

6.4.2021

SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEN RAPORTTI KOSKIEN VUOTTA 2020

1. Yleistä

Tässä raportissa on kuvattu toimenpiteitä, joilla on varmistettu toimenpideohjelmassa kuvatun syrjimättömyyden varmentamisen täytäntöönpano vuonna 2020.

2. Helen Sähköverkko Oy:n toimenpiteet syrjimättömyyden varmentamiseksi

Seuraavassa tarkastellaan eri asiakokonaisuuksien osalta yksityiskohtaisesti toimenpiteitä, joita Helen Sähköverkko Oy (Helen Sähköverkko) on toteuttanut vuonna 2020 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

Hallituksen jäsen Heikki Hapuli jätti tehtävänsä 30.09.2020. Hänen tilalleen hallitukseen on valittu Helen Oy:n yksikön päällikkö (Tuotanto ja omaisuus) Juhani Aaltonen. Hänet on perehdytetty verkkoyhtiölle asetettuihin tasa-
puolisuus- 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 sisäisin auditoinnein kvartaaleittain. Auditoinneilla varmistetaan sähköverkon asiakaspalvelun syrjimättömyys ja tasapuolisuus.

Helen Sähköverkon tarjoamat palvelut ovat saatavilla yhtiön omilta nettisivuilta www.helensahkoverkko.fi.

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

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

6.4.2021

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. Projektin 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.

Digitaalisten palveluiden tasapuoliset saavutettavuusvaatimukset on huomioitu Helen Sähköverkko Oy:n verkkopalveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa WCAG 2.1 -ohjeistuksen AA-tason kriteerein. Saavutettavuusseoste julkaistiin 15.12.2020 Helen Sähköverkko Oy:n verkkosivuilla.

Seloste perustuu kolmannen osapuolen tekemään arviointiin siitä, täyttääkö verkkosivusto direktiivin (EU) 2016/2102 vaatimukset. Havaitut pienet puutteet korjataan vuoden 2021 aikana.

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. Verkk- 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 tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaisia.

6.4.2021

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 2020 salassapitokuittausten tilannetta on tarkasteltu ja Helen Sähköverkko Oy:n sekä Helen Oy:n osalta laitettu kuntoon.

Sähkömarkkinalainsäädännön koulutukseen ja salassapitokuittausten hallinnoimiseksi on päätetty toteuttaa v.2021 aikana Luottamuksellisuus- ja syrjimättömyys sähkömarkkinoilla ohjeesta sisäinen verkkokoulutus, jonka avulla on helppo hallinnoida salassapitokuittausten tilannetta sekä toistaa koulutus määrävälein.

2.6 Poikkeama

Energiavirasto antoi 5.6.2020 päätöksen (Dnro 1164/420/2020), jossa todettiin, että Helen Sähköverkon asiakaspalvelussa ei ole noudatettu Sähkömarkkinalain tasapuolisuusvaatimuksia, kun se on ohjannut asiakkaan yhteydenoton Helen Oy:n käsiteltäväksi.

Helen Sähköverkko Oy totesi toimintatavan taustalla olleen yksittäinen inhimillinen virhe, sekä toimittaneensa asiakkaan pyytämät tiedot veloituksetta välittömästi, kun asiakaspalvelun virheellinen toiminta ilmeni. Vastineessa esitettiin myös useita korjaavia toimenpiteitä, joilla varmistetaan, että vastaavia tilanteita ei jatkossa tapahdu.

Energiaviraston ratkaisussa todettiin, että Helen Sähköverkko Oy:n vastineessa esitetyt korjaavat toimenpiteet ovat riittävät.

3. Yhteenveto

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

Helsingissä 15.4.2021

Helen Sähköverkko Oy



Markus Lehtonen
toimitusjohtaja