

19.4.2022

SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEN RAPORTTI KOSKIEN VUOTTA 2021**1. Yleistä**

Tässä raportissa on kuvattu toimenpiteitä, joilla on varmistettu toimenpideohjelmassa kuvatun syrjimättömyyden varmentamisen täytäntöönpano vuonna 2021.

2. Helen Sähköverkko Oy:n toimenpiteet syrjimättömyyden varmentamiseksi

Seuraavassa tarkastellaan eri asiakokonaisuuksien osalta yksityiskohtaisesti toimenpiteitä, joita Helen Sähköverkko Oy (Helen Sähköverkko) on toteuttanut vuonna 2021 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

Yhtiön hallituksen puheenjohtaja Helsingin kaupungin talousarviopäällikkö Matti Malinen jäi pois hallituksesta 14.4.2021. Hänen seuraajakseen hallitukseen on valittu Helen Oy:n strategia ja yritysjärjestelyt yksikön johtaja Antti Sallila. Hän ei ole säädöksissä tarkoitettulla tavalla päättävässä asemassa sähkön tuotanto- ja myyntitoiminnoista. Hänet on perehdytetty verkko-yhtiölle asetettuihin tasapuolisuus- ja syrjimättömyysvaatimuksiin.

Helen Sähköverkko esiintyy viestinnässään omalla nimellään ja tuotemerkkillään.

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.

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

19.4.2022

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 laskuttajana tulee olemaan Helen Sähköverkko Oy.

Vuoden aikana on osallistuttu keskitetyn tiedonvaihdon (datahub) toimintamallin lähestyvään käyttöönottoon. 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. Saavutettavuuslause on julkaistu Helen Sähköverkko Oy:n verkkosivuilla.

Sähköverkon häviöenergia hankitaan avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti.

Vuonna 2021 häiriötekstiviestipalvelu laajenettiin koskemaan kaikkia Helen Sähköverkon asiakkaita. Sähkökatkon vaikutukset näkyvät arjessa välittömästi, minkä takia Helen Sähköverkko paransi sähkökatkoihin liittyvää tiedottamista. Jatkossa Helen Sähköverkko lähettää tekstiviestin häiriön alkamisesta ja päättymisestä kaikille asiakkaille, jotka ovat sähkökatkon piirissä.

2.3. Tasevastuu ja taseselvitys

Tasevastuu ja taseselvitys ovat toimenpideohjelman mukaisia.

Taseselvityksen siirtyessä v.2022 aikana datahubin vastuulle, tehtiin muutokseen liittyen valmistelevia toimenpiteitä varmistamaan sujuva muutos.

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.

19.4.2022

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 2021 salassapitokuittausten tilannetta on tarkasteltu ja Helen Sähköverkko Oy:n sekä Helen Oy:n osalta laitettu kuntoon.

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

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 tehtävistä riippuen 2 tai 4 vuotta.

Verkkokoulutuksen piiriin otetaan v.2022 aikana myös palveluntuottajiemme sähköasiakkuutta- ja/tai mittaustietoja käsittelevät työntekijät, jotka tekevät töitä Helen Sähköverkko Oy:lle tai Helen Oy:lle sähköasiakkuuteen liittyvien töiden ja/tai sähköenergia mittaustietojen parissa.

2.6 Poikkeama

Energiavirasto antoi 15.6.2021 päätöksen (Dnro 2102/420/2021) jossa todettiin, että Helen Sähköverkon asiakaspalvelussa on menetelty sähkömarkkinalain vastaisesti, kun se ei ole toimittanut latauspalvelun tuottajalle välittömästi liittymän huippukulutustietoja maksutta, sen pyytäessä tietoja asiakkaansa puolesta valtakirjalla. Energiavirasto myös katsoo, että Helen Sähköverkko Oy ei ole menetellyt sähkömarkkinalain vastaisesti tarjotessaan asiakkaalle hinnaston mukaista maksullista manuaalisesti koostettavaa raporttia sähkön käytöstä.

Helen Sähköverkko Oy totesi toimintatavan taustalla olleen yksittäinen inhimillinen virhe palveluneuvojan tarjotessa maksullista käsityönä tehtävää raporttia kulutustiedoista, kun palvelun saa maksutta Helen Sähköverkon liittymäpalveluista. Tietojen toimittamiseen aiheutui tästä viivettä. Helen Sähköverkko on toimittanut asiakkaan pyytämät tiedot veloituksetta, 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.

19.4.2022

3. Yhteenveto

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

Helsingissä 19.4.2022

Helen Sähköverkko Oy



Markus Lehtonen
toimitusjohtaja