

Kommenttipuheen- vuoro vähittäis- markkinoiden kehityksestä

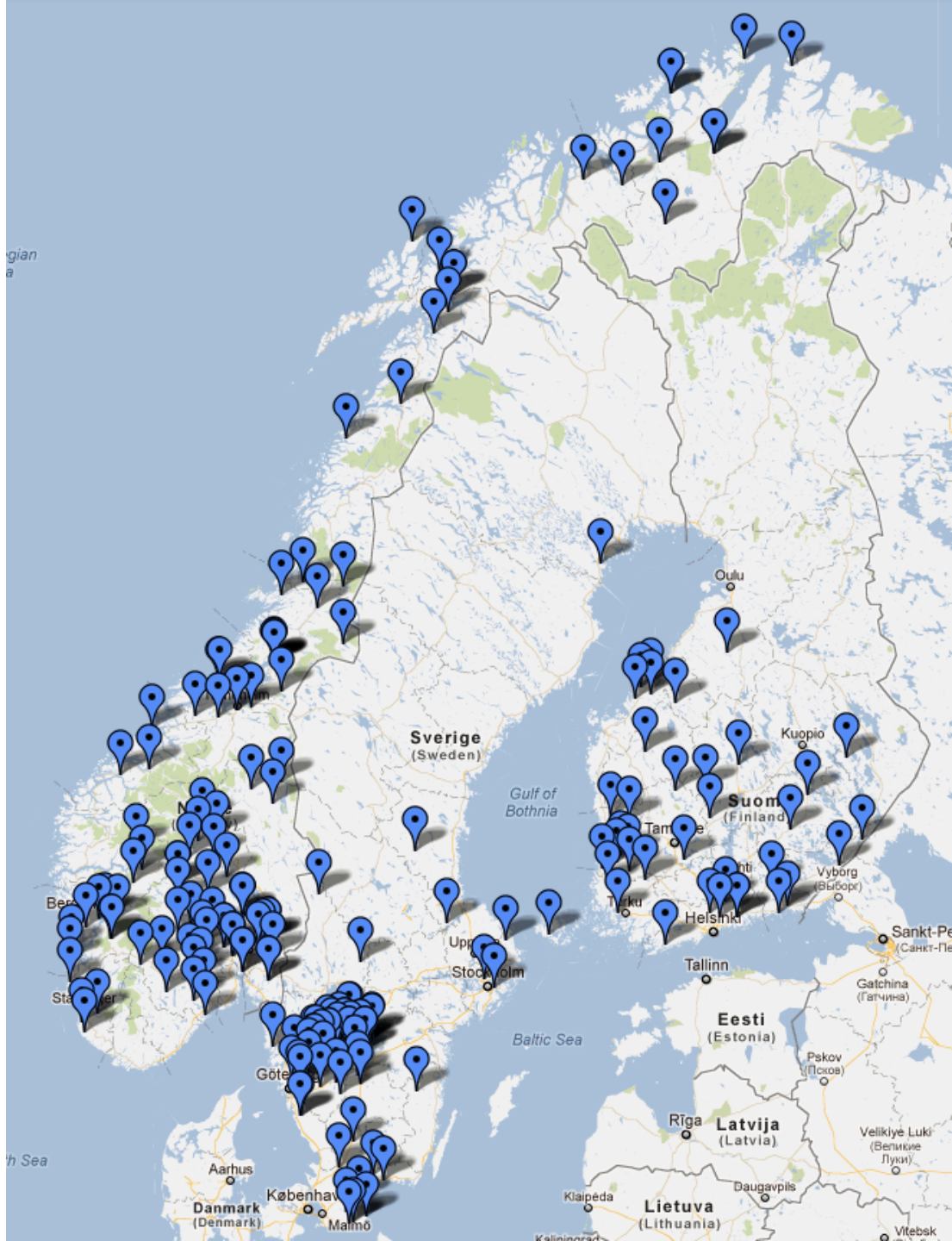
Akke Kuusela, Paikallisvoima



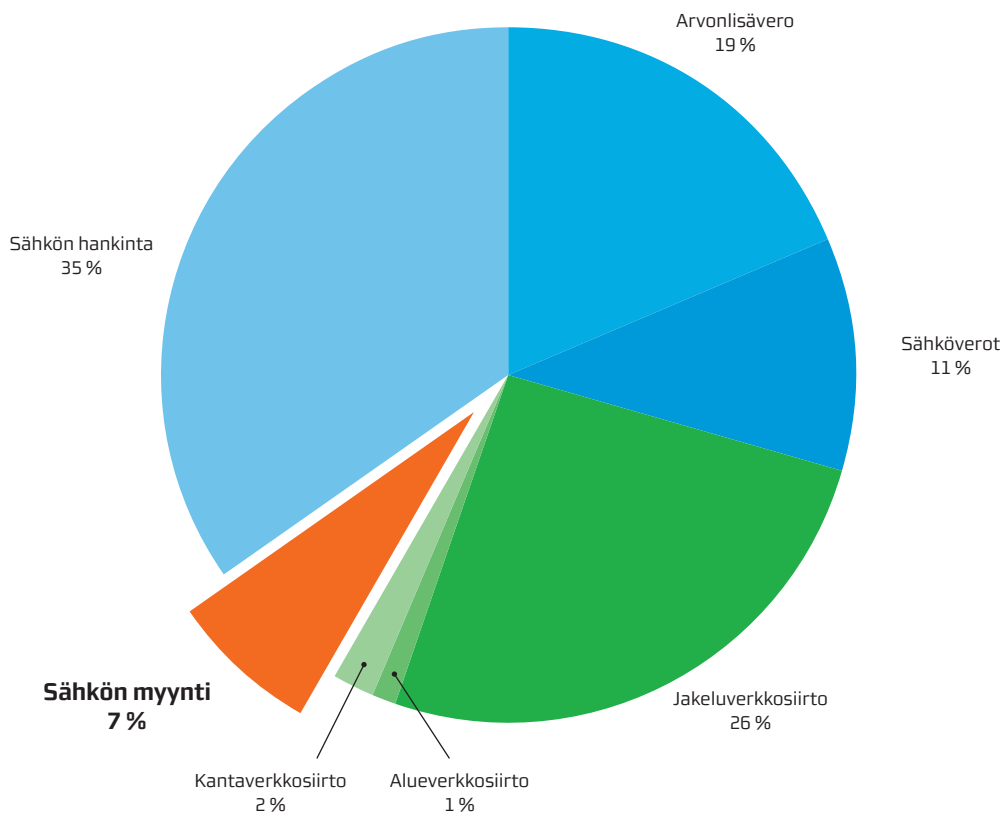
Laajaa vastustusta

- ◆ Yhteensä yli 200 paikallista energiayhtiötä ovat kriittisiä ehdotettua markkinamallia kohtaan.

PAIKALLISVOIMA



Kehittämistyön huomio väärissä asioissa



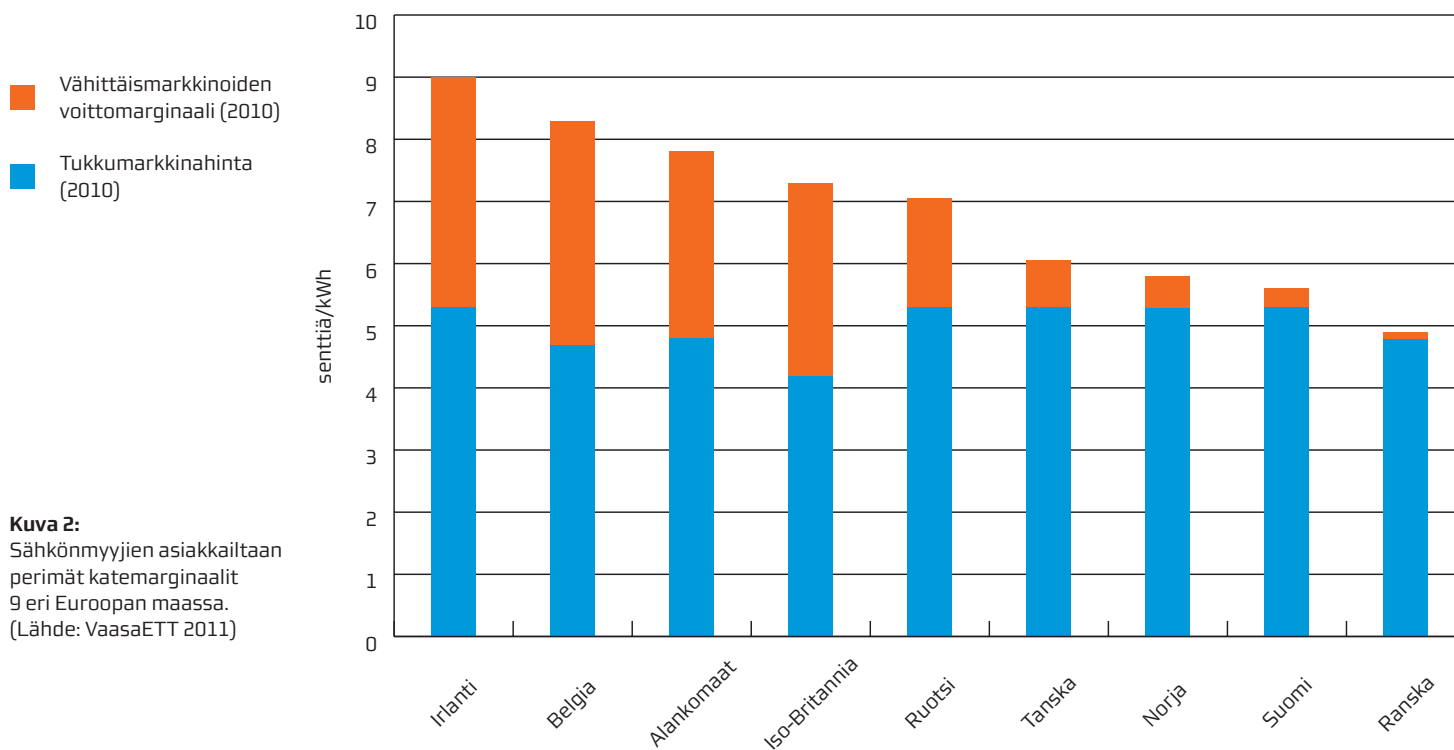
Kuva 1:
Vähittäismarkkina-asiakkaiden maksamasta sähkön hinnasta vain 7 % aiheutuu sähkönmyynnistä. Valtaosa sähkön hinnasta (93 %) riippui muista tekijöistä, kuten sähkönhankintakustannuksista, veroista ja siirtomaksuista. (Lähde: Energiamarkkinavirasto)

Vaarana asiakaspalvelun radikaali heikentyminen ja markkinoiden keskittyminen



- ◆ Myyjävetoinen yhden luukun malli **vaarantaa asiakkaan mahdollisuudet saada asiantuntevaa palvelua**: asiakaskontakti jakeluyhtiöön käytännössä kielletään ja asiointi on pakko tehdä myyntiyhtiön puhelinpalvelun kautta.
- ◆ **Esitykset suosivat suuria sähköntoimittajia**, sillä sähkönmyyjille asetettava tarve olla yhteydessä lukuisiin jakeluverkkoyhtiöihin vaatii hallintoresursseja, joita pienillä toimijoilla ei ole.
- ◆ **Esitysten toteutuminen heikentäisi kilpailua ja nostaisi asiakkaan sähkönhintoja.**

Marginaalit ja asiakkaan etu?



Kuva 2:
Sähkönmyyjien asiakkailtaan perimät katemarginaalit 9 eri Euroopan maassa. (Lähde: VaasaETT 2011)

Uusi malli vaikeuksissa poikkeustilanteissa



- ◆ Kun sähköverkkoon tulee häiriö, on asiakkaalle tärkeää pystyä tekemään vikailmoitus paikalliseen asiakaspalveluun.
 - **Myyjäkeskeinen malli heikentäisi asiakkaan suoraan yhteyttä verkonhaltijaan ja hidastaisi vikojen korjaamista.**
- ◆ Olisiko sähkönmyyjillä intressiä ja kykyä huolehtia verkkoon liittyvistä ongelmista?
- ◆ Sähkönmyyntiyhtiöiden tulisi rakentaa asiakaspalvelu, joka kykenisi käsittelemään muun muassa verkon vikailmoitukset, poikkeustilanteet, energiatehokkuuskysymykset ja paikallisen sähköntuotannon liittämisen verkkoon.

Miten sitten edetä pohjoismaisen markkinan edistämiseksi?



- ◆ NordREG:n tulee varmistaa, että jatkoselvitettäväksi valitun yhden laskun ja pääosin yhden luukun mallin vaikutukset ja riskit analysoidaan huolella.
- ◆ Harkitaan aidosti myös pakollista kahden laskun mallia.
- ◆ Punnitaan jatkoa suunniteltaessa tarkoin, että pohjoismaisen mallin kehittäminen vie haluttujen tavoitteiden suuntaan.
- ◆ Vältetään ratkaisuja, jotka aiheuttavat kohtuuttomia tietojärjestelmäinvestointeja ja raskaita käytännön prosesseja.

Kiitos!

