



SÄHKÖNMYYNTISOPIMUKSEN PERUUTTAMINEN ENNEN TOIMITUKSEN ALKUA

Tässä ohjeessa esitetty menettelytapa otetaan käyttöön 16.1.2012, jota ennen kaikki peruutukset tulee tehdä sähköpostitse. Tämä ohje täydentää "myyjänvaihtoa koskevat peruutukset" -ohjetta, joka löytyy osoitteesta:

<http://www.energia.fi/sahkomarkkinat/sanomaliikenne/ohjeet-ja-suositukset>

1 Muutoshistoria

| Päivämäärä | Muokkaaja | Kuvaus | Hyväksytty |
|------------|------------------|--------------|------------|
| 25.3.2011 | Markus Piispanen | Alkuperäinen | OK |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

2 Roolit prosessissa

Asiakas: Loppuasiakas, jonka kanssa myyjä on tehnyt sähkönmyyntisopimuksen

Uusi myyjä: Sähkönmyyjä, joka on tehnyt käyttöpaikalle uuden sähkönmyyntisopimuksen asiakkaan kanssa

Edellinen myyjä: Sähkönmyyjä, jonka kanssa asiakkaalla on ollut edellinen sähkönmyyntisopimus kyseiselle käyttöpaikalle.

Jakeluverkonhaltija: Käyttöpaikan jakeluverkonhaltija.

3 Prosessikuvauksen perustiedot

3.1 Prosessikuvauksen omistaja

Energiateollisuus ry, Vähittäismarkkinoiden menettelytapojen kehitysryhmä

3.2 Kuvaus prosessista

Prosessin avulla peruutetaan sähkönmyyntisopimuksen siirto uudelle myyjälle ennen toimituksen alkamista. Sopimus palautetaan edelliselle myyjälle, mikäli se on mahdollista.

Prosessikaavio ja prosessin tehtävien kuvaukset ovat osa tätä prosessikuvausta.

3.3 Prosessin alku

Kuluttaja-asiakas peruuttaa tehdyn sopimuksen etämyyntisäädöksiensä mukaisen peruutusosoikeuden perusteella, tai asiakas tai uusi myyjä havaitsee virheellisen perustein tehdyn sopimuksen.

3.4 Prosessin loppu

Sopimus uuden myyjän kanssa peruutetaan. Sopimus palautetaan takaisin edelliselle myyjälle tai asiakas joutuu sopimuksettomaan tilaan.

3.5 Prosessin aikarajat

Peruutusprosessi tulee viedä läpi niin nopeasti kuin mahdollista. Pienetkin viivytykset prosessin etenemisessä voivat hankaloittaa peruutusta, sillä myös myyjänvaihtoprosessi etenee peruutusprosessin aikana.

3.6 Prosessin liitännät

Prosessi edellyttää, että aiemmin on toteutunut sähkönmyyntisopimuksen tekoprosessi, jota tässä kuvatulla prosessilla perutaan.

3.7 Työ- ja menettelyohjeet

Työ- ja menettelyohjeilla tarkennetaan prosessikuvauksessa esiintyvien tehtävien ohjeistusta. Tähän prosessiin liittyvät menettelyohjeet ovat Energiateollisuus ry:n julkaisemat ohjeet:

- *Myyjän vaihtoa koskevat peruutukset*
- *Sähkömarkkinoiden käytännön menettelyohje*
- *Sanomaliikenteen menettelyohje*
- *EDIEL yleiset sovellusohjeet*
- *Menettelyohjeet myyjille ja verkonhaltijoille myyjänvaihtotilanteisiin*

Ohjeet löytyvät osoitteesta:

<http://www.energia.fi/sahkomarkkinat/sanomaliikenne/ohjeet-ja-suositukset>

3.8 Tallenteet

Tallenteet ovat prosessissa syntynyttä tietoa, joka tallennetaan ja välitetään prosessin mukaisesti. Tämän prosessin tallenteet ovat PRODAT- ja APERAK –sanomia sekä sähköpostiviestejä.

3.9 Prosessin mittarit

Kukin prosessia toteuttava yritys asettaa oman toimintansa kannalta sopivat mittarit prosessin onnistumisen seuraamiseen. Tällaisia mittareita voivat olla esimerkiksi viestien perillemenon ja oikeellisuuden tarkistukset, prosessin läpimenoaika saadusta/lähetetystä peruutusilmoituksesta toteutuneeseen peruutukseen tai käytetty työaika peruutuskäsittelyyn.

3.10 **Prosessin seuranta**

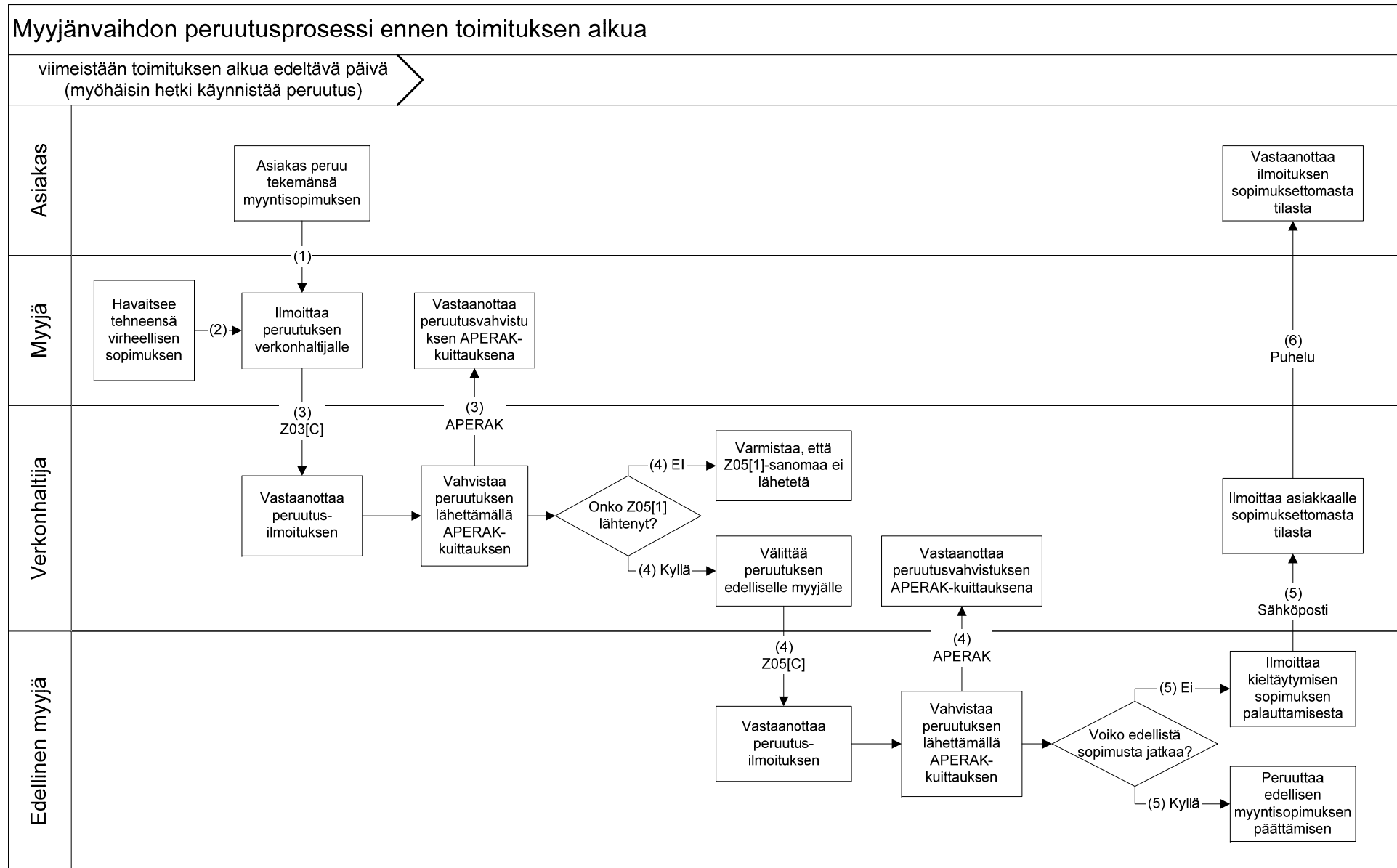
Tämän prosessin toteuttamisen onnistumista ja siihen liittyvän tiedonvaihdon oikeellisuutta seurataan prosessin rooleissa toimivien yritysten toimesta. Prosessin käyttökelpoisuutta seurataan prosessin omistajan, vähittäismarkkinoiden kehitysryhmän toimesta.

4 Liitteet

Liite 1: Prosessikaavio

Liite 2: Prosessin toiminnot ja tehtävät

Liite 3: Esimerkit aikarajojen noudattamisesta käytännössä



| Prosessin toiminnot ja tehtävät | | | | | |
|---------------------------------|---|---|---------------------|--|---|
| Numero | Tehtävä | Tehtävän tarkennus | Toteuttava rooli | Menettelyohjeet ja tehtäväkuvaukset | Tallenteet |
| 1 | Ilmoittaa uudelle sähkömyyjälle peruutuksen tai väärin perustein tehdystä sopimuksesta. | Kuluttaja-asiakas käyttää etämyyntisäädösten mukaista peruuttamisoikeuttaan ennen toimituksen alkua. Asiakas huomaa, että hänen käyttöpaikalleen tai hänen nimissään on virheellisesti tehty uusi sähkömyyntisopimus. Asiakas ilmoittaa virheestä puhelimitse tai sähköpostilla uuden sopimuksen tehneelle myyjälle. | Asiakas | Myyjänvaihtoa koskevat peruutukset -ohje | |
| 2 | Vastaanottaa ilmoituksen virheellisestä sopimuksesta tai havaitsee itse virheen | Uusi myyjä vastaanottaa asiakkaan peruutuksen tai asiakkaalta ilmoituksen virheellisin perustein tehdystä myyntisopimuksesta tai havaitsee itse tehneensä sopimuksen virheellisesti. | Uusi myyjä | | Esim. sähköposti, puhelun tallenne tmv. (ei pakollinen) |
| 3 | Läheittää Z03[C]-peruutussanoman | Uusi myyjä lähettää käyttöpaikan jakeluverkonhaltijalle ilmoituksen tehdyn myyntisopimuksen peruuttamisesta Z03[C]-sanomalla. Sanomaan saadun APERAK-kuittauksen jälkeen myyjä voi olettaa, että jakeluverkonhaltija vie peruutusprosessia eteenpäin. | Uusi myyjä | Sanomaliikenteen menettelyohje, Ediel yleiset sovellusohjeet | Z03[C]-sanoma, APERAK-kuittaus |
| 4 | Keskeyttää käynnissä olevan sopimuksen siirron ja välittää tarvittaessa tiedon peruutuksesta edelliselle myyjälle | Vastaanotettuaan peruutusilmoituksen JVH lähettää sanomaan APERAK-kuittauksen. JVH tarkastaa sanomaliikennettä hoitavasta järjestelmästä, onko peruutettavaa sopimusprosessia koskeva Z05[1]-sanoma jo lähetetty. Mikäli sanoma ei vielä ole lähtenyt varmistaa JVH, että sopimusprosessi keskeytetään. Mikäli sanoma on jo lähtenyt, lähettää JVH käyttöpaikan edelliselle myyjälle peruutusilmoituksen Z05[C]-sanomalla. Sanomaan saadun APERAK-kuittauksen jälkeen JVH voi olettaa, että edellinen myyjä vie peruutusprosessin päätökseen. | Jakeluverkonhaltija | Sanomaliikenteen menettelyohje, Ediel yleiset sovellusohjeet | Vastaanotettu Z03[C]-sanoma, Z05[C]-sanoma, APERAK-kuittaus |

| Prosessin toiminnot ja tehtävät | | | | | |
|---------------------------------|--|---|---------------------|-------------------------------------|--|
| Numero | Tehtävä | Tehtävän tarkennus | Toteuttava rooli | Menettelyohjeet ja tehtäväkuvaukset | Tallenteet |
| 5 | Palauttaa edellisen sopimuksen tai hylkää sopimuksen palautuksen | Vastaanotettuaan peruutusilmoituksen edellinen myyjä lähettää sanomaan APERAK-kuittauksen. Normaalitilanteessa edellinen sopimus palautetaan voimaan aikaisemmin ehdoin. Mikäli tämä on ollut määräaikainen sopimus, joka ei jatku toistaiseksi voimassa olevana, voi edellinen myyjä kieltäytyä sopimuksen palauttamisesta. Tällöin myyjä ilmoittaa JVH:lle sähköpostilla kieltäytymisen sopimuksen palauttamisesta. Siinä erikoistapauksessa, että peruutus tapahtuu hyvin aikaisin ja peruutettavan sopimuksen voimaan tuloon on vähintään 14 vrk, voi edellinen myyjä ilmoittaa sopimuksesta kieltäytymisen Z08[1]-sanomalla. | Edellinen myyjä | | Vastaanotettu Z05[C]-sanoma, Sähköposti sopimuksen palauttamisen kieltäytymisestä tai Z08[1]-sanoma ja APERAK-kuittaus |
| 6 | Välittää tiedon sopimuksettomasta tilanteesta | JVH vastaanottaa edelliseltä myyjältä ilmoituksen kieltäytymisestä sopimuksen palauttamiseen. JVH ottaa asiakkaaseen yhteyttä kertoakseen käyttöpaikan sopimuksettomasta tilanteesta ja kehottaa asiakasta tekemään mahdollisimman nopeasti uuden sähkönmyyntisopimuksen. | Jakeluverkonhaltija | | Ilmoitus sopimuksettomasta tilasta (muoto JVH:n valittavissa) |

LIITE 3 - ESIMERKIT AIKARAJOJEN NOUDATTAMISESTA KÄYTÄNNÖSSÄ

Myyjänvaihdon peruutuksissa prosessin nopealla käynnistymisellä sekä etenemisellä on erityisen suuri tärkeys. Uuden myyjän tulisi käynnistää peruutusprosessi aina välittömästi kun tarve peruutukselle ilmenee, sillä mahdollisuus sanomapohjaisen menettelyn käyttöön voidaan hukata viivytämällä prosessin käynnistystä. Sanomapohjaista menettelyä voidaan käyttää ainoastaan silloin kun prosessi käynnistetään ennen uuden sopimuksen voimaan tuloa, eli Z03[C]-peruutusilmoitus lähtee toimituksen alkua edeltävänä päivänä klo 23.59 mennessä.

Jos peruutusprosessin käynnistyminen viivästyy yli sopimuksen alkamisajankohdan, tarvittavat korjaustoimenpiteet ovat tässä ohjeessa kuvattua sanomapohjaista peruutusprosessia monimutkaisempia. Toimituksen alkamisen jälkeen käynnistyneistä myyjänvaihtoista tulee aina sopia toimijoiden kesken sähköpostitse.

Ennen toimituksen alkua aikaa sopimuksen tekemisestä peruutuksen käynnistämiseen on vähintään 14 vuorokautta riippuen uuden myyjän ja asiakkaan sopimasta sopimuksen alkamispäivästä. Uusi sopimus astuu voimaan aina vuorokauden alusta, eli kello 0.00 ja vanha sopimus loppuu edellisenä päivänä klo 24.00.

Kaikki peruutuksiin liittyvät sanomat ja muut viestit tulee aina lähettää mahdollisimman nopeasti, mutta kun sopimuksen alkamishetkeen on aikaa vain hyvin vähän (0-3 vuorokautta), tulee erityisesti varmistaa prosessin viivytyksetön eteneminen.

Esimerkki 1 – Aikaa toimituksen alkamiseen useita päiviä

Asiakas tekee sopimuksen sähköntoimituksesta uuden myyjän kanssa **10.3.2011** ja toimituksen on määrä alkaa 15 vuorokautta myöhemmin, eli **25.3.2011**. Asiakas ilmoittaa **15.3.2011** haluvansa peruuttaa tekemänsä sopimuksen ja jäävänsä nykyisen myyjän asiakkaaksi.

1. Uuden myyjän tulee käynnistää peruutusprosessi mahdollisimman pian, mutta tässä tapauksessa riittää kun Z03[C]-sanoma lähetetään peruutusilmoitusta seuraavana päivänä 16.3.2011.
2. JVH kuittaa vastaanottamansa Z03[C]-peruutusilmoituksen positiivisella APERAK-kuittauksella, mikäli viestin syntaksi ja sisältö ovat virheettömät. Kuittaus tulee tehdä ilman viivytyksiä, eli käytännössä saman vuorokauden sisällä (16.3.2011).
3. JVH lähettää vanhalle myyjälle ilmoituksen sopimuksen palautuksesta Z05[C]-sanomalla. Myös tämä sanoma tulee lähettää ilman viivytyksiä, mutta tässä tapauksessa riittää kun sanoma lähetetään Z03[C]-sanoman vastaanottoa seuraavana päivänä, eli 17.3.2011.
4. Nykyinen myyjä vastaanottaa Z05[C]-sanoman ja kuittaa sen positiivisella APERAK-kuittauksella saman tien. Mikäli nykyinen myyjä kieltäytyy sopimuksen palautuksesta, tulee tästä ilmoittaa viivytyksettä JVH:lle sähköpostitse, eli tässä tapauksessa viimeistään Z05[C]:n vastaanottoa seuraavana päivänä 18.3.2011.
5. JVH vastaanottaa sähköpostin ja ottaa asiakkaaseen yhteyttä puhelimitse heti kuin mahdollista.

Esimerkki 2 – Peruutusprosessi käyntiin toimitusta edeltävänä päivänä

Asiakas tekee sopimuksen sähköntoimituksesta uuden myyjän kanssa **10.3.2011** ja toimituksen on määrä alkaa 15 vuorokautta myöhemmin, eli **25.3.2011**. Uusi myyjä huomaa **24.3.2011** tehneensä sopimuksen vahingossa väärälle käyttöpaikalle ja siten käynnistää peruutusprosessin estääkseen virheellisen myyjänvaihdon.

1. Uuden sopimuksen on siis määrä astua voimaan jo seuraavan vuorokauden alusta myyjän huomattua virheen. Jotta peruutus vielä onnistuisi peruutussanomaa käyttäen, tulee uuden myyjän lähettää Z03[C]-sanoma vielä saman päivän aikana, eli 24.3.2011 klo 23.59 mennessä.

-
2. JVH saattaa käsitellä vastaanotetun Z03[C]-sanoman vasta seuraavan vuorokauden puolella (24.3.), jolloin uusi sopimus on jo astunut voimaan. Mikäli sanoman lähetysaika-leiman päivämäärä kuitenkin on 24.3.2011 ja sanoma on muuten oikeaoppinen, tulee se kuitata positiivisella APERAK-kuittauksella ja viedä peruutusprosessia eteenpäin kiireellisesti. Taseikkuna ei vielä tässä vaiheessa ole sulkeutunut, joten JVH voi vielä palauttaa asiakkaan edellisen myyjän taseeseen. Tämä on kuitenkin tehtävä ilman viivytyksiä saman päivän aikana.
 3. JVH:n tulee lähettää Z05[C]-sanoma edelliselle myyjälle mielellään vielä saman päivän aikana, kun on käsitellyt Z03[C] sanoma, eli 25.3.2011.
 4. Edellinen myyjä kuittaa vastaanottamansa Z05[C]-sanoman positiivisella APERAK-kuittauksella ilman viivytyksiä.