



ET:n jäsenyritysten verkkotoiminnasta sekä sähkökaupasta vastaavat Asiakkuuden hallinta toimikunta, Vähittäismarkkinatoimikunta, EDI-Käyttäjärühmä Prodat yhteyshenkilöt

Edelleen lähetettäväksi

yrityksenne sanomaliikenteestä vastaavalle henkilölle, jollei hän ole prodat -yhteystiedoissamme.

MENETTELYTAPASUOSITUS VERKONHALTIJOILLE, KUN NYKYINEN MYYJÄ EI VASTAA MYYJÄNVAIHTOILMOITUKSEEN

Viime aikoina on tullut esille useita tilanteita, joissa verkkonhaltija ei ole lukuisista yhteydenotoista huolimatta saanut asiakkaan nykyiseltä myyjältä kuittausta myyjänvaihdon onnistumisesta. Tällä hetkellä sovellettavien menettelyohjeiden mukaan verkkonhaltijan tulee saada nykyiseltä myyjältä joko positiivinen Z08[1] tai negatiivinen Z08[N] sanoma, ennen kuin hän voi viedä prosessin eteenpäin. Menettelyohjeiden mukaan nykyisen myyjän ilmoituksen tulisi olla verkkonhaltijan käytettävissä 10 vuorokautta ennen sopimuksen alkamista, mutta tätä eivät ole kaikki myyjät noudattaneet.

Jatkossa kyseisen ongelman ratkaisee sanomaliikenneasetus, joka on parhaillaan TEM:ssä valmisteilla. Ehdotetut säännökset lähtevät siitä, että nykyisen myyjän on kuitattava myyjänvaihto kahdessa vuorokaudessa. Ellei hän näin tee, oletetaan, että myyjänvaihto onnistuu ja verkkonhaltija vie prosessin eteenpäin. Asetus tulee voimaan mitä todennäköisemmin vasta syksyllä, mihin asti yllä esitettyyn ongelmaan tulee löytää väliaikaisratkaisu.

EDI-Käyttäjärühmä käsitteli asiaa ja esittää, että verkkonhaltijat voivat käyttää seuraavaa toimintatapaa asetuksen voimaantulomiseen asti:

Kun verkkonhaltija ei ole saanut nykyiseltä myyjältä vahvistusta myyjänvaihdon onnistumisesta määräajassa, verkkonhaltijan suositellaan ottavan yhteyttä sähköpostitse sekä nykyiseen että uuteen myyjään. Jos vanha myyjä ei muuta ilmoita kahden vuorokauden (2vrk) kuluessa, verkkonhaltija siirtää asiakkaan uuden myyjän myyntiin alkuperäisessä aikataulussa.

Käytännössä verkkonhaltija lähettää nykyiselle myyjälle sähköpostin, jossa todetaan, että verkkonhaltija siirtää asiakkaan uuden myyjän myyntiin alkuperäisessä myyjänvaihtoilmoituksessa Z03[1] esiintyvänä alkamispäivänä. Verkonhaltijan on hyvä samalla lähettää uudelle myyjälle sähköpostitse tieto siitä, että ollaan käyttämässä tätä erityistä menettelytapaa, koska nykyinen myyjä ei ole vastannut verkkonhaltijan lähettämään sanomaan määräajassa. Jollei nykyinen myyjä muuta ilmoita kahden vuorokauden sisällä, vahvistaa verkkonhaltija sopimuksen alkamisen uudelle myyjälle.

Näihin tilanteisiin liittyen on hyvä huomata, että verkkonhaltijan tulisi menettelyohjeiden mukaisesti lähettää nykyiselle myyjälle irtisanomisilmoitus (Z05) sähköpostitse tai muuta soveltuva viestivälinettä käyttäen, jos verkkonhaltija ei ole vastaanottanut kuittaussanomaa lähettämälleen Z05[1]-sanomalle. Vasta tämän jälkeen verkkonhaltija voi käyttää yllä esitettyä menettelytapaa.

Suosittelun menettelytapaa mukaillee tulevan asetuksen vaatimuksia ja pyrkii minimoimaan turhia viiveitä myyjänvaihtoprosessissa. Asetuksen voimaantullessa järjestelmät voidaan automatisoida tukemaan menettelytapaa, mutta valitettavasti tässä vaiheessa menettelytavasta voi aiheutua verkkonhaltijalle ylimääräistä työtä, mutta toisaalta säästetään siltä selvittelytyöltä, mitä osa verkkonhaltijoista on tehnyt viime aikoina myyjänvaihtoprosessien eteenpäinviemiseksi.

Ystävällisin terveisin

Kenneth Hänninen

Pekka Salomaa