

Vuonna 2009 sovitut menettelytavat

Vähittäismarkkinoiden menettelytapojen kehitysryhmä

Oheiseen dokumenttiin on kerätty Vähittäismarkkinoiden menettelytapojen kehitysryhmässä vuoden 2009 aikana tehdyt linjaukset menettelytavoista sellaisissa tilanteissa, joihin ei välttämättä löydy yksityiskohtaisia ohjeita olemassa olevista menettelyohjeista. Osaa asioista on käsitelty ja ohjeistettu myös Teknisessä ryhmässä.

Jotkin seuraavassa esitetyistä linjauksista on viety menettelyohjeiden uusimpiin versioihin.

Sisältö

<i>PRODAT-sanomaliikenteen liittyvät menettelytavat</i>	1
Aikarajojen tarkistaminen.....	1
Z05[1]-sanoman myöhästyminen.....	2
Määraaikainen sopimus päättyy alle 14 vrk, uusi sopimus tehdään myöhässä	2
Myyjän irtisanomisilmoitus Z08[1] eri päivämäärällä kuin JVH:n aiemmin lähettämä Z05[1] ...	2
Lähetettyyn sanomaan ei saada APERAK-sanomaa	2
Sopimus täysin uudelle käyttöpaikalle	2
Myyjänvaihtoajankohdan mittarilukemien päiväys.....	2
Menettelytapa, kun kohteeseen tarvitaan mittaussuunnitus	3
Vuosikäyttöarvion ilmoittaminen myyjälle	3
<i>PRODAT-sanomien sisällöt</i>	3
Z04[1]-sanoman mittaustiedot, kun uusi kohde, jossa ei mittaria.....	3
Laskutusennusteen 0 (nolla) ilmoittaminen Z11-sanomissa	3
Yksiaikat tuotteet ja kaksiaikamittaus, aikavyöhykejaontunnus	3
Käyttöpaikan osoitteiden muoto sanomissa ja osoitteiden tarkistaminen	3
Erotinmerkkien käyttö sanoman sisällössä	3
Sulaketiedon esitysmuoto sanomissa	4
Loppulaskun osoite sanomissa	4
Z11[6] -sanoman tase-energia pakolliseksi	4
<i>Muut sanomaliikennettä koskevat menettelytavat</i>	4
Sanomaliikenteen päivitys/-häiriötilanteiden hallinta ja vastuut.....	4
Asiakkaan mittaustietojen välitys MSCONS:illa, mittaustunnukset päto- ja loistehosarjoille	4
<i>Muut menettelytavat</i>	4
Jakeluverkkoon liittyneen tuotantokohteen käsittely	4
5/2009: Kohteelle, jossa on sekä kulutusta että tuotantoa, perustetaan kaksi käyttöpaikkatunnusta. Käyttöpaikkarekisterissä tuotantoa koskevan käyttöpaikan osoitteen perään lisätään tieto, että kyseessä on tuotantopaikka: "Energiakuja 1 A, tuotanto".	4
Kilpailussa myynnissä olevien mittaroimattomien kohteiden käsittely	5
Myyjän laskulla esiintyvä "käyttöpaikkatunnus"	5
Käyttöpaikkarekisterin tietojen päivitys ja osoitteiden muoto	5
<i>Muuttoluokkiin liittyvät pelisäännöt ja muutosasiakirjojen käytön periaatteita</i>	5

PRODAT-sanomaliikenteen liittyvät menettelytavat

Aikarajojen tarkistaminen

1/2009: 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 al-

kamisajankohtaa siirrettävä vuorokaudella. Tämä siis tilanteessa, jossa uusi myynti halutaan aloittaa lyhimmissä mahdollisessa ajassa.

Aikarajojen toteutuminen tarkistetaan EDIFACT-muotoisen sanoman lähetyspäivämäärästä, joka näkyy sanoman UNB-segmentissä.

Z05[1]-sanoman myöhästyminen

1/2009: Nykyinen myyjä tarkistaa, että Z05[1] on lähetetty 14 vrk – 2 arkipäivää ennen sopimuksen alkua. Jos aikamääre ei täyty, vastaanottaja lähettää negatiivisen APERAKin ja sanomaliikenne keskeytyy. Tällöin verkkonhaltijan on hoidettava asiaa nykyisen myyjän ja mahdollisesti myös uuden myyjän kanssa muutoin kuin sanomilla.

3/2009: Näissä tilanteissa pyritään lähtökohtaisesti toteuttamaan asiakkaan tahto eli verkkonhaltija pyrkii sovitteluun vanhan myyjän kanssa, että sopimus saadaan aloitettua nopeutusti. Tämä valitettavasti johtaa siihen, että sen lisäksi, että nykyinen myyjä joutuu luopumaan ennenaikaisesti sopimuksestaan, myyjä joutuu viemään tiedot käsin järjestelmään.

Määräaikainen sopimus päättyy alle 14 vrk, uusi sopimus tehdään myöhässä

1/2009: 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.

Jos määräaikainen sopimus loppuu määräajan päättyessä, uusi myyjä hoitaa asian sähköpostitse verkkonhaltijan kanssa. Verkonhaltija näkee järjestelmästä, että määräaikainen on päätymässä, koska hän on vastaanottanut tästä nykyiseltä myyjältä Z08[1]-sanoman.

Myyjien tulisi informoida asiakasta siitä, että uusi sopimus on tehtävä 14 vuorokautta aikaisemmin siinäkin tapauksessa, että heillä on määräaikainen sopimus loppumassa.

Myyjän irtisanomisilmoitus Z08[1] eri päivämäärällä kuin JVH:n aiemmin lähettämä Z05[1]

1/2009: 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.

Lähetettyyn sanomaan ei saada APERAK-sanomaa

1/2009: Tilanteissa, joissa sanoman vastaanottajalta ei saada APERAK-sanomaa, tulee ensin varmistaa, että alkuperäinen sanoma on lähtenyt asianmukaisesti liikkeelle. 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.

Sopimus täysin uudelle käyttöpaikalle

1/2009: Tehtäessä myyntisopimusta kokonaan uuteen kohteeseen, jossa ei ole aiemmin ollut myynti- ja verkkosopimuksia, tulee käyttää Z03[14]-sanomaa. Käytännöt ovat tältä osin vaihdelleet, eli osa on käyttänyt Z03[1] ja osa Z03[14] sanomia.

Myyjänvaihtoajankohdan mittarilukemien päiväys

1/2009: Verkonhaltijan tulee ilmoittaa sekä uudelle että vanhalle myyjälle mittarinlukema sopimuksien vaihtoajankohdalle riippumatta varsinaisesta luentahetkestä. Jos verkkonhaltija käyttää samaa lukemaa myös omassa laskutuksessaan, on hänenkin ilmoitettava laskussaan lukeman päivämääräksi sama ajanhetki, jonka hän myyjille ilmoittanut.

Menettelytapa, kun kohteeseen tarvitaan mittausmuutos

2/2009: Kun yli 3x63A kohteessa on perinteinen mittaus ja kohde siirtyy kilpailtuun myyntiin, verkonhaltijan tulee tarvittaessa tehdä mittausmuutos 30 päivän aikana. Jos mittausmuutosta ei ehditä tekemään Z03[1]-sanomassa ilmoitettuun sopimuksen alkamishetkeen mennessä (sopimuksen alkuun esim. 14 vrk), verkonhaltijan tulee ilmoittaa myyjälle, että kohteeseen tarvitaan mittausmuutos. Lisäksi tulee ilmoittaa muutoksesta mahdollisesti aiheutuvat kustannukset sekä ajankohta, jolloin muutos voidaan tehdä (enintään 30 vuorokautta ensimmäisen sanoman lähettämisestä).

Myyjän tulee tämän ilmoituksen perusteella ottaa pikaisesti yhteyttä asiakkaaseen ja ilmoittaa sopimuksen aloittamisen myöhästymisestä ja mittausmuutoksesta mahdollisesti aiheutuvista kustannuksista. Jos asiakas haluaa tämän perusteella perua sopimuksen, myyjä ilmoittaa asiasta välittömästi verkonhaltijalle.

Vuosikäyttöarvion ilmoittaminen myyjälle

4/2009: Vuosikäyttöarvion muuttaminen vaatii aina mittarinluennan ja muutoksesta ilmoitetaan Z11[5] sanomalla. Mittarinlukuvelvoitetta ei voi kiertää sillä, että asiakasta pyydetään ilmoittamaan vuosikäyttöarvion muutos myyjälle.

Lukemalaskureiden nollautuminen mittalaitteen ohjelmoinnin yhteydessä

5/2009: On käynyt ilmi, että osalla mittareista laskurit nollautuvat mittalaitteen ohjelmiston päivityksen uudelleenohjelmoinnissa. Tästä voidaan ilmoittaa Z10[7]-sanomalla. Samoin toimitaan tilanteessa, jossa rikkoutunut mittalaite vaihdetaan uuteen.

Suosittelavaa on, että mittalaitteet ovat ominaisuuksiltaan sellaisia, että nollautumista ei tapahdu päivityksen yhteydessä.

PRODAT-sanomien sisällöt

Z04[1]-sanoman mittautiedot, kun uusi kohde, jossa ei mittaria

1/2009: 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 menettelyohjeiden mukaisesti Z10[12]-sanomalla.

Laskutusennusteen 0 (nolla) ilmoittaminen Z11-sanomissa

1/2009: Kaikki järjestelmät eivät välttämättä hyväksy Z11-sanomia, joissa laskutusennuste on nolla. Järjestelmiä tulee muuttaa niin, että laskutusennuste ja tase-energiaennuste voidaan merkitä nolliksi. Tyhjäksi kenttiä ei saa jättää.

Yksiaikatuotteet ja kaksiaikamittaus, aikavyöhykejaontunnus

4/2009: Sanomassa aikavyöhykejaontunnus tulee ilmoittaa ei-tuntimitatuille kohteille mittaus-tavan mukaan, eli jos asiakkaalla on 1-aikainen siirtotuote mutta 2-aikainen mittaus, niin sanomassa aikavyöhykejaon tunnus on 2-aikainen eli 2 tai 3. *Näissä kohteissa aikavyöhykejaontunnuksella tarkoitetaan siis nimenomaan mittauspalvelutuotteen mukaista tunnusta.*

Sen sijaan tuntimitatuille kohteille aikavyöhykejaontunnuksena ilmoitetaan ensisijaisesti siirtotuotteen aikavyöhykejako, mutta kenttään voidaan merkitä myös nolla (0). [1/2010]

Käyttöpaikan osoitteiden muoto sanomissa ja osoitteiden tarkistaminen

1/2009: Väärästä osoitteesta ei saa lähettää negatiivista Aperakia, koska osoitteiden tarkistamiseen liittyy niin paljon hankaluuksia (muoto, kieli, kadunkulma ym.). Toki toimijoilla voi olla käytössään tarkistusalgoritmeja, ja jos osoite ei täsmää, verkonhaltija voi ottaa esim. sähköpostitse yhteyttä myyjään.

Erotinmerkkien käyttö sanoman sisällössä

1/2009: EDIFACT-sanoman erotinmerkkejä (:)(')(+)()(?)(.) ei voi käyttää sellaisenaan esim. osoitekentässä. Näiden merkkien eteen tulee aina lisätä kysymysmerkki (?). Esim. Tark'ampujankuja tulee merkitä Tark?'ampujankuja. Lisäys lähetettäessä ja poisto vastaanotettaessa tulee huomioida muuntimessa.

Sulaketiedon esitysmuoto sanomissa

1/2009: Suositellaan, että jatkossa uusien kohteiden sulaketiedot kirjataan seuraavilla ehdoilla: ilman välilyöntejä, pienillä kirjaimilla (x) ja ilman ampeerimerkintää (A,a). Jos kohteessa on useampi liittymisjohto, tällöin kirjataan esim. 2x3x63. 1x3x63 merkintää ei tule käyttää. Lähettäjä saa myös kirjata kenttään "tieto puuttuu".

Loppulaskun osoite sanomissa

Tekninen ryhmä 4/2009: "Loppulaskun osoite" -kenttää ei ole tarkoitettu sähköisen laskutusosoitteen välittämiseen. Tämä tieto pitää välittää muuta kautta.

Z11[6] -sanoman tase-energia pakolliseksi

Tekninen ryhmä 4/2009: Tase-energiatieto määriteltiin pakolliseksi myös Z11[6]-sanomassa.

Muut sanomaliikennettä koskevat menettelytavat

Sanomaliikenteen päivitys/-häiriötilanteiden hallinta ja vastuut

2/2009: Vastuu poikkeustilanteen selvittämisestä (esim. tekninen vika) on aina sillä osapuolella, joka ei pysty toimimaan sanomaliikenteen menettelytapojen mukaisesti. Järjestelmät tulee korjata ensitilassa ja muita vähittäismarkkinoiden osapuolia (mm. PRODAT-yhteyshenkilöt) tulee informoida tilanteesta, jos on oletettavaa, että tilanne vaikuttaa muiden osapuolien kanssa käytävään tiedonvaihtoon. Virheestä vastaavan osapuolen tulee sopia muiden osapuolien kanssa, miten toimitaan siihen asti, että tilanne saadaan korjattua.

4/2009: Järjestelmien päivityksiin liittyviä sanomakatkoja tulisi välttää tai ne tulisi vähintäänkin pyrkiä pitämään mahdollisimman lyhyenä. Myyjä ei voi ilmoittaa myyjänvaihtojaan esim. excel-listoilla ja toisaalta verkonhaltija ei voi pidättäytyä omien velvoitteidensa hoitamisesta. Muita osapuolia on hyvä informoida etukäteen tulevista järjestelmämuutoksista etenkin, jos on mahdollista, että järjestelmämuutos näkyy muillekin osapuolille. Asiasta on kerrottu tarkemmin muistiossa "[Järjestelmämuutoksien vaikutukset sanomaliikenteen hoitamiseen](#)", joka löytyy ET:n ediel-sivuilta.

Asiakkaan mittaustietojen välitys MSCONS:illa, mittaustunnukset pätö- ja loistehosarjoille

2/2009: Ediel sovellusohjeiden mukaan sanomassa "osapuolen mitattu toimitus käyttöpaikkaan tuote-koodi 1008" ei ilmoiteta erikseen, onko kyseessä pätö- vai loistehotieto. Tämä siksi, että myyjille ei lähtökohtaisesti välitetä loistehosarjoja. Tilanteessa, jossa asiakas valtuuttaa jonkin sähkömarkkinaosapuolen vastaanottamaan hänen kulutustietonsa, välitetään kuitenkin myös loistehosarjat.

Linjattiin, että tieto pätö- ja loistehosarjoista voidaan ilmoittaa seuraavasti:

FI_JVH_KÄYTTÖPAIKKATUNNUS_SARJANTUNNUS (P/Q). Osapuolten tulee kuitenkin erikseen keskenään sopia tästä tietojenvälitystavasta.

Muut menettelytavat

Jakeluverkkoon liittyneen tuotantokohteen käsittely

5/2009: Kohteelle, jossa on sekä kulutusta että tuotantoa, perustetaan kaksi käyttöpaikkatunnusta. Käyttöpaikkarekisterissä tuotantoa koskevan käyttöpaikan osoitteen perään lisätään tieto, että kyseessä on tuotantopaikka: "Energiakuja 1 A, tuotanto".

6/2009: PRODAT-sanomat on tarkoitettu myynnin tarkoituksiin, ja niiden käyttö tuotannon tarkoituksiin vaatii lisää pohdintaa. Tässä vaiheessa tuotantoa koskevat ilmoitukset on tehtävä sähköpostitse.

Katkaisuajankohta sopimuksen päättyessä

4/2009: Menettelyohjeiden mukaan sopimukset ovat voimassa täysiä vuorokausia, ja jos sopimus on ilmoitettu päättyväksi tänään, on asiakkaalla oikeus saada sähköä vuorokauden loppuun asti. Osalla verkkoyhtiöistä on käytäntönä katkaista sähköt sopimuksen viimeisenä sopimuspäivänä, mikä ei ole menettelytapojen mukainen toimintatapa.

Kilpailussa myynissä olevien mittaroimattomien kohteiden käsittely

1/2009: Mittaamatta voidaan jättää vain kohde, jonka teho ja käyttöaika ovat riittävän tarkasti määriteltävissä. Menettelyohjeiden mukaan mittaroimattomien kohteiden tehot lasketaan yhteen ja yhteen lasketusta tehosta muodostetaan tuntitehot jokaiselle käyttötunnille käyttöä vastaavalla tavalla. Summakäyrästä muodostetaan yksi tuntimitattu käyttöpaikka, jonka tunnus on esim. FI_KOK_HKE000_EIMITTAUS. Nämä tiedot lähetetään samoin kuin muidenkin tuntimitattujen kohteiden tiedot.

Mittaroimattomista kohteista muodostetaan siis yksi käyttöpaikka myyjää kohden ja kuormitusmallin tunnus on nolla.

Myyjän laskulla esiintyvä ”käyttöpaikkatunnus”

1/2009: Suositellaan myyjä ilmoittamaan kaikissa omissa laskuissaan ja sopimusvahvistuksissaan verkkoyhtiön käyttöpaikkatunnus. Jos laskulla halutaan käyttää myyjän omaa verkonhaltijan tunnuksesta poikkeavaa käyttöpaikan tunnusta, tälle pitää määritellä joku muu termi, kuten esimerkiksi ”myyjän tunnus sähkönkäyttöpaikalle”.

Käyttöpaikkarekisterin tietojen päivitys ja osoitteiden muoto

6/2009: Rekisterin päivitystiheys vaihtelee yhtiöittäin huomattavasti. Toimijoiden on aiheellista tarkistaa/päivittää tiedot riittävän usein.

Osoitetiedoille ei voida määritellä yksiselitteistä määrämuotoa, mutta toimijoita pyydetään tarkistamaan osoitteiden muotoiluja väestörekisterissä käytettyjä muotoiluja vastaa.

Uuden toimijan toiminnan aloittaminen vähittäismarkkinoilla

EDI-päivät: Uuden toimijan on ilmoitauduttava kantaverkkoyhtiölle, eli Fingridille, joka myöntää osapuolitunnukset. Toimintaa ei voida aloittaa ennen kuin osapuolella on hyväksytyt osapuolitunnukset. Tämän jälkeen osapuoli ilmoittaa itsensä ET:n Ediel-sivuilla olevaan PRODAT-yhteystietotaulukkoon.

Lisäksi suositellaan, että osapuoli ilmoittaa toimintansa aloittamisesta kaikille edellä mainitussa yhteystietotaulukossa oleville osapuolille. Toiminnan aloittamisesta tulee ilmoittaa vähintään niille verkonhaltijoille, joiden alueella on aloittamassa toimintaansa.

Muuttoihin liittyvät pelisäännöt ja muuttosanomien käytön periaatteita

Jäsentiedote 11/2009 ja kokous 6/2009

Sopimusehtojen mukaisesti asiakkaan tulee tehdä ja irtisanoa sopimukset viimeistään kahta viikkoa aikaisemmin. Tämä koskee myös muuttoa. 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 nopeammin. Takautuvia muuttoa ei kuitenkaan lähtökohtaisesti tehdä.

Menettelyohjeiden mukaisesti asiakkaan muuton hoitaa ensisijaisesti asiakkaan sisäänmuutto-kohteen myyjä. Kyseinen myyjä välittää menettelyohjeen mukaisesti sisäänmuuttokohteen ja ulosmuuttokohteen jakeluverkonhaltijalle tiedon muutosta. Osa toimijoista ei ilmeisesti aina noudata tätä menettelytapaa, vaan kehottaa asiakasta hoitamaan vanhan kohteen irtisanomisen itse.

Myyjän on aina varmistettava asiakkaalta todellinen muuttopäivä epäselvyyksien välttämiseksi.

Verkonhaltijoiden on aiheellista kiinnittää huomiota siihen, että sopimuksettomassa tilassa oleva kohde katkaistaan aina. Mahdollinen välikauden toimitus edellisen asiakkaan sopimuksen päättymisen ja uuden asiakkaan sopimuksen alkamisen välillä on jakeluverkonhaltijan vastuulla.

Lyhyellä varoitusajalla tapahtuvat muutot

Samalle tai seuraavalle päivälle tapahtuvia muuttoa 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 edellyttää sähköjen kytkemistä, on myyjän tiedusteltava puhelimitse verkon-

haltijalta, onko kytkentä lyhyellä varoitusajalla mahdollista ja mitä kytkentä maksaa. Kytkentäpyyntö voidaan tehdä ajan salliessa myös sähköpostitse. Sähköpostin otsikkoon tulee laittaa selkeästi, että kyseessä on "pikakytkentäpyyntö" sekä toivottava kytkentäpäivämäärä. Verkonhaltijan on reagoitava näihin sähköposteihin mahdollisimman pian ja menettelyohjeiden mukaisesti viimeistään seuraavana arkipäivänä. Verkonhaltijan tulee ilmoittaa vastauksessa 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.

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 asiakkaat ovat keskenään sopineet tästä ja uusi myyjä on sopinut asiasta verkonhaltijan ja kohteen nykyisen myyjän kanssa.

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 voida hoitaa.

Muuttosanomien väärinkäytöksiä

Muuttosanomia ei saa käyttää missään muussa kuin muuttotilanteessa.

On tullut ilmi tapauksia, joissa uusi myyjä on lähettänyt samasta kohteesta Z03[1]-sanoman perään Z03[14]-sanoman sen jälkeen, kun myyjälle on käynyt ilmi Z04[1]-sanomasta, että verkkopalvelusopimus on eri nimellä kuin myyntisopimus. Suomessa verkkosopimus ja myyntisopimus saavat olla eri nimillä. Jos sopimukset kuitenkin halutaan saman henkilön nimiin ja myyjä on tästä sopinut asiakkaan kanssa, niin myyjän on tehtävä tästä muutoksesta ilmoitus verkonhaltijalle muutoin kuin sanomalla. Muuttosanomaa ei saa käyttää asiakkaan nimen muutokseen.

On myös esiintynyt tapauksia, joissa myyjä on lähettänyt sekä Z03[1] ja Z03[14] samaan aikaan.

Lisäksi on esiintynyt tapauksia, joissa uusi myyjä on lähettänyt Z03[14] sanoman sen jälkeen, kun hän on saanut negatiivisen vastauksen aiemmin lähettämänsä myyjänvaihtoilmoitukseen.

Myyjän tulee aina varmistaa asiakkaalta onko kyse muutosta vai myyjän vaihdosta. Jos kuitenkin käy niin, että myyjälle käy ilmi vasta myyjänvaihtoilmoituksen lähetettyään, että kyseessä olikin muutto, tulee myyjän ilmoittaa verkonhaltijalle tilanteesta sähköpostitse tai puhelimitse ennen kuin tilanne korjataan Z03[14]-sanomalla.