

HELEN SÄHKÖVERKKO OY:N SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEN TOIMENPIDEOHJELMA

1. Yleistä

Tämä asiakirja on toimenpideohjelma, jossa esitetään toimenpiteet sen varmistamiseksi, että verkonhaltija toteuttaa sähkömarkkinalain 3 ja 4 luvussa säädettyt velvoitteensa sähköverkon käyttäjien suhteen syrjimättömästi siten kuin kauppa- ja teollisuusministeriön antamassa asetuksessa (KTMa 922/2006) on tarkemmin säädetty.

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

Lisäksi verkonhaltija nimeää vastuuhenkilön, joka vastaa toimenpideohjelman laatimisesta, täytäntöönpanosta, kehittämisestä ja noudattamisen seurannasta sekä toimenpideohjelman täytäntöönpanoa koskevan kertomuksen laadinnasta.

Toimenpideohjelmassa käsitellään toiminnan syrjimättömyyttä seuraavien asiakokonaisuuksien osalta:

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

Toimenpideohjelman täytäntöönpanosta laaditaan kalenterivuositain kertomus. Kertomuksessa kuvataan toimenpiteitä, joita verkonhaltija on toteuttanut tai joihin verkonhaltija on päättänyt ryhtyä ohjelman toteuttamiseksi. Verkonhaltijan johto vahvistaa kertomuksen allekirjoituksillaan.

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

2. Helen Sähköverkko Oy:n toimenpiteet syrjimättömyyden varmentamiseksi

Helen Sähköverkko Oy:n toimitusjohtajan päätöksellä Asiakkuushallintayksikön päällikkö vastaa toimenpideohjelman laatimisesta, täytäntöönpanosta, kehittämisestä ja noudattamisen seurannasta sekä toimenpideohjelman täytäntöönpanoa koskevan kertomuksen laadinnasta.

Helen Sähköverkko Oy arvioi toimintansa syrjimättömyyttä jatkuvana prosessina. Lähtökohtana 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.

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

2.1. Toiminnallinen eriyttäminen

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

Helen Sähköverkko Oy on Helsingin Energian / Helsingin kaupungin 100 % omistama osakeyhtiö. Helsingin Energia on Helsingin kaupungin omistama liikelaitos. Yhtiön johdon muodostavat hallitus ja toimitusjohtaja. Yhtiön johtoon kuuluva ei toimi sähköntuotannosta tai sähkönmyynnistä vastaavan liikelaitoksen tai yrityksen toimitusjohtajana, operatiivisen liiketoiminnon johtajana tai hallituksen tai vastaavan toimielimen jäsenenä.

Helen Sähköverkko Oy ei ole myöntänyt johdolleen työsuhde-etua, joka perustuu Helsingin Energian sähköntuotanto- tai sähkönmyynti-toimintaa harjoittavien osien tulokseen tai muuhun niiden menestystä mittaavaan suureeseen.

2.2. Asiakassuhteet

Helen Sähköverkko Oy hankkii hyvin merkittävästi asiakashallintaan liittyvän ns. asiakaskohtaamistyön palveluostona Asiakaspalvelu ja Viestintätukiliiketoiminnalta sekä mittaukset kokonaispalveluna Helsingin Energian/Helsingin kaupungin 100 % omistamalta tytäryhtiöltä Mitox Oy:ltä. Helen Sähköverkko Oy huomioi toiminnassaan sekä tekemissään palvelusopimuksissa syrjimättömyysvaatimukset suhteessa asiakkaisiin. Toiminnassa huomioidaan erityisesti seuraavat näkökulmat:

- Helen Sähköverkko Oy ja sen käyttämät palveluntarjoajat noudattavat asiakassopimuksissaan asiakasryhmittäin ja sopimustyypeittäin yhdenmukaista ja syrjimätöntä käytäntöä,
- sekä verkkopalvelu- että liittymisehdot on hyväksytty ja julkaistu vaadittujen periaatteiden mukaisesti, eikä ehdoissa ole perusteettomia tai kilpailua ilmeisesti rajoittavia ehtoja tai rajauksia,
- sähkön mittaus on järjestetty sähkömarkkinalain ja –asetuksen asettamien vaatimusten mukaisesti,
- laskutuksessa noudatetaan siitä annettua asetusta,
- sähkön siirron hinnoittelu on yhteneväinen koko jakelualueella, eikä riipu asiakkaan maantieteellisestä sijainnista,
- sähkönmyyjän vaihtumiseen liittyvät sopimusmuutokset ja tarvittava tiedonvaihto sähkömarkkinoiden osapuolten välillä toteutetaan syrjimättömästi, tasapuolisesti ja ilman aiheutonta viivytystä. Menettelyissä noudatetaan toimialajärjestön Energiateollisuus ry:n Sähkömarkkinoiden käytännön menettelytapaohjeet III –suositusta,

- sähköverkkonsa häviöenergia ja sähköverkkonsa käyttöä palveleva varavoima hankitaan avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti, ottaen huomioon nykyisen mittausjärjestelyn aiheuttamat rajoitukset.

2.3. Tasevastuu ja taseselvitys

Helen Sähköverkko Oy ostaa taseselvityksen palveluna Mitox Oy:ltä, jonka kanssa tehdyssä palvelusopimuksessa on edellytetty noudatettavan sähkömarkkina- ja -asetuksessa säädettyjä tasapuolisuus ja syrjimättömyysperiaatteita järjestäessään taseselvityksen ja siihen liittyvän tiedonvaihdon avointen toimitusten osalta sekä tyyppikuormituskäyrien soveltamisen edellyttämän tasoituslaskennan sähkönmyyjien kesken.

2.4. Tietojärjestelmien hallinta

Helen Sähköverkko Oy:n asiakastiedot ovat samassa asiakastietojärjestelmässä toimitusvelvollisen myyjän kanssa. Tietojärjestelmässä olevat tiedot ovat asianmukaisesti varmistettuja, jotta tiedot eivät asiattomasti katoa, muutu tai tuhoutu. Menettelystä on tehty tietoturvasuunnitelma.

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 nykyisin varmistettu järjestelmää käyttävien henkilöiden salassapitokoulutuksin ja -sitoumuksin.

2.5. Salassapitovelvollisuus

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

2.6. Raportointi

Toiminnan syrjimättömyyden toteutumista tarkastellaan Energiateollisuus ry:n laatiman tarkistusaulukon avulla, joka koostuu Kauppa- ja teollisuusministeriön asetuksen edellyttämistä asiakokonaisuuksista sekä niiden alakohdista.

Arviointi toteutetaan kolmessa eri vaiheessa:

1. tarkistusaulukossa esitettyjen tarkistusvaiheiden läpikäynti yhteistyössä vastuuyksiköiden kanssa;
2. Helen Sähköverkko Oy:n johtoryhmän suorittama sisäinen arviointi;
3. ulkopuolisen asiantuntijan suorittama auditointi toteutetaan tarvittaessa esimerkiksi toimintaympäristön muuttuessa.

Toimenpideohjelmaa päivitetään tarvittaessa. Tarkistettu toimenpideohjelma julkaistaan ja toimitetaan Energiamarkkinavirastolle kuukauden kuluessa sen vahvistamisesta. Toimenpideohjelman täytäntöönpanoa koskeva kertomus julkaistaan ja toimitetaan Energiamarkkinavirastolle viimeistään tarkasteluvootta seuraavan toukokuun loppuun mennessä.