

22.5.2026

SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEN RAPORTTI KOSKIEN VUOTTA 2025**1. Yleistä**

Tässä raportissa on kuvattu toimenpiteitä, joilla on varmistettu toimenpideohjelmassa kuvatun syrjimättömyyden varmentamisen täytäntöönpano vuonna 2025.

2. Helen Sähköverkko Oy:n toimenpiteet syrjimättömyyden varmentamiseksi

Seuraavassa tarkastellaan eri asiakokonaisuuksien osalta yksityiskohtaisesti toimenpiteitä, joita Helen Sähköverkko Oy (Helen Sähköverkko) on toteuttanut vuonna 2025 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

Helen Sähköverkon toiminta on eriytetty muista sähköliiketoiminnoista eriyttämisvaatimusten mukaisesti, ja Helen Sähköverkko esiintyy viestinnässään omalla nimellään ja tuotemerkillään.

Vuonna 2025 hallituksessa toimivat Helen Oy:ltä Tuukka Toivonen pj, johtaja, Strategia ja yritysjärjestelyt, Jukka Kalliomäki, Group Treasurer ja Timo Aaltonen, johtaja, Lämpö ja jäähdytys sekä Elina Mäenpää siht., juristi.

Hallituksen jäsenet on perehdytetty verkkoyhtiölle asetettuihin tasapuolisuus- ja syrjimättömyysvaatimuksiin.

2.2. Asiakassuhteet

Asiakassopimusten osalta toiminta on toimenpideohjelman mukaista.

Asiakashallintaan liittyvä asiakaspalvelu ostettiin palveluna Helen Oy:ltä (Helen). Toimittajan uutena asiakaspalvelun kumppanina aloitti vuonna 2025 Call Waves Solutions Finland.

Sähköverkon asiakaspalvelulla on omat yhteydenottokanavat (puhelinnumero, sähköpostikanavat ja internet yhteydenottolomakkeet). Syrjimättömyyden ja tasapuolisuuden toteutumista sähköverkon asiakaspalvelussa auditointiin kvartaaleittain. Toimivuutta valvottiin myös kuukausittaisten yhteistyöpalaverien avulla.

22.5.2026

Helen Sähköverkon tarjoamat palvelut ovat saatavilla yhtiön omilta nettisivuilta www.helensahkoverkko.fi sekä Oma Sähköverkko -asiointipalvelussa. Lisäksi asiakkaita palvelevat neuvovat AI-agentit tukevat asiointia ja ohjaavat asiakkaita yhdenmukaisesti sähköverkkopalveluihin liittyvissä kysymyksissä. AI-agenttien sisällön ohjelmointi on toteutettu siten, että se osaltaan tukee asiakkaiden tasapuolista ja syrjimätöntä kohtelua.

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

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

Helen Sähköverkko Oy toimii itse verkkopalvelun laskuttajana ja varmistaa yhdenmukaiset edellytykset sähkön myyjille tarjota 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 osittain. Sisältö, joka ei täytä kriteeristöä on listattu saavutettavuusselosteeseen. Saavutettavuusseloste on julkaistu Helen Sähköverkko Oy:n verkkosivuilla.

Helen Sähköverkko Oy hankkii verkossa syntyvän häviösähkönsä avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti. Nykyisen toimittajan 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 lähetysvalmius on käytössä sähköpolariskin ollessa suuri.

Valtionneuvoston asetuksen mukaisesti kriittisten sähkönkäyttöpaikkojen 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 erillisiä asennuksia, jossa asiakastiedot ovat eriytetty toisistaan. Tiedonvaihto järjestelmien välillä kulkee sanomilla Datahubin kautta. Sanomaprosessit ovat tasapuolisia ja syrjimättömiä kaikkien myyntiyhtiöiden kanssa.

22.5.2026

Vuonna 2025 käyttöönotettu uusi kontaktienhallintajärjestelmä tukee syrjimättömyyden toteutumista asiakaspalvelussa ohjaamalla asiakaskontaktit ennalta määriteltuihin käsittelyjonoihin. Lisäksi järjestelmässä sovelletaan roolipohjaista käyttöoikeusmallia, jonka mukaisesti tietojen käsittely on rajattu tehtävien edellyttämään laajuuteen.

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.

Yhtiön toimintamallit ovat tietosuojasetuksen (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.

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 verkkopalveluasiakkaiden 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 verkkopalveluasiakkuutta- 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 toimenpideohjelmaa tavoitteiden mukaisesti.

Helsingissä 22.5.2026

22.5.2026

Helen Sähköverkko Oy



Markus Lehtonen
toimitusjohtaja