

17.4.2019

SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEN RAPORTTI KOSKIEN VUOTTA 2018

1. Yleistä

Tässä raportissa on kuvattu toimenpiteitä, joilla on varmistettu toimenpideohjelmassa kuvatun syrjimättömyyden varmentamisen täytäntöönpanoa vuonna 2018.

2. Helen Sähköverkko Oy:n toimenpiteet syrjimättömyyden varmentamiseksi

Seuraavassa tarkastellaan yksityiskohtaisesti toimenpiteitä eri asiakokonaisuuksien osalta, joita Helen Sähköverkko Oy on toteuttanut vuonna 2018 syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelman noudattamiseksi sekä aiemmin todettujen kehityskohteiden parantamiseksi.

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

2.1. Toiminnallinen eriyttäminen

Hallituksen kokoonpano muuttui 2018, kun kaupungin toinen edustaja Nina Puumalainen jättäytyi pois yhtiön hallituksesta.

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

Helen Sähköverkko esiintyy viestinnässään omalla nimellään ja tuotemerkillään.

2.2. Asiakassuhteet

Asiakassopimusten osalta toiminta on toimenpideohjelman mukaista.

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

Helen Sähköverkolla on omat nettisivut www.helensahkoverkko.fi.

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

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

Helen Oy:lla ja Helen Sähköverkko Oy:lla on yhteinen asiakaslehti. Asiakaslehdestä on tehty kaksi versiota, toinen verkkoyhtiön asiakkaille ja

17.4.2019

toinen myyntiyhtiön asiakkaille. Toimintatapa varmistaa verkon asiakkaiden tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun.

Helen Sähköverkko Oy:n asiakkaita laskuttaa Helen Oy. Vuoden 2015 aikana selvitettiin mahdollisuutta vaihtaa verkkopalvelun maksun saajaksi Helen Sähköverkko Oy, mutta tämä ei ole kohtuullisin kustannuksien mahdollista niin kauan, kuin on käytössä nykyinen yhteinen asiakastietojärjestelmä. Projekti asiakastietojärjestelmän uusimiseksi on käynnissä ja uuden järjestelmän käyttöönoton jälkeen laskuttajana tulee olemaan Helen Sähköverkko Oy.

Vuoden aikana on osallistuttu keskitetyn tiedonvaihdon (datahub) toimintamallin määrittelytyöhön. Uuden toimintamallin myötä kaikilla sähkön myyjillä on yhdenmukaiset edellytykset tarjota asiakkaille sähkölaskua, jossa laskutetaan sekä sähkönsiirto että sähkömyynti.

2.3. Tasevastuu ja taseselvitys

Tasevastuu ja taseselvitys ovat toimenpideohjelman mukaisia.

Sähköverkon häviöenergia hankitaan avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti.

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. Jatkossa tiedonvaihto järjestelmien välillä kulkee sanomilla datahubin kautta. Uuden järjestelmän myötä sanomaprosessit ovat tasapuolisia ja syrjimättömiä kaikkien myyntiyhtiöiden kanssa.

Yhtiön toimintamallit ovat toukokuussa 2018 voimaan tulleen tietosuojasetuksen 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 2018 salassapitokuittausten tilannetta on tarkasteltu ja puutteet on Helen Sähköverkko Oy:n ja Helen Oy:n asiakaspalvelun osalta laitettu kuntoon.

Yhtiön hallitus on käsitellyt tämän raportin kokouksessaan 17.4.2019.

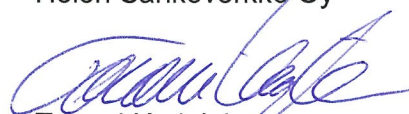
17.4.2019

3. Yhteenveto

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

Helsingissä 17.4.2019

Helen Sähköverkko Oy



Tommi Karjalainen
toimitusjohtaja