

HELEN SÄHKÖVERKKO OY:N SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEN TOIMENPIDEOHJELMA

1. Toimenpideohjelman tarkoitus

Sähköverkonhaltijan toiminnalta edellytetään syrjimättömyyttä suhteessa asiakkaisiin ja muihin sähkömarkkinoiden osapuoliin.

Tämä asiakirja on toimenpideohjelma, jossa esitetään toimenpiteet sen varmistamiseksi, että Helen Sähköverkko Oy toteuttaa sähkömarkkinalain 4, 6 ja 11 säädetyt velvoitteensa sähköverkon käyttäjien suhteen syrjimättömästi siten kuin työ- ja elinkeinoministeriön antamassa asetuksessa (TEMa 616/2013) on tarkemmin säädetty.

Ohjelmassa määritellään toimenpiteet, joiden avulla Helen Sähköverkko Oy arvioi toimintansa syrjimättömyyttä sekä varmistaa henkilöstönsä ja käyttämiensä ulkopuolisten palveluntuottajien syrjimättömän toiminnan. Ohjelma päivitetään säännöllisin väliajoin.

Toimenpideohjelmassa käsitellään toiminnan syrjimättömyyttä seuraavien asiakokonaisuuksien osalta:

- toiminnallinen eriyttäminen,
- asiakassuhteet,
- tasevastuu ja taseselvitys,
- tietojärjestelmien hallinta,
- salassapitovelvollisuus,
- raportointi.

Toimenpideohjelman täytäntöönpanosta laaditaan kalenterivuositain raportti. Raportissa kuvataan toimenpiteitä, joita verkonhaltija on toteuttanut tai joihin verkonhaltija on päättänyt ryhtyä ohjelman toteuttamiseksi. Verkonhaltijan johto vahvistaa raportin allekirjoituksillaan.

Toimenpideohjelma ja sen täytäntöönpanoa koskeva raportti julkaistaan ja raportti laitetaan yleisesti saataville.

Seuraavassa on kuvattu syrjimättömyysohjelman tavoitteet ja toteutustavat yksityiskohtaisemmin kunkin osa-alueen kohdalta.

2. Toiminnallinen eriyttäminen

2.1. Verkonhaltijan johdon riippumattomuus sähkön toimitus- ja tuotantotoiminnasta

Helen Sähköverkko Oy:tä sitoo sähkömarkkinalain vaatimus johdon riippumattomuudesta sähkön tuotanto- ja myyntitoiminnoista.

Helen Sähköverkko Oy on Helen Oy:n 100 % omistama tytäryhtiö. Helen Oy on kaupungin omistama osakeyhtiö. Helen Sähköverkko Oy:n johdon muodostavat hallitus ja toimitusjohtaja. Yhtiön johtoon kuuluva ei toimi sähköntuotannosta tai sähkönmyynnistä vastaavan liikelaitoksen tai yrityksen toimitusjohtajana tai hallituksen tai vastaavan toimielimen jäsenenä.

2.2. Verkonhaltijan johdon työsuhde-etuuksista päättäminen

Helen Sähköverkko Oy ei myönnä johdolle työsuhde-etua, joka perustuu sähköntuotanto- tai sähkönmyyntitoimintaa harjoittavien osien toiminnan tulokseen tai muuhun niiden menestystä mittaavaan suureeseen.

2.3. Syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laatiminen

Helen Sähköverkko Oy on laatinut ohjelman toimenpiteistä, joilla varmistetaan, että yhtiö toteuttaa toiminnallista eriyttämistä koskevat ja sähkömarkkinalain 4, 6 ja 11 -luvuissa säädetyt velvoitteet syrjimättömästi. Ennen käyttöönottoa toimenpideohjelma on hyväksytty yhtiön toimitusjohtajan toimesta.

Toiminnan syrjimättömyyttä arvioidaan jatkuvana prosessina. Lähtökohdiana syrjimättömälle toiminnalle on oman henkilöstön perehdyttäminen toiminnan syrjimättömyyteen kuin myös se, että verkkoyhtiön käyttämät yhteistyökumppanit noudattavat toiminnassaan syrjimättömyyttä. Tämä varmistetaan yhteistyökumppanien perehdyttämisillä, tehdyillä sopimuksilla ja toiminnan auditoinnin avulla.

2.4. Vastuuhenkilön nimeäminen

Helen Sähköverkko Oy:n palvelujohtaja vastaa toimenpideohjelman laamisesta, täytäntöönpanosta, kehittämisestä ja noudattamisen seurannasta sekä toimenpideohjelman täytäntöönpanoa koskevan kertomuksen laadinnasta.

2.5. Tuotemerkki

Helen Sähköverkko Oy:n tuotemerkki erottuu Helen-konsernin sähkön tuotantoa ja toimittamista harjoittavien yksiköiden tuotemerkeistä. Helen Sähköverkko Oy esiintyy viestinnässään omalla nimellään ja tuotemerkillään.

3. Asiakassuhteet

3.1. Asiakassopimukset

Helen Sähköverkko Oy hankkii merkittävän, asiakashallintaan liittyvän ns. asiakaskohtaamistyön palveluostona Helen Oy:ltä. Helen Sähköverkko Oy huomioi toiminnassaan sekä palvelun tuottajien kanssa tekemissään palvelusopimuksissa syrjimättömyysvaatimukset suhteessa asiakkaisiin.

Helen Sähköverkko Oy varmistaa, että se ja sen käyttämät palveluntarjoajat noudattavat asiakaspalvelussaan ja asiakassopimuksissaan asiakasryhmittäin ja sopimustyypeittäin yhdenmukaista ja syrjimätöntä käytäntöä.

Helen Sähköverkko Oy järjestää ja ohjeistaa asiakaspalvelunsa siten, ettei se syyllisty asiakaspalvelussaan asiakkaita tai muita sähkökaupan osapuolia syrjivään menettelyyn. Verkonhaltijan vastuualueen mukaisen toimitusvelvollisen myyjän kanssa yhteisissä palveluprosesseissa varmistetaan, että tasapuolinen ja syrjimätön menettely varmistuu.

3.2. Liittämisen- ja verkkopalveluehdot

Verkkopalvelu- ja liittämisehtoina Helen Sähköverkko Oy käyttää toimialajärjestön laatimia alan yleisiä ehtoja, ne on hyväksytty ja julkaistu vaadittujen periaatteiden mukaisesti, eikä ehdoissa ole perusteettomia tai kilpailua ilmeisesti rajoittavia ehtoja tai rajauksia.

3.3. Mittaus ja mittarointi

Helen Sähköverkko Oy järjestää taseselvityksen ja laskutuksen perustana olevan mittaroinnin ja mittareiden lukemisen sekä mittautietojen rekisteröinnin ja ilmoittamisen sähkömarkkinoiden osapuolille. Mittaroinnissa ja mittareiden lukemisessa on huomioitu sopimusehtojen mukaiset mittauksen oikeellisuutta koskevat kohdat.

Helen Sähköverkko Oy on mittauspalvelun järjestämisen yhteydessä ottanut huomioon verkon käyttäjien tehokkaan ja säästävällisen sähkökäytön edistämisen ja sähkökäytön ohjausmahdollisuuksien hyödyntämisen. Mittauspalvelu on hankittu ulkopuolisilta toimijoilta ja palvelusopimuksin on varmistettu, että ulkopuoliset mittauspalveluntarjoajat noudattavat syrjimättömyyttä tehtävien hoitamisessa.

3.4. Laskutus

Helen Sähköverkko Oy esittää laskutuksessa asiakkaalleen erittelyn siitä, miten verkkopalvelun hinta muodostuu. Kuluttajille lähetettävissä laskuissa ja kuluttajille suunnatussa laskutuksessa annetaan tiedot asiakasvalitusten tekemistä varten sekä tietoja kuluttajien käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä.

Kuluttajille tarjotaan erilaisia maksutapoja sähkönjakelun laskujen maksamiseen. Tarjotuissa vaihtoehdoissa ei ole perusteettomia eikä eri asiakasryhmiä syrjiviä ehtoja.

Laskun sisältö on Energiaviraston määräyksen 1097/002/2013 mukainen. Helen Sähköverkko Oy huolehtii, että se laskuttaa asiakkaitaan heidän kanssaan sovitun mukaisesti.

3.5. Pistehinnoittelu

Helen Sähköverkko Oy on osaltaan järjestänyt edellytykset sille, että Helen Sähköverkko Oy:n verkkoon liittynyt asiakas voi sopia kaikista verkkopalveluista Helen Sähköverkko Oy:n kanssa. Helen Sähköverkko Oy on myös osaltaan järjestänyt edellytykset sille, että asiakas saa asianomaiset maksut suorittamalla oikeuden käyttää liittymispisteestään käsin koko maan sähköverkkoa, ulkomaanyhteyksiä lukuun ottamatta (pistehinnoittelu).

Sähkön siirron hinnoittelu on yhteneväinen koko jakelualueella, eikä riipu asiakkaan maantieteellisestä sijainnista.

3.6. Myyjän vaihtaminen ja sopimuksen siirtäminen

Helen Sähköverkko Oy ei peri erillistä maksua sähkönmyyjän vaihtamiseen liittyvistä rekisteröinti-, taseselvitys-, mittalaitteen lukemisesta tai muista vastaavista suoritteista. Sähkönmyyjän vaihtamiseen liittyvät sopimusmuutokset ja tarvittava tiedonvaihto sähkömarkkinoiden osapuolten välillä on toteutettu syrjimättömästi, tasapuolisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

Myyjän vaihtamisen ja sopimuksen siirtämisen osalta Helen Sähköverkko Oy on ottanut huomioon myös sopimusehdoista johtuvat, eri osapuolia koskevat oikeudet ja velvoitteet.

Menettelyissä noudatetaan toimialajärjestö Energiategollisuus ry:n suosituksia.

3.7. Jakeluverkonhaltijan velvollisuus ohjata verkon käyttäjien varautumista ja tiedottaminen verkon käyttäjille häiriötilanteissa

Helen Sähköverkko Oy on ohjeistanut tasapuolisesti ja syrjimättömästi jakeluverkkonsa käyttäjiä varautumisesta sähköjakelun häiriöihin. Käyttäjille tarjotaan laadultaan ja määrältään tasapuolisesti tietoa varautumisesta. Käyttäjälle, jonka sähkökäyttö edellyttää parempaa sähkön saannin varmistamista kuin verkonosassa tavanomaisesti sovelletaan, annetaan yksilöllisiä varautumisohjeita.

Sähköjakelun keskeytyessä jakeluverkossa merkittävässä laajuudessa, Helen Sähköverkko Oy tiedottaa siitä viipymättä jakeluverkkonsa käyttäjille. Tiedottaminen on hoidettu jakeluverkon käyttäjien suhteen tasapuolisesti.

4. Tasevastuu ja taseselvitys

4.1. Mittaustiedot

Helen Sähköverkko Oy järjestää sähköverkossaan taseselvityksen ja las-
kutuksen perustana olevan sähkötoimitusten mittauksen sekä mittaustie-
tojen rekisteröinnin ja ilmoittamisen sähkömarkkinoiden osapuolille tasa-
puolisoin ja syrjimättömin ehdoin ilman rajoittavia ehtoja tai rajauksia.

Sähkönkäyttöpaikan tuntimittauslaitteisto luetaan vähintään kerran vuoro-
kaudessa.

4.2. Taseselvitys

Taseselvitys perustuu tuntimittaukseen.

Helen Sähköverkko Oy ostaa taseselvityksen palveluna palveluntuottajalta,
jonka kanssa tehdyssä palvelusopimuksessa on edellytetty noudatettavan
sähkömarkkinalaissa ja -asetuksessa säädettyjä tasapuolisuus- ja syrjimät-
tömyysperiaatteita järjestäessään taseselvityksen ja siihen liittyvän tiedon-
vaihdon avointen toimitusten osalta sekä tyyppikuormituskäyrien soveltami-
sen edellyttämän tasoituslaskennan sähkönmyyjien kesken.

4.3. Häviöenergian hankinta

Helen Sähköverkko Oy hankkii sähköverkon häviöenergian ja sähköverkon
käyttöä palvelevan varavoiman avointen, syrjimättömien ja markkinapoh-
jaisten menettelyjen mukaisesti.

4.4. Ilmoitusvelvollisuus

Helen Sähköverkko Oy huolehtii vastuulleen kuuluvien sähkökaupan, tase-
vastuun täyttämisen sekä taseselvityksen edellyttämien ilmoitusten tekemi-
sestä voimassa olevien määräysten mukaisesti. Kukin ilmoitus tehdään
sille asetetussa määräajassa sekä sille säädettyä ilmoitusmenettelyä nou-
dattaen.

5. Tietojärjestelmien hallinta

5.1. Tietojen käsittely ja suojaaminen

Helen Sähköverkko Oy:n asiakastiedot ovat samassa asiakastietojärjestelmässä toimitusvelvollisen myyjän kanssa. Tietojärjestelmässä olevat tiedot ovat asianmukaisesti varmistettuja, jotta tiedot eivät asiattomasti katoa, muutu tai tuhoudu. Menettelystä on tehty tietoturvasuunnitelma. Toiminnassa noudatetaan tietosuojasetuksen (GDPR) vaatimuksia.

Nykyisin käytössä olevassa asiakastietojärjestelmässä ei ole mahdollista määrittää tai rajoittaa kattavasti tietojen käyttöoikeuksia käyttäjän vastuualueen mukaan siten, että verkkopalvelusopimukseen liittyvän tiedon siirtyminen toimitusvelvollisen myyjän tietoon olisi ohjelmateknisesti estetty. Asiakastietojärjestelmässä olevien tietojen osalta tietoturva on varmistettu järjestelmää käyttävien henkilöiden salassapitokoulutuksin ja -sitoumuksin.

5.2. Palveluiden saavutettavuus

Digitaalisten palveluiden tasapuoliset saavutettavuusvaatimukset tullaan huomioimaan verkkopalveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa WCAG 2.1 -ohjeistuksen AA-tason kriteerein.

Saavutettavuusseloste julkaistaan Helen Sähköverkko Oy:n verkkosivuilla kun päivitykset vastaavat saavutettavuustasoa AA.

5.3. Sähkökauppoihin liittyvä tiedonvaihto

Sähkökauppaan liittyvä tiedonvaihto on järjestetty työ- ja elinkeinoministeriön päätöksen mukaisesti. Lisäksi noudatetaan toimialajärjestön antamia suosituksia ja ohjeita.

6. Salassapitovelvollisuus

Helen Sähköverkko Oy ohjaa ja varmistaa tietojen salassapitoon liittyvien velvollisuuksien noudattamista henkilöstölle annettavalla sisäisellä koulutuksella, ohjeistuksen avulla sekä salassapitositoumuksin. Verkkoyhtiön lukuun sopimusperusteisesti palveluja tekevien yhteistyökumppanien henkilöstölle annetaan tarvittava salassapitokoulutus ja henkilöiltä edellytetään salassapitositoumus.

7. Raportointi

7.1. Raportin sisältö

Helen Sähköverkko Oy:n julkinen raportti perustuu toimenpideohjelman vuotuisen tarkistukseen. Julkisessa raportissa kuvataan toimenpiteitä, joilla toiminnan syrjimättömyyttä on vuoden aikana varmennettu ja parannettu sekä toimenpiteitä, joihin Helen Sähköverkko Oy on sitoutunut syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi. Toimenpiteet liittyvät suosituksessa aiemmin esitetyn mukaisesti:

- a) toiminnalliseen eriyttämiseen,
- b) asiakassuhteisiin,
- c) tasevastuuseen ja taseselvitykseen,
- d) tietojärjestelmien hallintaan sekä
- e) salassapitovelvollisuuteen.

7.2. Raportin vahvistaminen

Helen Sähköverkko Oy:n toimitusjohtaja vahvistaa raportin päivämällä ja allekirjoittamalla. Raportti käsitellään myös yhtiön hallituksessa.

7.3. Raportin julkaiseminen

Raportti ja toimenpideohjelma julkaistaan yhtiön internet-sivuilla.

7.4. Raportin toimittaminen Energiavirastolle

Raportti toimitetaan Energiavirastolle viimeistään tarkasteluvuotta seuraavan toukokuun loppuun mennessä.