



ET:n jäsenyritysten verkkotoiminnasta sekä sähkökauppatoiminnasta vastaavat Sähköverkkovaliokunta ja sähkökauppavaliokunta Asiakkuuden hallinta toimikunta ja vähittäismarkkinatoimikunta ja näiden alaiset työryhmät Prodat-yhteyshenkilöt

EMV:N SELVITYKSEN MUKAAN SANOMALIIKENNE TOIMII PÄÄSÄÄNTÖISESTI HYVIN

EMV on selvittänyt sanomaliikenteen toimivuutta. Äskettäin ilmestyneen raportin mukaan myyjänvaihtoprosessin toimivuuteen ollaan yleisellä tasolla tyytyväisiä. Myös sanomaliikenteen sääntelyn koettiin pääosin olevan riittävällä tasolla. Kolmannes verkonhaltijoista sekä myyjistä katsoi kuitenkin, että kaikki markkinatoimijat eivät ole sisäistäneet sanomaliikenneasetuksen vaatimuksia hyvin. EMV toteaaakin raportissaan, että yhtiöiden tulisi varmistaa riittävät resurssit sanomaliikenteen hoitamiseksi ja henkilöstön säännöllinen koulutus yhteisten menettelytapojen omaksumiseksi.

EMV:n loppukeväällä suorittamaan webkyselyyn vastasi 32 jakeluverkonhaltijaa ja 25 sähkönmyyjää. Vastausprosentti oli noin 36 prosenttia molempien ryhmien osalta ja kummassakin ryhmässä oli sekä pieniä, keskiuuria että suuria toimijoita.

Selvityksen mukaan verkonhaltijoille eniten työtä ja kustannuksia aiheuttavat aiheettomat sekä virheellisiä tietoja sisältävät myyjänvaihtosanomat. Myyjien näkökulmasta eniten työtä ja kustannuksia aiheuttavat puolestaan erityisesti myyjien mutta myös verkonhaltijoiden viivytellyt tapahtuneiden virheiden selvittelyssä sekä myöhässä tulevat mittarinlukusanomat.

Osa myyjävaihtosanomista peruuntuu asiakkaan käyttäessä kuluttajasuojalain mukaista etämyynnin peruutusosoikeuttaan. Tämän lisäksi uusia sopimuksia joudutaan selvittämään ja perumaan mm. siitä syystä, että myyjän harjoittamaan puhelinmyyntiin on liittynyt kyseenalaisia toimintatapoja ja *sopimuksia on tehty väärin perusteiden* tai että myyjä on tehnyt *sopimuksen väärälle käyttöpaikalle*.

Mittarinlukusanomien saanti säädettyssä aikataulussa osoittautui haasteeksi yksittäisten verkonhaltijoiden kohdalla. EMV kehottaakin verkonhaltijoita kiinnittämään tähän ongelmaan huomiota, koska EMV:n näkemyksen mukaan verkonhaltijoiden on mahdollista välittää mittarinlukemat ajoissa myyjille huomioiden voimassa olevat säädökset. Mittausasetus sallii myyjänvaihtolukemien arvioinnin, jos mittari ei ole etäluennassa eikä asiakas toimita lukemaa sitä pyydettyä.

Kyselystä kävi ilmi, että *toimijat tekevät jonkin verran turhaa selvittelytyötä*. EMV muistuttaa, että myyjänvaihtoon liittyvän sanomaliikenneprosessin toiminnan kannalta on tärkeää, että markkinatoimijat noudattavat säännöksiä eikä sähköposti- tai puhelintiedusteluja tehdä tarpeettomasti. Esimerkiksi verkonhaltijan ei tarvitse erikseen selvittää nykyisen myyjän vastaussanomien (Z08) puuttumisen syytä, mikäli verkonhaltija on saanut omaan tiedustelusanomansa (Z05) kuittaussanomien (Aperak), mutta siitä huolimatta nykyisen myyjän vastaus (Z08) ei ole saapunut kahden arkipäivän kuluessa.

Peruutussanomien käyttöön

Myyjänvaihtoprosessiin kaivataan lisää automatisointia. Keskeisenä konkreettisenä manuaalisen työn määrää lisäävänä seikkana nousi esiin myyjänvaihdon peruutussanomien

puuttuminen. *ET:n vähittäismarkkinoiden menettelytapojen kehitysryhmä aloittaa syksyn aikana peruutussanomien käyttöönoton valmistelun.*

Sanktiot

TEM:ssa valmistellaan parhaillaan kolmannen sisämarkkinadirektiivin edellyttämiä muutoksia sähkömarkkinalakiin. Lakiin on tarkoitus viedä myös direktiivin mukainen viranomaisen määräämä seuraamusmaksu. EMV:n näkemyksen mukaan seuraamusmaksu tulisi olla mahdollista määrätä myös sanomaliikenneasetuksen mukaisten velvoitteiden laiminlyönnistä. Osa EMV:n kyselyyn vastanneista kannatti seuraamusmaksujen käyttöönottoa.

ET:n menettelyohjeet EMV:n vahvistettaviksi

EMV aikoo selvittää, olisiko jatkossa tarvetta nostaa sanomaliikennettä käsittelevien menettelyohjeiden statusta siten, että myös niiden vastaisesta menettelystä viranomaisen voisi määrätä seuraamusmaksun. Tämä voitaisiin toteuttaa siten, että EMV vahvistaisi ET:n menettelyohjeet toimijoita sitovaksi tai antaisi vastaavansisältöisen määräyksen. Tähän palataan todennäköisesti sitten, kun mahdollisen seuraamusmaksun käyttöönotosta on saatu kokemuksia.

Tuntimittaus ja pohjoismainen vähittäismarkkinoiden harmonisointi

Sanomaliikenteen hoitamiseen liittyy pidemmällä aikavälillä merkittäviä markkinoiden ja tekniikan kehittymiseen liittyviä haasteita. Näitä ovat mm. tuntimittaus ja pohjoismaisten vähittäismarkkinoiden harmonisointi. Tuntimittauksen osalta suurin osa (mutta ei kaikki) verkonhaltijoista näyttäisi tiedostaneen sen tuomat haasteet ja olevan valmistautunut tuntimittauksen tuomiin muutoksiin sanomaliikenteessä.

EMV:n selvitys myyjänvaihtoja koskevan sanomaliikenteen toimivuudesta sähkömarkkinoilla löytyy myös osoitteesta http://www.emvi.fi/files/Sanomaliikenneselvitys_elokuu2010.pdf.

Ystävällisin terveisin,

Elina Lehtomäki
Asiantuntija, sähköverkko
Energiateollisuus ry
p (09) 5305 2502
gsm 050 522 3402
elina.lehtomaki@energia.fi