Sirpa Leino
23.9.2010

Hyvät sähkökauppajohtajat!

Suositus sähkönmyyjän asiakkaalle annettavasta sähkön käyttöraportista

Laki edellyttää energian vähittäismyyntiyrityksen toimittavan loppukäyttäjille vähintään kerran vuodessa raportin energian käytöstä. Raportti on toimitettava loppukäyttäjille ensimmäisen kerran vuonna 2011. Raportin edellytetään sisältävän energiankäytön raportin ajanjaksolta ja sitä edeltäneeltä kolmelta vuodelta kuitenkin enintään siltä ajalta kuin asiakassuhde on kestänyt. Raporttiin tulee sisältyä myös vertailutietoja loppukäyttäjän energiankäytöstä verrattuna muihin vastaaviin loppukäyttäjiin. Vertailutieto on oltava raportissa viimeistään vuonna 2012.

Energiapalveludirektiivi (2006/32/EY) on Suomessa pääosin pantu täytäntöön vapaaehtoisilla energiatehokkuussopimuksilla. Sen ohella annettiin laki energiamarkkinoilla toimivien yritysten energiatehokkuuspalveluista (N:o 1211/2009), joka tuli voimaan 1.1.2010. Laki täydentää elinkeinoelämän energiatehokkuussopimusjärjestelmää. Energiatehokkuussopimuksen energiapalvelujen toimenpideohjelmaan liittyneet yritykset ovat sitoutuneet kehittämään asiakkaille annettavaa palautetta ja muita energiatehokkuuspalveluita jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti koko sopimuskauden ajan. Laissa tai sopimusjärjestelmässä ei ole tarkemmin määritelty palautetiedon antamistapaa tai esitysmuotoa, mutta siitä voidaan tarvittaessa antaa asetus.

Sähkönmyyjän käyttöpalaute

Alan toimijoiden ja viranomaisten yhteisessä hankkeessa on määritelty kotitalouksille suunnatun käyttöraportin tietosisältö ja tarvittavan vertailutiedon tuottaminen ja ylläpito. Hankkeessa on myös selvitetty kuluttajien tarpeita palautetiedon osalta.

Työryhmä on laatinut lain vaatimusten pohjalta kaksi vaihtoehtoista tapaa toteuttaa sähkönmyyjän kuluttaja-asiakkaan energiankäyttöraportti – perusraportti ja asiakaskohtainen raportti. Kummastakin tavasta on laadittu kaksi esimerkkiä. Työryhmä suosittaa tehdyn taustatyön ja laadittujen mallien hyödyntämistä sähkönmyyjien toteuttaessa omia raporttiratkaisujaan. Erityisesti tulisi kiinnittää huomiota siihen, että raporteissa käytettäisiin alan sisällä yhtenäistä terminologiaa.

Työryhmä näkee erityisen tärkeäksi, että kuluttaja-asiakkaiden saamat, samantyyppisten asiakkaiden sähkönkäyttöä koskevat vertailutiedot perustuvat yhtenäiseen tietopohjaan ja kestävät kriittisen ulkopuolisen tarkastelun. Tässä hankkeessa vertailutieto on tuotettu otospohjaisesta aineistosta.

Raporttien käyttöönottoon yrityksissä liittyy joukko toimenpiteitä. Perusraportin osalta on tietojärjestelmiä varten määriteltävä vertailutiedon formaatti ja tiedon ylläpitotapa on sovittava. Vertailun lähtötiedot on annettu valmiina (liite 4). Lämpötilakorjausta varten on määriteltävä eri käyttöpaikkojen kuuluminen viidelle lämpötilavyöhykkeelle. Työryhmä ehdottama jaottelu on kuvattu liitteessä 5. Vertailutietojen luokitukset ja tietojen käyttö on kuvattu liitteessä 3.

Lisäksi työryhmä ehdottaa seuraavien toimenpiteiden toteuttamista raporttien käyttöönoton tukemiseksi:

Energiateollisuus ry
Fredrikinkatu 51–53 B, 00100 Helsinki
PL 100, 00101 Helsinki
Puhelin: (09) 530 520, faksi: (09) 5305 2900
www.energia.fi

- raporttien käyttöönottoon liittyviin koulutuksiin osallistuminen (esim. asiakaspalvelu-koulutukset, ajankohtaisseminaarit)

- yhtiöiden asiakaslehtiin ja verkkosivuille sekä asiakaspalveluun käsitteitä ja luokitteluja avaavia juttuja

- mahdollisuuksien mukaan nettiin myös valmiita vastauksia asiakaspaneelissa esiin nousseisiin kysymyksiin (miksi ei raportoida kalenteri vuotta, miksi raportointi katkeaa myyjän vaihtuessa, jne,)

Raportin toteuttaminen lain edellyttämässä aikataulussa edellyttää, että sähkön myyjät ovat mahdollisimman pian yhteydessä järjestelmätoimittajaan tarvittavien toimenpiteiden sopimiseksi.

Lisätietoa raportista ja sen liitteiden käyttämisestä antavat Virve Rouhiainen Adato Energiasta (virve.rouhiainen@energia.fi) ja Riina Heinimäki Energiateollisuudesta (riina.heinimaki@energia.fi).

Sähkönmyyjän käyttöpalauteraportti ja liitteet löytyvät myös Energiateollisuuden nettisivuilta: http://www.energia.fi/fi/ymparisto/energiatehokkuus/kirjasto.

Ystävällisin terveisin

Pekka Salomaa

LIITTEET Sähkön käyttöraportti 2010-09-23
Vertailutiedon taulukot (liite 4)
Lämpötilakorjauksen lisätiedot (liitteet 5 ja 6)

JAKELU Sähkökauppatoimialan toimikunnat ja työryhmät
Energiatehokkuussopimuksen energiapalvelujen ohjausryhmä
Energiatehokkuussopimuksen energiapalvelujen yhteyshenkilöt