



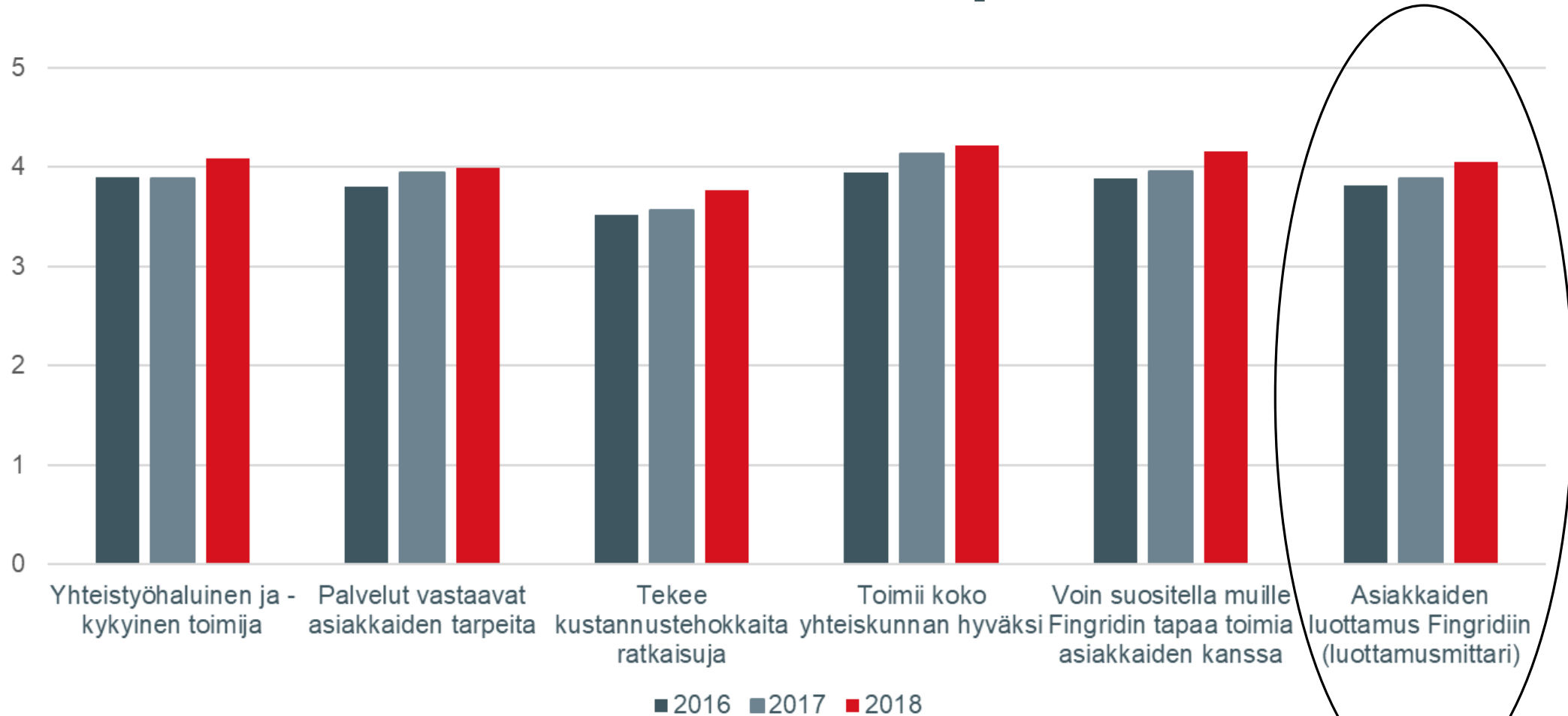
Rami Saajoranta

Asiakastutkimuksen tulokset 2018: Markkinatoimikunta

FINGRID

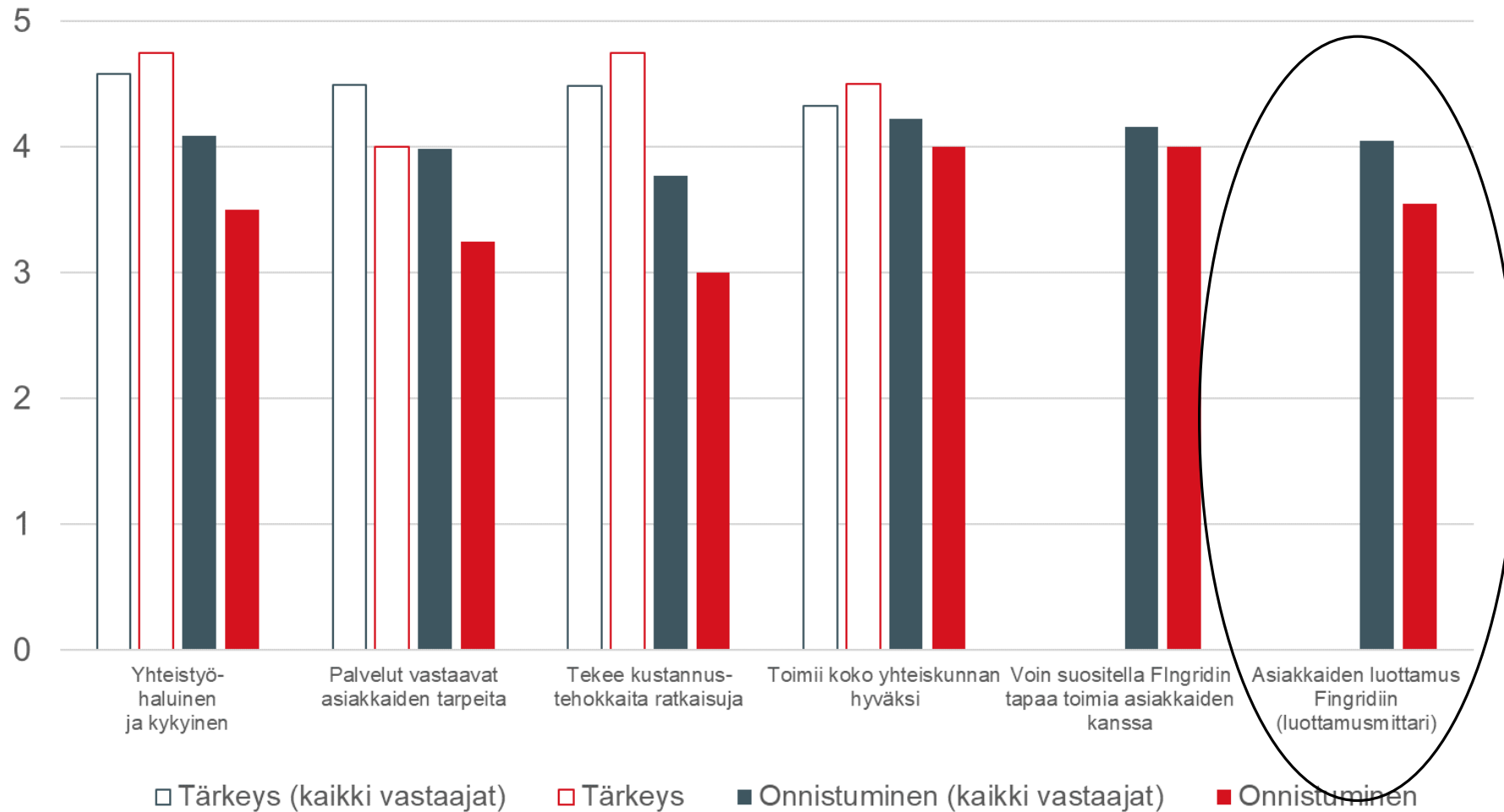
Asiakastyytyväisyystutkimus 2018

Luottamusmittari: Selkeää parannusta



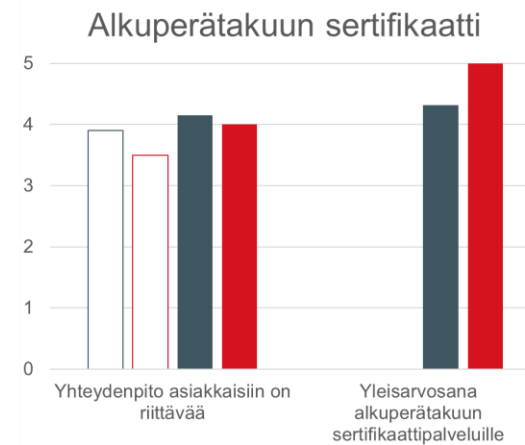
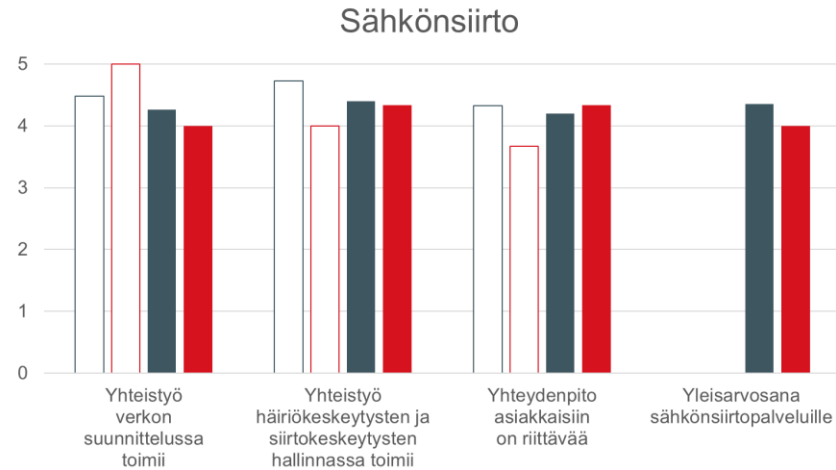
Arvio Fingridin onnistumisesta kaikki vastaajat vs. markkinatoimikunta

N=4

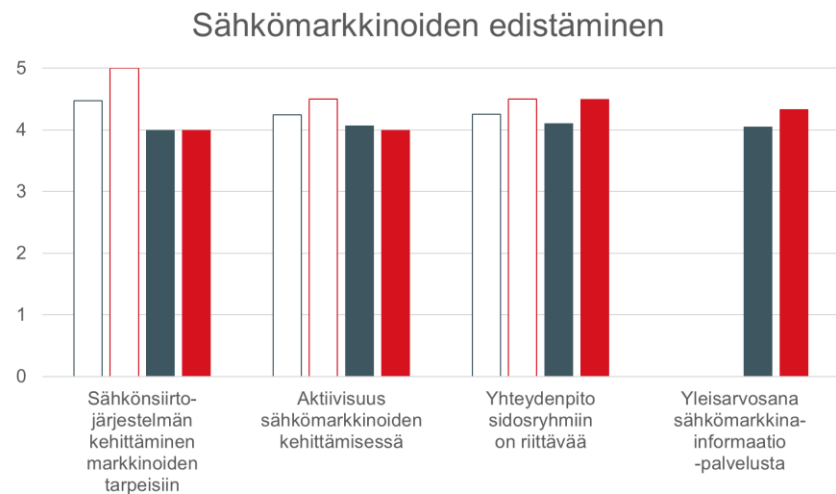


Arvio palveluiden onnistumisesta kaikki vastaajat vs. markkinatoimikunta

N=4



- Tärkeys (kaikki vastaajat)
- Tärkeys
- Onnistuminen (kaikki vastaajat)
- Onnistuminen



Markkinatoimikunta – avoin palaute – kehitettävää

- Selvittää jokaisen päätöksen osalta millaiset kustannusvaikutukset päätöksellä on Asiakkaille. Kustannustehokkuus on jatkuvaa kampaamista ja tekemistä, muuten se lössähtää.
- Palvelut eivät vastaa asiakkaiden tarpeita vaan Fingridin omia tarpeita, joista pyritään muodostamaan asiakkaiden tarpeita.
- Fingrid voisi joskus vierailla asiakasyrityksissä - mieluummin vielä niin, että vierailijoina olisi myös operatiivisesta toiminnasta vastaavia henkilöitä, toki johtajatkin ovat tervetulleita ;) Ongelma on lähinnä se, että Fingridin maailma on niin erilainen kuin se maailma, missä esim. sähköyhtiöt toimivat asiakkaineen. Joskus Fingridin ihmisiltä puuttuu ihan tietoakin, mutta useimmiten vain käytännön ymmärrystä sen suhteen, mitä asioita voi viedä eteenpäin kuluttajalle saakka ja millä aikataululla. Tahtoa Fingridiltä ei puutu ja se on tietenkin hyvä alku.
- Ketkä oikeasti Fingridiä lukuunottamatta tarvitsevat tai haluavat kysyntäjoustoja? Jotenkin tuntuu, että tässä ajetaan vain Fingridin omaa etua.
- Suuret kärsivät kun pieniä suositaan.
- Parempaan päin menee, mutta kuluttajien asemasta tulisi saada tasa-arvoinen tuottajien kanssa - joka saralla.
- Fingrid toimii kansainvälisesti, mutta onko toiminta yhteistyöhakuista? Media ei ole esittänyt asiaa näin.
- Pohjoismainen yhteistyö on haastavaa, mutta siinä pitää vaan jaksaa pitää yllä Suomiverkkareiden etua. Tsemppiä siihen.
- Olen pettynyt, että mobiiliapplikaatio ajetaan alas. Nyt reaaliaikaisen säätösähkön hintatiedon saanti viivästyy, kun push-viestit poistuvat. Erittäin iso menetys! Säättösähkömarkkinoille osallistuvat saavat jälleen nopeammin hintatiedon kuin ne toimijat, jotka eivät osallistu. Eriarvoistavaa.
- Älkää vähentäkö yhteydenpitoa nykyisestään, se on tärkeämpää kuin arvaattekaan.
- Jos oikeasti halutaan olla suunnannäyttävä, pitäisi Fingridin oma hinnasto kannustaa joustavuuteen. Nyt kiinteiden maksujen osuus varsinkin tuotannolle kasvaa jatkuvasti. Jos halutaan kysyntäjoustoja, pitäisi tariffin vahvistaa kysyntäjouston kohtaamaa hintaa.

Markkinatoimikunta – avoin palaute – hyvää

- Asiakasfoorumit ovat hyvin valmisteltuja ja asiakkaiden kanssa kahdenvälisesti tuodaan esille asioiden todellinen laita. Julkisuuteen annetaan vähän toinen kuva, mutta ei kansalliseen turvallisuuteen näin vahvasti vaikuttava yhtiö voi muutakaan tehdä. Pidän tätä hyvänä asiana.
- Fingrid järjestää asiakastilaisuuksia sopivalla tavalla ja sopivassa tahdissa (esim. Current). Markkinatoimikunta on hyvä tapa jakaa tietoa. Fingridin asenteesta näkyy halu parantaa yhtiön ja sen asiakkaiden välistä ymmärrystä, mikä on todella arvostettavaa. Tapana on rutista, että vaikka asiakkaiden ääni kuuluu, sitä ei kuunnella. Itse en ihan allekirjoita väittämää, sillä osa asioista on varmaan sellaisia, että ei niistä voikaan varsinaisesti mielipidettä kysyä, koska ratkaisut tehdään teknisin perustein tai ne on jo tehty EU:ssa jne. Eikä ne asiakkaidenkaan mielipiteet aina yhtenäisiä ole...
- Kehittyä hyvää tahtia oikeaan suuntaan neutraalina kantaverkkoyhtiönä. On jo Pohjoismaiden paras siinä.
- Fingridin missiona on mm. toimivien sähkömarkkinoiden mahdollistaminen (tai jotain sinne päin). Tämä näkyy yhtiön toiminnassa. Samaa ei totta vieköön voi sanoa enimmästä osasta kantaverkkoyhtiöitä.
- Fingridin asiakkaat pääsevät projektiin mukaan eri työryhmissä.



Rami Saajoranta

Selvitys tehoon perustuvaksi kulutusmaksuksi 2018 - yhteenvedo

FINGRID

Selvitys tehoon perustuvaksi kulutusmaksuksi

- Fingrid pyysi asiakkailta palautteita Gaia Consultingin raportissa esitettyihin hinnoitteluvaihtoehtoihin 31.10.2018 mennessä.
- Määräaikaan mennessä saimme palautteita 12 yhtiöltä sekä asiakastoimikunnilta.
- Valtaosa palautteista tukee nykyisen hinnoittelumallin säilyttämistä. Nykyinen energiaperusteinen talviarkipäivän kulutusmaksu toimii kuten tehomaksu, ja tähän ollaan varsin tyytyväisiä.
- Tehoon perustuvaa kulutusmaksua sellaisenaan ei kannattanut yksikään yhtiöistä, vaan tässä nähtiin erilaisia ongelmia esimerkiksi varayhteyksien, kulutusjouston ja varttitaseen osalta.



Valikoituja palautteita 1/2

- Neuvottelukunta 25.9.2018: "Keskustelun jälkeen neuvottelukunnan kantana älyverkkotyöryhmälle päätettiin todeta, että palautteiden ja analyysien pohjalta ei tämänhetkisen tiedon mukaan ole välitöntä tarvetta lähteä muuttamaan tariffirakennetta."
- Joustojen hakemista (esim. kulutushuipun hallinta) ei saa kytkeä kantaverkkohinnoitteluun, vaan ne ovat omia markkinoitaan.
- Siirtyminen varttilaskutukseen askarruttaa, jos sieltä löytyy entistä suurempia huippuja: tulisi kompensoida laskemalla esim. useamman mittauksen keskiarvoa.
- Varayhteyden käyttöön ei saa kohdistua uutta tehomaksua siten, että jossain kuussa joutuu maksamaan tehomaksun täytenä pääyhteydestä ja myös varayhteydestä. Kokonaisia jakeluverkkoja ei kuitenkaan saisi netottaa, vaan laskuttaa ne liittymispisteittäin.

Valikoituja palautteita 2/2

- Nykyinen energiapohjainen hinnoittelu talvipainotuksella on yksinkertaisempi ja läpinäkyvämpi sekä järjestelmä- ja aiheuttamisperiaatenaäkökulmasta perustellumpi kuin kuvatut tehomaksun sisältävät mallit
 - Nykyinen hinnoittelu antaa selkeän signaalin, että talviarki on kallista aikaa – tämä on perusteltavissa järjestelmän huipputehojen ajoittumisella
 - Järjestelmä- ja aiheuttamisperiaatenaäkökulmasta katsottuna on perusteltua painottaa talvikauden maksuja – se toteutuu jo selkeästi.
- Nykyisellä rakenteella kantaverkkokustannusten, ja -signaalien läpivienti hinnoittelussa on helpompaa ja läpinäkyvämpää jakeluverkon suurjännitteisten loppuasiakkaiden osalta.
- Verkkoyhtiön kulutusprofiili on aina talvipainotteinen ja lämpötilariippuva. Verkkoyhtiöllä ei juurikaan ole vaikutusmahdollisuuksia huipun pienentämiseen.

Selvitys tehoon perustuvaksi kulutusmaksuksi

- *Fingrid tekee päätöksen hinnoittelumallista tammikuussa. Asiakaspalautteiden pohjalta hinnoittelumalli ollaan säilyttämässä nykyisellään myös valvontajaksolla 2020-2023.*
- Ensisijaisesti kantaverkkolaskutusjakso säilyisi tunnissa seuraavan valvontajakson 2020-2023. Pitäytyminen energiaan perustuvassa hinnoittelussa mahdollistaa kuitenkin siirtymisen 15 minuutin laskutusjaksoon myös aiemmin ilman kokonaislaskutuksen muutosta, pl. loistehomaksut.





Fingrid Oyj

Läkkisepäntie 21

00620 Helsinki

PL 530, 00101 Helsinki

Puh. 030 395 5000

Fax. 030 395 5196

FINGRID