

21.4.2023

## SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEN RAPORTTI KOSKIEN VUOTTA 2022

### 1. Yleistä

Tässä raportissa on kuvattu toimenpiteitä, joilla on varmistettu toimenpideohjelmassa kuvatun syrjimättömyyden varmentamisen täytäntöönpano vuonna 2022.

### 2. Helen Sähköverkko Oy:n toimenpiteet syrjimättömyyden varmentamiseksi

Seuraavassa tarkastellaan eri asiakokonaisuuksien osalta yksityiskohtaisesti toimenpiteitä, joita Helen Sähköverkko Oy (Helen Sähköverkko) on toteuttanut vuonna 2022 syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelman noudattamiseksi.

Toiminnan syrjimättömyyden varmentaminen on otettu huomioon palvelusopimuksissa ja toiminnassa noudatetaan alan yleisiä suosituksia.

Yhtiön johto on allekirjoittanut syrjimättömyyden varmentamisen raportin ja raportti on julkaistu yhtiön Internet-sivuilla.

#### 2.1. Toiminnallinen eriyttäminen

Yhtiön hallituksen puheenjohtaja, Helen Oy:n strategia ja yritysjärjestelyt yksikön johtaja, Antti Sallila jäi pois hallituksesta 15.11.2022. Hallituksen puheenjohtajana jatkaa hallituksen jäsen, Jaana Eklund. Uutena hallitukseen valittiin Helen Oy:n talous liiketoiminnan suunnittelu yksikön päällikkö Harri Sirpoma. Hän ei ole säädöksissä tarkoitettulla tavalla päättävässä asemassa sähkön tuotanto- ja myyntitoiminnoista. Hänet on perehdytetty verkkoyhtiölle asetettuihin tasapuolisuus- ja syrjimättömyysvaatimuksiin.

Helen Sähköverkko esiintyy viestinnässään omalla nimellään ja tuotemerkillään. Helen Sähköverkon tuotemerkki uusiutui vuonna 2022. Asiakasmateriaaleihin logo ja värimaailmaa uudistettiin vaiheittain vuoden 2022 aikana.

#### 2.2. Asiakassuhteet

Asiakassopimusten osalta toiminta on toimenpideohjelman mukaista.

Asiakashallintaan liittyvä ns. asiakaskohtaamistyö ostetaan palveluna Helen Oy:ltä (Helen). Sähköverkon asiakaspalvelulla on oma puhelinnumero ja sähköpostikanavat. Sähköverkon asiakaspalvelua auditoidaan kvartaaleittain. Auditoinneilla varmistetaan sähköverkon asiakaspalvelun syrjimättömyys ja tasapuolisuus.

Helen Sähköverkon tarjoamat palvelut ovat saatavilla yhtiön omilta nettisivuilta [www.helensahkoverkko.fi](http://www.helensahkoverkko.fi).

21.4.2023

Sosiaalisessa mediassa (Twitter ja LinkedIn) Helen Sähköverkko viestii asioista omilla tileillään.

Erillisten palvelukanavien myötä asiakkaiden on helpompi erottaa myyntiyhtiön ja verkkoyhtiön roolit.

Helen Oy:llä ja Helen Sähköverkko Oy:llä on yhteinen asiakaslehti. Asiakaslehteä ei käytetä Helen Oy:n markkinoinnilliseen tarkoitukseen. Toimintatapa varmistaa verkon asiakkaiden tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun.

Helen Sähköverkko Oy:n asiakkaita laskuttaa Helen Oy. Mahdollisuutta vaihtaa verkkopalvelun maksun saajaksi Helen Sähköverkko Oy on selvitetty, mutta tämä ei ole kohtuullisin kustannuksin mahdollista niin kauan, kuin on käytössä nykyinen yhteinen asiakastietojärjestelmä. Projekti asiakastietojärjestelmän uusimiseksi on käynnissä ja uuden järjestelmän käyttöönoton jälkeen, vuoden 2023 loppuun mennessä, laskuttajana tulee olemaan Helen Sähköverkko Oy.

Sähkömarkkinoiden keskitetty tiedonvaihtojärjestelmä datahub otettiin tuotannolliseen käyttöön 21.2.2022. Uuden toimintamallin myötä kaikilla sähkön myyjillä tulee olemaan yhdenmukaiset edellytykset tarjota asiakkaille sähkölaskua, jossa laskutetaan sekä sähkönsiirto että sähkönmyynti.

Digitaalisten palveluiden tasapuoliset saavutettavuusvaatimukset on huomioitu Helen Sähköverkko Oy:n verkkopalveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa WCAG 2.1 -ohjeistuksen AA-tason kriteerein. Saavutettavuusseloste on julkaistu Helen Sähköverkko Oy:n verkkosivuilla.

Vuoden 2022 aikana aloitettiin häviösähkön hankinnan kilpailutukseen valmistautuminen, millä sähköverkon häviöenergia hankitaan avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti. Nykyinen avoimeen kilpailutukseen pohjautuva hankintasopimus päättyy vuoden 2023 lopussa.

Häiriötekstiviestipalvelu koskee kaikkia Helen Sähköverkon asiakkaita. Helen Sähköverkko lähettää tekstiviestin häiriön alkamisesta ja päättymisestä kaikille asiakkaille, jotka ovat sähkökatkon piirissä. Vuonna 2022 lisättiin tekstiviestin lähetysvalmius myös sähköpolariskin ollessa suuri.

Valtionneuvoston asetuksen mukaisesti kriittisten sähkönkäyttöpaikkojen luokittelua on valmisteltu varautumissuunnitelmaan. Asiakastiedotus tehdään vuoden 2023 aikana.

Vallinneen energiakriisin johdosta Helen Sähköverkko lisäsi nettisivuilleen tiedottamista, miten asiakkaiden tulee varautua sähköpolariskiin.

Helen Sähköverkko toteutti toukokuussa 2022 julkisen sähköverkon

21.4.2023

kehittämishojelman kuulemisen avoimena menettelynä kaikille asiakkailleen ja sidosryhmilleen. Heillä oli ensimmäistä kertaa mahdollisuus vaikuttaa sähkönjakeluverkon kehittämissuunnitelmaan. Kyselyyn saatiin yli 2000 vastausta, joista suurin osa oli kotitalouksilta. Helen Sähköverkko hyödyntää asiakkaiden palautetta sähköverkon kehittämisessä. Tulokset olivat rohkaisevia ja vahvistavat valintoja, joita olemme tehneet verkon kehittämisen suhteen Helsingissä.

EPSI Rating toteutti tutkimuksen Suomen sähköverkkoyhtiöiden asiakastytyväisyydestä ja -uskollisuudesta – Helen Sähköverkko sijoittui tuloksissa kärkijoukkoon.

### 2.3. Tasevastuu ja taseselvitys

Taseselvitys siirtyi Fingrid Datahub Oy:n vastuulle. Helen Sähköverkon avoimen toimituksen tasevastaavana toimii edelleen Gasum.

### 2.4. Tietojärjestelmien hallinta

Tietojärjestelmien hallinta on toimenpideohjelman mukaista.

Helen–konsernissa on yhteinen asiakastietojärjestelmäprojekti käynnissä. Verkko- ja myyntiyhtiön asiakastietojärjestelmät tulevat olemaan erillisiä asennuksia, jossa asiakastiedot ovat eriytetty toisistaan. Erillisten asiakastietojärjestelmien tuotannollinen käyttöönotto on vuoden 2023 aikana. Jatkossa tiedonvaihto järjestelmien välillä kulkee sanomilla datahubin kautta. Uuden järjestelmän myötä sanomaprosessit ovat tasapuolisia ja syrjimättömiä kaikkien myyntiyhtiöiden kanssa.

Tietosuojaselostetta päivitettiin keskitetyn tiedonvaihdon datahubin käyttöönoton yhteydessä. Tiedonvaihtotavan muutos ei vaikuta käsiteltäviin tietoihin ja jatkossakin asiakastiedot välitetään luotettavasti sekä tietoturvallisesti eri osapuolten välillä datahubin kautta.

Yhtiön toimintamallit ovat tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaisia.

### 2.5. Salassapitovelvollisuus

Tietojen salassapitoon ja luottamuksellisuuteen liittyvien velvollisuuksien noudattamista on ohjattu omalle ja palvelutuottajien henkilöstölle annettavalla sisäisellä koulutuksella, henkilökohtaisin salassapitositoumuksin sekä ohjeistuksen avulla. Keväällä 2022 salassapitokuittausten tilannetta on tarkasteltu ja Helen Sähköverkko Oy:n sekä Helen Oy:n osalta laitettu kuntoon.

Sähkömarkkinalainsäädännön koulutukseen ja salassapitokuittausten hallinnoimiseksi on tehty Luottamuksellisuus- ja syrjimättömyys sähkömarkkinoilla ohjeesta sisäinen verkkokoulutus.

21.4.2023

Verkkokoulutus edellytetään suoritettavan Helen Oy:llä kaikilla työntekijöiltä, joilla on pääsy sähköasiakkaiden asiakas- ja /tai mittaustietoihin. Helen Sähköverkko Oy:llä koulutuksen suorittaa koko henkilöstö. Hyväksytystä suorituksesta saa suoritusmerkinnän. Koulutuksen uusimisväli on työtehtävistä riippuen 2 tai 4 vuotta.

Verkkokoulutuksen piiriin otettiin v.2022 aikana myös palveluntuottajiemme sähköasiakkuutta- ja/tai mittaustietoja käsitteleviä työntekijöitä, jotka tekevät töitä Helen Sähköverkko Oy:lle asiakkuuteen liittyvien töiden ja/tai sähköenergia mittaustietojen parissa.

2.6 Poikkeama

Ei poikkeamia

3. Yhteenveto

Helen Sähköverkko Oy on noudattanut toiminnassaan syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelman tavoitteiden mukaisesti.

Helsingissä 21.4.2023

Helen Sähköverkko Oy



Markus Lehtonen  
toimitusjohtaja