

SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEN RAPORTTI KOSKIEN VUOTTA 2019

1. Yleistä

Tässä raportissa on kuvattu toimenpiteitä, joilla on varmistettu toimenpideohjelmassa kuvatun syrjimättömyyden varmentamisen täytäntöönpano vuonna 2019.

2. Helen Sähköverkko Oy:n toimenpiteet syrjimättömyyden varmentamiseksi

Seuraavassa tarkastellaan eri asiakokonaisuuksien osalta yksityiskohtaisesti toimenpiteitä, joita Helen Sähköverkko Oy (Helen Sähköverkko) on toteuttanut vuonna 2019 syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelman noudattamiseksi sekä aiemmin todettujen kehityskohteiden parantamiseksi.

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

Toimitusjohtaja Tommi Karjalainen jätti tehtävänsä 9.8.2019. Hallituksen jäsen Markus Lehtonen nimitettiin toimitusjohtajaksi 16.9.2019. Hänen tilalleen hallitukseen on valittu Helen Oy:n johtaja (tuotanto ja omaisuus) Heikki Hapuli. Heidät on perehdytetty verkkoyhtiölle asetettuihin tasapuolisuus- ja syrjimättömyysvaatimuksiin.

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:ltä. 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.

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

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

20.4.2020

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 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 sähkönmyynti.

Asiakastietojärjestelmä sekä datahub -projektit ovat edelleen viivästyneet järjestelmätoimittajien vaikeuksista johtuen.

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

Digitaalisille verkkopalveluille (helensahkoverkko.fi ja helen.fi asiointipalvelut) on tehty saavutettavuuden asiantuntija-arviointi syyskuussa 2019 arvioiden niitä WCAG 2.1 -standardin AA-tason kriteereihin. Arvioinnissa todettiin: Helenin verkkopalvelut ovat visuaalisesti ja käytettävyydeltään varsin selkeitä ja yhdenmukaisia, mikä tekee sivuston käytöstä helppoa. Suurin osa saavutettavuusongelmista liittyy sivuston kontrasteihin sekä näppäimistö- ja ruudunlukijakäyttöön.

Sähköverkon häviöenergia hankitaan avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti.

2.3. Tasevastuu ja taseselvitys

Tasevastuu ja taseselvitys ovat toimenpideohjelman mukaisia.

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 tiedon-

20.4.2020

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

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 2019 salassapitokuittausten tilannetta on tarkasteltu ja puutteet korjattu Helen Sähköverkko Oy:n ja Helen Oy:n kumppaneiden osalta laitettu kuntoon.

Yhtiön hallitus on käsitellyt tämän raportin kokouksessaan 20.4.2020.

3. Yhteenveto

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

Helsingissä 23.4.2020

Helen Sähköverkko Oy



Markus Lehtonen
toimitusjohtaja