

18.4.2024

## SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEN RAPORTTI KOSKIEN VUOTTA 2023

### 1. Yleistä

Tässä raportissa on kuvattu toimenpiteitä, joilla on varmistettu toimenpideohjelmassa kuvatun syrjimättömyyden varmentamisen täytäntöönpano vuonna 2023.

### 2. Helen Sähköverkko Oy:n toimenpiteet syrjimättömyyden varmentamiseksi

Seuraavassa tarkastellaan eri asiakokonaisuuksien osalta yksityiskohtaisesti toimenpiteitä, joita Helen Sähköverkko Oy (Helen Sähköverkko) on toteuttanut vuonna 2023 syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelman noudattamiseksi.

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 kokoonpanossa ei tapahtunut muutoksia vuoden 2023 aikana. Hallituksen jäsenet 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 (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](http://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.

Helen Oy:llä ja Helen Sähköverkko Oy:llä on ollut yhteinen asiakaslehti. Asiakaslehden viimeinen numero ilmestyi marraskuussa 2023.

18.4.2024

Helen Sähköverkko Oy:n asiakkaita on laskuttanut Helen Oy. Uuden asiakastietojärjestelmän onnistuneen käyttöönoton jälkeen vuoden 2024 helmikuun alusta lähtien verkkopalvelun laskuttajana on Helen Sähköverkko Oy.

Sähkömarkkinoiden keskitetty tiedonvaihtojärjestelmä datahub:n myötä kaikilla sähkön myyjillä tulee olemaan 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.

Aiempi avoimeen kilpailutukseen pohjautuva sähköverkon häviöenergian hankintasopimus päättyi vuoden 2023 lopussa. Häviösähkön hankinta kilpailutettiin vuoden 2023 aikana avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti. Uuden toimittajan kanssa tehtiin sopimus elokuussa 2023 ja sopimuskausi alkoi vuoden 2024 alusta.

Häiriötekstiviestipalvelu koskee kaikkia Helen Sähköverkon asiakkaita. Helen Sähköverkko lähettää tekstiviestin häiriön alkamisesta ja päättymisestä kaikille asiakkaille, jotka ovat sähkökatkon piirissä. Tekstiviestin lähetyksvalmius on käytössä sähköpolariskin ollessa suuri.

Valtionneuvoston asetuksen mukaisesti kriittisten sähkökäyttöpaikkojen luokittelu on sisällytetty varautumissuunnitelmaamme ja asiakastiedotus on hoidettu.

### 2.3. Tasevastuu ja taseselvitys

Taseselvityksessä noudatetaan pohjoismaista taseselvitysmallia.

### 2.4. Tietojärjestelmien hallinta

Tietojärjestelmien hallinta on toimenpideohjelman mukaista.

Verkko- ja myyntiyhtiön asiakastietojärjestelmät ovat uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton myötä erillisiä asennuksia, jossa asiakastiedot ovat eriytetty toisistaan. Erillisten asiakastietojärjestelmien tuotannollinen käyttöönotto viivästyi suunnitellusta muutamalla kuukaudella ja asiakastietojärjestelmä käyttöönotettiin onnistuneesti helmikuussa 2024. Jatkossa tiedonvaihto järjestelmien välillä kulkee sanomilla datahubin kautta. Uuden järjestelmän myötä sanomaprosessit ovat tasapuolisia ja syrjimättömiä kaikkien myyntiyhtiöiden kanssa.

Tietosuojaselostetta päivitettiin keskitetyn tiedonvaihdon datahubin käyttöönoton yhteydessä. Tiedonvaihtotavan muutos ei vaikuta käsiteltäviin tietoihin ja jatkossakin asiakastiedot välitetään luotettavasti sekä tietoturvallisesti eri osapuolten välillä datahubin kautta.

18.4.2024

Yhtiön toimintamallit ovat tietosuojasetuksen (GDPR) mukaisia.

## 2.5. Salassapitovelvollisuus

Tietojen salassapitoon ja luottamuksellisuuteen liittyvien velvollisuuksien noudattamista on ohjattu omalle ja palveluntuottajien henkilöstölle annettavalla sisäisellä koulutuksella, henkilökohtaisin salassapitositoumuksin sekä ohjeistuksen avulla. Keväällä 2023 salassapitokuittausten tilannetta on tarkasteltu ja Helen Sähköverkko Oy:n sekä Helen Oy:n osalta varmistettu olevan toimenpideohjelman mukaista.

Sähkömarkkinalainsäädännön koulutukseen ja salassapitokuittausten hallinnoimiseksi on tehty 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 työtehtävistä riippuen 2 tai 4 vuotta.

Verkkokoulutuksen piirissä ovat myös palveluntuottajiemme sähköasiakkuutta- ja/tai mittaustietoja käsitteleviä työntekijöitä, jotka tekevät töitä Helen Sähköverkko Oy:lle asiakkuuteen liittyvien töiden ja/tai sähköenergia mittaustietojen parissa.

## 2.6 Poikkeama

Ei poikkeamia

## 3. Yhteenveto

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

Helsingissä 26.4.2024

Helen Sähköverkko Oy



Markus Lehtonen  
toimitusjohtaja