vastausta
Sop. irtisanominen
Z04[1]
vastaanotto
sopimusvahvistus
sopimusvahvistus
LUENTA
Z11[3]
Loppulasku
Z11[1]
vastaanotto

- 5. Asiakas ilmoittaa pelkän poismuuton myyjälleen
  - Tavoite:
    - Käyttöpaikan myyntisopimus ja verkkosopimus päättyvät muuton vuoksi
    - Nykyinen myyjä lähettää irtisanomisilmoituksen verkonhaltijalle, joka päättää sopimuksen ja ilmoittaa päättymistiedot myyjälle.



Energiateollisuus

- 6. Asiakas ilmoittaa poismuuton jakeluverkonhaltijalle
  - Ei suositeltava tapa!
  - Tavoite:
    - Käyttöpaikan myyntisopimus ja verkkosopimus päättyvät muuton vuoksi
  - Jakeluverkonhaltija käynnistää prosessin:
    - Jakeluverkonhaltija lähettää irtisanomisilmoituksen ja päättymistiedot käyttöpaikan myyjälle.

Nykyisen käyttöpaikan nykyinen myyjä	Nykyisen käyttöpaikan JVH	Uuden käyttöpaikan uusi myyjä	Uuden käyttöpaikan JVH	Uuden käyttöpaikan nykyinen myyjä
vastaanotto	Z05[14]			
Sop. irtisanominen				
	LUENTA			
Loppulasku	Z11[3]			

Energiateollisuus

Sähkön vähittäismarkkinoiden toimintaan liittyviä ohjeita ja suosituksia:

http://www.energia.fi/fi/sahko/sahkokauppa/ediel-sivut/ohjeetjasuositukset

Kiitos mielenkiinnosta!

Pia Sillstén
Asiakaspalvelupäällikkö
Turku Energia Sähkönmyynti
pia.sillsten@turkuenergia.fi
gsm 050 5573 121

Energiateollisuus