



Hyvät sähkökauppajohtajat  
Hyvät sähköverkkojohtajat

*Välitettäväksi yhtiöiden sisällä sanomaliikenteestä vastaaville henkilöille*

## Sähkönmyyntisopimuksen peruuttamiseen uusi sanomapohjainen menettelytapa

Jäsenistöltä saatujen lukuisten toivomusten johdosta sähkönmyyntisopimuksen peruuttamiseen otetaan käyttöön uusi sanomapohjainen menettelytapa, joka tehostaa vähittäismarkkinoiden toimintaa. Uusi menettely koskee ainoastaan ennen toimituksen alkamista tapahtuvia peruutuksia. Toimituksen alettua peruutukset hoidetaan vastaisuudessakin sähköpostilla. Uudistuksen myötä otetaan käyttöön uusi syykoodi kahteen myyjänvaihtosanomaan. Vaadittavat tietojärjestelmämuutokset on tilattava järjestelmätoimittajilta. Peruutusprosessiin liittyen on myös valmisteltu kokonaan uusi menettelyohje.

Peruutussanomien käyttöönoton taustalla on toiminnan tehostaminen. Sanomapohjaisen peruutusprosessin avulla sopimuksien peruutuksia koskevat tiedot voidaan välittää automaattisesti eri toimijoiden tietojärjestelmien välillä, pienentäen tarvetta manuaaliselle tietojen käsittelylle. Tämä tehostaa sekä myyjien että verkonhaltijoiden toimintaa.

Sanomapohjaista peruutusprosessia voidaan käyttää ainoastaan ennen toimituksen alkua tapahtuviin peruutuksiin, jolloin käyttöpaikka on vielä vanhan myyjän taseessa. Toimituksen alun jälkeen tapahtuvat peruutukset ovat huomattavasti monimutkaisempia, joten ne tulee jatkossakin käsitellä toimijoiden välillä erikseen sähköpostilla.

Peruutusprosessin valmistelu on tapahtunut ET:n vähittäismarkkinoiden menettelytapojen kehitysryhmässä, joka koostuu toimijoiden edustajista sekä teknisessä ryhmässä, joka koostuu pääosin järjestelmätoimittajien edustajista.

### Uusi syykoodi kahteen sanomaan – ei tarvetta täysmittaiselle testaukselle

Sanomapohjaisen peruutusprosessin mahdollisimman vaivattoman käyttöönoton varmistamiseksi käytetään peruutussanomissa samoja sanomarakenteita kuin myyjänvaihtosanomissakin käytetään. Peruutukset erotetaan myyjänvaihtoilmoituksista ottamalla peruutukselle käyttöön uusi syykoodi [C]. Uudet peruutussanomien (Z03[C] ja Z05[C]) ovat siis liiketoiminnallisten tietojen osalta yhteneviä vastaavien myyjänvaihtoilmoitusta koskevien sanomien (Z03[1] ja Z05[1]) kanssa. Tämä vähentää uusien sanomien käyttöönottoon liittyvää testaustarvetta, koska tietorakenteeltaan identtisten sanomien ei tarvitse käydä läpi kaikkia uusille sanomille normaalisti tarvittavia testejä. Vähäisempi testaustarve näkyy nopeampana käyttöönottona ja pienempinä kustannuksina verrattuna kokonaan uusiin sanomiin.

Peruutettavat sopimukset tunnistetaan sanoman lähettäjän, käyttöpaikkatunnuksen sekä myyjän sopimustunnuksen avulla. Nämä tiedot välitetään identtisinä sekä myyjänvaihtoa että peruutusta koskevissa sanomissa (Z03[1/C] ja Z05[1/C]).

Peruutuksiin tarvittavan uuden syykoodin käyttöönotto edellyttää kaikkien toimijoiden sanomaliikennettä hoitavaan tietojärjestelmään järjestelmäpäivityksen. Toimijoita kehoitetaan tilaamaan peruutussanomien vaatima päivitys järjestelmätoimittajaltaan mahdollisimman pian. **Sanomapohjainen prosessi otetaan käyttöön 16.1.2012**, jolloin kaikilla toimijoilla tulee olla valmius vastaanottaa ja lähettää peruutusprosessiin liittyviä uusia sanomia. Samalla tulee

huolehtia yhtiöiden sisällä asiakaspalvelu- ja sanomaliikennehenkilöstön koulutuksesta. Myyntisopimuksen peruuttaminen ennen toimituksen alkua on erittäin aikakriittinen prosessi, joten on ensiarvoisen tärkeää, että toimijat ovat alusta asti valmiita hoitamaan peruutukset sovitun menettelytavan mukaisesti. Toimijoita kannustetaan kehittämään peruutusten hoitamiseen tehokas sisäinen toimintamalli, jolla varmistetaan peruutusten sujuminen viivytyksettä, mikä on kaikkien toimijoiden sekä asiakkaan edun mukaista.

### **Uusi entistä prosessilähtöisempi ohjeistus peruutuksille**

Peruutusprosessista on valmisteltu kokonaan uusi ohje, joka löytyy ET:n verkkosivuilta osoitteesta <http://www.energia.fi/fi/sahko/sahkokauppa/ediel-sivut/ohjeetjasuositukset>. **Sähkömyyntisopimuksen peruuttaminen ennen toimituksen alkua** -ohje poikkeaa ET:n muusta vähittäismarkkinoita koskevasta ohjeistuksesta, sillä uudessa ohjeessa menettelytapa on pyritty kuvaamaan entistä enemmän prosessinäkökulmasta. Tämä auttaa lukijaa saamaan nopeasti selkeän kokonaiskuvan menettelystä ja antaa samalla yksityiskohtaisempaa tietoa prosessin eri vaiheista selkeästi jäseneltynä.

Ohjeen rungon muodostavat prosessin perustiedot sekä kaksi liitettä; prosessikuvaus sekä prosessin tehtävät ja toiminnot. Perustiedoissa on tiiviisti kerrottuna kaikki tärkeimmät prosessiin liittyvät ulkoiset tiedot. Näitä tietoja ovat esimerkiksi prosessin omistaja, prosessin alku ja loppu, prosessin liitynnät ja tallenteet sekä aiheeseen liittyvä muu ohjeistus.

Ohjeen kaksi ensimmäistä liitettä sisältävät varsinaisen yksityiskohtaisen kuvauksen prosessista ja ne täydentävät toisiaan. Prosessikaaviosta näkee askel askeleelta eri toimijoiden tehtävät myyntisopimusta peruutettaessa. Tehtävät ja toiminnot -liitteessä nämä askeleet on tarkasti kuvattu sekä kerrottu muuta oleellista tietoa kustakin prosessin kohdasta, kuten syntyvät tallenteet ja muu ohjeistus. Prosessin vaiheet on kummassakin liitteessä numeroitu, jotta lukija pääsee heti kiinni oikeaan kohtaan. Lisäksi ohjeessa on kolmas liite, jossa esimerkinomaisesti kerrotaan prosessissa sovellettavista aikarajoista kahdessa erilaisessa tilanteessa.

Mikäli nyt valmisteltu ohje saa positiivisen vastaanoton toimijoilta, voidaan prosessinäkökulmaa alkaa käyttää muussakin sanomaliikennettä käsittelevässä ohjeistuksessa.

Peruutussanomien (Z03[C] ja Z05[C]) tarkempi tietorakenne ja sisältö on kuvattu päivitetystä **PRODAT-inhouse määrittelyt ja syykoodit** -taulukossa, joka myös löytyy ET:n verkkosivuilta osoitteesta <http://www.energia.fi/fi/sahko/sahkokauppa/ediel-sivut/ohjeetjasuositukset>.

Lisätietoja peruutussanomien käyttöön otosta antavat Energiateollisuus ry:n asiantuntijat: Markus Piispanen, [markus.piispanen@energia.fi](mailto:markus.piispanen@energia.fi), puh. (09) 5305 2406 tai Riina Heinimäki, [riina.heinimaki@energia.fi](mailto:riina.heinimaki@energia.fi), puh. (09) 5305 2403.

Ystävällisin terveisin

Markus Piispanen  
Asiantuntija  
Energiateollisuus ry  
Sähkökauppa, Sähköverkko

**Tiedoksi:** Sähköverkkovaliokunta, sähkökauppa-valiokunta sekä toimialojen toimikunnat ja työryhmät, vähittäismarkkinoiden menettelytapojen kehitysryhmä, tekninen ryhmä, PRODAT-yhteyshenkilöt, ET:n henkilöstö