

## Toimenpideohjelma syrjimättömyyden varmistamiseksi Vantaan Energia Sähköverkot Oy:ssä

### Sisällysluettelo

<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>2</b>
1.1 Yleistä.....	2
<b>2 TOIMINNALLINEN ERIYTTÄMINEN</b> .....	<b>2</b>
2.1 Erillinen oikeushenkilö .....	2
2.2 Tuotemerkki .....	2
2.3 Johtoon kuuluvat henkilöt.....	3
2.4 Johdon työsuhde-edut.....	3
2.5 Syrjimättömyyden toimenpideohjelma.....	4
<b>3 ASIAKASSUHTEET</b> .....	<b>4</b>
3.1 Asiakassopimukset.....	4
3.2 Liittämisen- ja verkkopalveluehdot .....	5
3.3 Mittaus ja mittarointi .....	5
3.4 Laskutus.....	6
3.5 Pistehinnoittelu.....	6
3.6 Myyjän vaihtaminen ja sopimuksen siirtäminen.....	7
3.7 Häviöenergian hankinta .....	7
3.8 Käyttäjien ohjaaminen varautumisessa ja tiedottaminen häiriötilanteessa .....	7
<b>4 TASEVASTUU JA TASESELVITYS</b> .....	<b>8</b>
4.1 Mittaustiedot .....	8
4.2 Taseselvitys .....	8
4.3 Ilmoitusvelvollisuus .....	8
<b>5 TIETOJÄRJESTELMIEN HALLINTA</b> .....	<b>9</b>
5.1 Tietojen käsittely ja suojaaminen.....	9
5.2 Sähkökauppoihin liittyvä tiedonvaihto .....	9
<b>6 SALASSAPITOVELVOLLISUUS</b> .....	<b>10</b>
<b>7 RAPORTOINTI</b> .....	<b>10</b>
7.1 Raportin sisältö .....	10
7.2 Raportin vahvistaminen.....	11
7.3 Raportin julkaiseminen .....	11
7.4 Raportin toimittaminen Energiavirastolle .....	11

## 1 JOHDANTO

### 1.1 Yleistä

Sähkömarkkinalain mukaan sähköverkonhaltijan tulee toimia muita osapuolia kohtaan syrjimättömästi. Vantaan kaupungin alueella sähköverkonhaltijana toimii Vantaan Energia Sähköverkot Oy, josta käytetään tässä toimenpideohjelmassa myöhempänä lyhennettä VES.

Verkonhaltijan tulee toiminnassaan ottaa huomioon sähkömarkkinalain lukujen 3 ja 4 velvoitteet. Kauppa- ja teollisuusministeriön asetus 922/2006 määrittelee verkonhaltijan toiminnalliset eriyttämisvaatimukset. Verkonhaltijan tulee laatia toimenpideohjelma, jolla varmistetaan, että se täyttää velvoitteensa kohdellen markkinaosapuolia syrjimättömästi.

Toimenpideohjelman avulla verkonhaltijan tulee arvioida kattavasti toimintansa syrjimättömyyttä keskeisten verkonhaltijalle asetettujen vaatimusten ja velvoitteiden kannalta.

Verkonhaltijan tulee luoda, dokumentoida ja toteuttaa toimenpideohjelma, ylläpitää sitä ja parantaa jatkuvasti sen vaikuttavuutta. Toimenpideohjelma toimitetaan Energiavirastolle (EV).

Verkonhaltijan tulee tehdä toimenpideohjelman tarkistusvaiheen pohjalta julkinen raportti, joka toimitetaan vuosittain EV:lle toukokuun loppuun mennessä.

Toimenpideohjelma ja raportti tulee myös julkaista.

## 2 TOIMINNALLINEN ERIYTTÄMINEN

### 2.1 Erillinen oikeushenkilö

Vantaan Energia Sähköverkot Oy on omana jakeluverkkotoimintaa harjoittavana osakeyhtiönään oikeudelliselta muodolta, organisatioltaan ja päätöksenteoltaan erillinen oikeushenkilö sähköntoimituksesta ja sähköntuotannosta vastaavista yrityksistä.

### 2.2 Tuotemerkki

Vantaan Energia Sähköverkot Oy esiintyy viestinnässään omalla nimellään ja tuotemerkillään. Tuotemerkki eroaa sähköntuotantoa ja toimittamista harjoittavien yksiköiden tuotemerkistä sähkömarkkinalain vaatimusten mukaisesti.



### 2.3 Johtoon kuuluvat henkilöt

Vantaan Energia Sähköverkot Oy:n johtoon kuuluvat seuraavat henkilöt:

- Risto Lappi toimitusjohtaja
- Vesa Hynninen hallituksen puheenjohtaja
- Mervi Suorsa hallituksen jäsen
- Maija Siikilä hallituksen jäsen

Vantaan Energia Sähköverkot Oy:n emoyhtiön Vantaan Energia Oy:n johtoon kuuluvat seuraavat henkilöt:

- Pertti Laukkanen toimitusjohtaja
- Kalevi Helppolainen hallituksen puheenjohtaja
- Janne Pesonen hallituksen 1. varapuheenjohtaja
- Erkki Vuorenmaa hallituksen 2. varapuheenjohtaja
- Timo Auvinen hallituksen jäsen
- Sirpa Kauppinen hallituksen jäsen
- Tapio Korhonen hallituksen jäsen
- Paula Lehmuskallio hallituksen jäsen
- Jukka Relander hallituksen jäsen
- Leena Westlund hallituksen jäsen

Vantaan Energia Sähköverkot Oy:n johtoon ei kuulu Vantaan Energia Oy:n johtoon kuuluvia henkilöitä.

### 2.4 Johdon työsuhde-edut

Vantaan Energia Sähköverkot Oy päättää itsenäisesti johtoonsa kuuluville henkilöille maksamistaan työsuhde-eduista. Vantaan Energia Sähköverkot Oy:n johtoon kuuluville henkilöille maksetaan työsuhde-etuja seuraavasti

Risto Lappi

- Vantaan Energia Sähköverkot Oy:n maksamat toimitusjohtajasopimukseen perustuvat työsuhde-edut

Vesa Hynninen

- Vantaan Energia Sähköverkot Oy:n maksama hallituksen puheenjohtajan kiinteä palkkio

Asiakkuuden hallinta/Janne Hartikainen

1.11.2014

Mervi Suorsa

- Vantaan Energia Sähköverkot Oy:n maksama hallituksen jäsenen kiinteä palkkio

Maija Siikilä

- Vantaan Energia Sähköverkot Oy:n maksama hallituksen jäsenen kiinteä palkkio

Vantaan Energia Sähköverkot Oy:n hallituksen jäsenet ja hallituksen puheenjohtaja ovat työsuhteessa Vantaan Energia Oy:hyn, jolta he saavat tähän työsuhteeseen liittyviä työsuhde-etuja.

## 2.5 Syrjimättömyyden toimenpideohjelma

Vantaan Energia Sähköverkot Oy:n hallitus on kokouksessaan 30.10.2014 hyväksynyt *Toimenpideohjelman syrjimättömyyden varmistamiseksi Vantaan Energia Sähköverkot Oy:ssä* sekä nimennyt toimitusjohtaja Risto Lapin vastuuhenkilöksi, joka vastaa toimenpideohjelman laadinnasta, toteuttamisesta ja sen noudattamisen seurannasta sekä julkisen raportin laatimisesta vuosittain.

## 3 ASIAKASSUHTEET

### 3.1 Asiakassopimukset

Sähköverkkopalveluihin liittyvien asiakassopimusten hoitamisesta huolehtii Vantaan Energia Oy:n asiakaspalvelu. Palvelun toteuttamisesta on solmittu erillinen palvelusopimus, jossa määritellään palvelun laatu ja palvelun toteutumisen seuranta. Syrjimättömyys näiden tehtävien hoitamisessa on varmistettu erillisellä ohjeella, siihen liittyvällä koulutuksella sekä henkilökohtaisella kirjallisella sitoumuksella. Toimivuutta valvotaan saadun asiakaspalautteen ja yhteistyöpalaverien avulla.

VES noudattaa asiakassopimuksissaan asiakasryhmästä ja sopimustyyppistä riippumatta samoja Energiateollisuus ry:n (ET) laatimia yleisiä sopimusehtoja, jotka on hyväksytetty EV:ssä. Tariffien suunnittelussa pyritään liiketaloudellisiin perusteisiin ja aiheuttamisperiaatteella tasapuoliseen kohteluun. Sopimusta solmittaessa asiakkaat saavat kattavat ja riittävän yksityiskohtaiset tiedot sopimukseen liittyvistä asioista.

Sopimusten päättäminen ja uusien sopimusten aloittaminen on toteutettu alaa koskevien suositusten ja määräysten mukaisesti sähkönmyyjästä tai muusta sähkökaupan osapuolesta riippumatta syrjimättömästi ja tasapuolisin ehdoin.

Asiakaspalvelua koskevilla ohjeilla pyritään varmistamaan, ettei VES toteuta asiakaspalvelussaan asiakkaita tai muita sähkökaupan osapuolia syrjiviä menettelyjä. Lisäksi VES kouluttaa säännöllisin väliajoin asiakaspalveluhenkilöstöä syrjimättömien toimenpiteiden ja luottamuksellisten tietojen käsittelyn osalta.

### 3.2 Liittämis- ja verkkopalveluehdot

VESin soveltamat ehdot on hyväksytty Energiaviraston päätöksillä.

VESin verkkopalveluehdot sekä pien- että keskijänniteverkkoon liittymistä koskevat liittymisehdot ovat saatavilla painotuotteena sekä luettavissa yhtiön verkkosivuilla.

VESin sopimusehdot ovat toimialajärjestön laatimien vakioehtojen mukaiset.

Liittymisjohdon rakentaminen tontin osuudelta on vapaasti kilpailutettavissa.

### 3.3 Mittaus ja mittarointi

VES on järjestänyt kaikkien asiakkaiden mittaroinnin ja mittareiden lukemisen omalla vastualueellaan. Mittaustiedot rekisteröidään mittaustietokantaan ja toimitetaan sähkömarkkinoiden osapuolille ohjeiden mukaisesti taseselvityksen ja laskituksen perustaksi.

Muutamaa yksittäistapausta lukuun ottamatta kaikki VESin verkkoalueen sähköenergiamittarit ovat etäluettavia. Tavoitteena on vaihtaa kaikki sähköenergiamittarit etäluettaviksi. Paikallisesti luettavat sähköenergiamittarit luetaan manuaalisesti ja lukemien puuttuessa sähkönkulutus arvioidaan laskennallisesti.

VESin sähköntoimituksen mittaus tapahtuu valtioneuvoston asetuksen sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta 66/2009 vaatimusten sekä alan suositusten mukaisesti.

Mittareiden asentamisessa ja luennassa on otettu huomioon sopimusehtojen mukaiset mittauksen oikeellisuutta koskevat kohdat.

Jatkuvalla kustannus seurannalla varmistetaan, että sähkönkulutuksen mittauksesta sähkönkäyttäjille ja -myyjille aiheutuvat kustannukset ovat mahdollisimman pienet.

Yksittäiset, kiinteistöjen tai asunto-osakeyhtiöiden yhteisosto-sopimusten ulkopuolelle jäävät, sähkökäyttäjät liitetään verkkoon vakioehtojen mukaisesti.

VES ei peri asiakkailtaan ylimääräistä mittarinlukumaksua.

### 3.4 Laskutus

Verkkopalvelun laskutuksessa asiakkaalle esitetään erittely verkkopalvelun hinnasta, joka sisältää perusmaksun, siirtomaksun, loisisähkön ja verot.

Laskun sisältö on toteutettu EV:n määräyksen sähköenergiaa ja sähkön siirtoa koskevien laskujen erittelystä (367/441/2006) mukaisena.

Maksatuksessa noudatetaan vakiomaksuaikoja, jotka yksityisasiakkailla ja yritysasiakkailla ovat 14 päivää.

Palvelumaksut ovat julkisen hinnaston mukaiset. Asiakkaalle ilmoitetaan veloituksesta ja maksun suuruudesta etukäteen.

Asiakkaan kanssa laskutuksesta sovitut asiat kirjataan asiakaspalvelu- ja laskutusjärjestelmään, jolla varmistetaan laskutuksen tapahtuminen sovitun mukaisesti.

Kaikki etäluennan piirissä olevat asiakkaat siirretään lukeman mukaiseen laskutukseen.

### 3.5 Pistehinnoittelu

Asiakkaalla on mahdollisuus saada hinnaston mukaista verkkopalvelua VESin koko vastuualueella.

VESin asiakkaalla on asianomaiset maksut suorittamalla oikeus käyttää liittymispisteestään käsin koko maan sähköverkkoa.

Helsinki-Vantaan lentokenttäalueella toimineen Vantaan Aviaenergia Oy:n sähköverkkoliiketoiminta liitettiin VESiin vuoden 2014 alussa. Energiavirasto on myöntänyt siirtymäajan vuoden 2016 loppuun asti, jonka aikana lentokenttäalueen ja muun Vantaan alueen hinnastot ja toiminta tulee yhtenäistää.

Sähkön siirtopalvelujen hinta lentokenttäalueella tai muun Vantaan alueella ei riipu siitä, missä asiakas maantieteellisesti sijaitsee verkonhaltijan vastuualueella.

### 3.6 Myyjän vaihtaminen ja sopimuksen siirtäminen

VES ei peri erillistä maksua sähkönmyyjän vaihtamiseen liittyvistä rekisteröinti-, taseselvitys- ja muista vastaavista suoritteista.

VES ei peri erillistä maksua sähkönmyyjän vaihtamisen yhteydessä tapahtuvasta mittalaitteen lukemisesta.

Sähkönmyyjän vaihtumiseen liittyvät sopimusmuutokset ja tarvittava tiedonvaihto sähkömarkkinoiden osapuolten välillä toteutetaan syrjimättömästi, tasapuolisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

Myyjän vaihtamisen ja sopimuksen siirtämisen osalta VES ottaa huomioon sopimusehdoista johtuvat, eri osapuolia koskevat oikeudet ja velvoitteet.

Menettelyissä noudatetaan Energiateollisuus ry:n ”Sähkömarkkinoiden käytännön menettelytapaohjeet III 27.4.2010”-suositusta sekä ohjetta ”Menettelyohjeet myyjille ja verkonhaltijoille myyjänvaihtotilanteisiin 19.11.2010”.

### 3.7 Häviöenergian hankinta

VES hankkii sähköverkkonsa häviöenergian ja sähköverkkonsa käyttöä palvelevan omakäyttösähkön avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti.

Sähköverkon häviösähkön määrä perustuu tuntimittauslaitteistoilla mitattuihin energiamääriin, jotka on vähennetty jakeluverkon summaenergiasta. Häviöenergiaa on kaikki sähköverkossa siirretty energia, jolla ei ole sähkön myyjää.

### 3.8 Käyttäjien ohjaaminen varautumisessa ja tiedottaminen häiriötilanteessa

VES informoi asiakasta liittymäsopimusta tehdessä verkonosan valitsevasta toimitusvarmuudesta ja odotettavissa olevista sähkökatkojen kestoajoista. Mikäli asiakkaan sähkönkäyttö edellyttää vallitsevia olosuhteita parempaa sähkönsaantia, annetaan asiakkaalle yksilöllisiä ohjeita varautumiseen.

Asiakkaille tarjotaan tasapuolisesti tietoa varautumisesta sähkönjakelun häiriöihin. Käytännössä opastus tapahtuu pääsääntöisesti käyttämällä toimialan yleisiä varautumisohjejulkaisuja, mutta tarvittaessa myös puhelimitse.

Sähköverkon keski- ja suurjännitetason sähkönjakelukeskeytyksistä tiedotetaan reaaliaikaisesti VESin verkkosivujen sähkönjakeluhäiriökartalla sekä häiriöpuhelinvastaajapalvelussa.

## 4 TASEVASTUU JA TASESELVITYS

### 4.1 Mittaustiedot

VES huolehtii mittaustietojen keräämisestä vastuualueellaan.

VES tarjoaa taseselvityspalveluja tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin sähkömarkkinoiden osapuolille.

VES on järjestänyt taseselvityksen ja siihen liittyvän tiedonvaihdon jakeluverkon avointen toimitusten osalta sekä tyyppikuormituskäyrien soveltamisen edellyttämän tasoituskannan sähkönmyyjien kesken.

VES laskee mitattujen ja mittauksen sekä tyyppikuormituskäyrän yhdistelmään perustuvien toimitusten määrät kullekin jakeluverkossa toimivalle sähkökaupan osapuolelle.

### 4.2 Taseselvitys

VES huolehtii taseselvityksestä vastuualueellaan

VESin taseselvitys perustuu sähkön mittaukseen tai mittauksen ja tyyppikuormituskäyrän yhdistelmään sekä toimituksia koskeviin ilmoituksiin siten kuin sähkömarkkina-asetuksessa 65/2009 säädetään.

VES on määritellyt, mitä tyyppikuormituskäyrää kuhunkin vastuualueen sähkönkäyttöpaikkaan sovelletaan taseselvityksessä. Määrittely on tehty syrjimättömästi.

VES korjaa taseisiin jääneet virheet toimialan suosituksen mukaisesti.

### 4.3 Ilmoitusvelvollisuus

Taseselvittäjälle ilmoitetaan taseselvityksessä ja laskutuksessa tarvittavat mittaustiedot käyttöpaikka- tai mittauskohtaisesti.

Sähkön toimitusta seuraavana arkipäivänä ilmoitetaan alustavasti osapuolten tasevastaaville sähkömarkkinoiden osapuolten verkkoon



tulevien tai verkosta lähtevien toimitusten summatiedot taseselvitystä varten. Lopulliset ilmoitukset toimitusten summatiedoista tehdään taseikkunan aukioloaikana.

Sähkön toimitusta seuraavana arkipäivänä tai sähkön toimittajan kanssa sovitun ajan kuluessa ilmoitetaan alustavasti sähkön toimitajille sähkömarkkinoiden osapuolia koskevat, taseselvityksen yhteydessä lasketut toimitukset tasevastuun täyttämistä ja laskutusta varten. Lopulliset ilmoitukset sähkön toimituksista tehdään kuukauden kuluessa toimituspäivästä.

Sähkön toimitusta seuraavana arkipäivänä ilmoitetaan alustavasti taseselvittäjälle taseselvityksessä ja laskutuksessa tarvittavat mittauksien tiedot käyttöpaikka- tai mittauskohtaisesti. Lopulliset ilmoitukset sähkön toimituksista tehdään kuukauden kuluessa toimituspäivästä.

## 5 TIETOJÄRJESTELMIEN HALLINTA

### 5.1 Tietojen käsittely ja suojaaminen

VESin asiakas- ja mittaustietoja sisältävät tietojärjestelmät mahdollistavat tietojen käsittelyn asianmukaisesti.

VESin asiakas- ja mittaustietojärjestelmillä on asianmukaiset tietoturva- ja toipumissuunnitelmat, jottei tietojärjestelmiin sisältyvä tieto asiattomasti katoa, muutu tai tuhoudu. Asiakkaiden henkilötietojen suojaamisessa on otettu huomioon mm. henkilötietolain (523/1999) vaatimukset.

VESin liiketoimintaan ja asiakassuhteisiin liittyvän salassa pidettävän tiedon siirtymistä oikeudettomasti kolmannelle osapuolelle on torjuttu ohjeistuksella, koulutuksella ja seurannalla.

Asiakas- ja mittaustietoja sisältävien tietojärjestelmien käyttöön ja hallintaan oikeutetut henkilöt ovat perehdytetty järjestelmien käyttöön sekä salassa pidettävien tietojen luottamuksellisuutta koskeviin säädöksiin ja määräyksiin sekä yhtiön sisäisiin ohjeisiin.

### 5.2 Sähkökauppoihin liittyvä tiedonvaihto

Sähkökauppojen selvittämisessä vaadittavat tietojärjestelmät suoriutuvat tiedonvaihdossa noudatettavasta menettelystä sekä sähkökauppojen selvittämiseen liittyvien sanomien muodosta siten, kuin Työ- ja elinkeinoministeriön asetuksessa 809/2008 sähkön toimitusten selvitykseen liittyvästä tiedonvaihdosta edellytetään. Täydentävinä ohjeina noudatetaan toimialajärjestön antamia suosi-

tuksia liittyen sähkökauppojen selvittämiseen ja siihen liittyvään tietojenvaihtoon.

## 6 SALASSAPITOVELVOLLISUUS

Tasevastuuseen ja taseselvitykseen liittyviä tehtäviä hoidettaessa saatujen ja laadittujen asiakirjojen sekä niihin sisältyvien tietojen samoin kuin näitä tehtäviä hoidettaessa saatujen tietojen osalta noudatetaan vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa.

Asiakkaiden henkilön tietosuojaa koskevat yleiset säädökset, kuten henkilötietolaki (523/1999) ja laki sähköisen viestinnän tietosuojasta (516/2004), on otettu huomioon samoin yritysasiakkaiden liikesalaisuuksien suojaaminen.

VESin ohjeistuksessa on kerrottu, että henkilö, jolla on hallussaan salassa pidettävää tietoa, ei saa paljastaa, ilmaista sivulliselle eikä käyttää tietoja omaksi taikka toisen hyödyksi tai vahingoksi.

Salassapitovelvollisuus on ohjeistettu VESin työntekijöille, tasevastaavan ja muiden verkonhaltijan valtuuttamien toimijoiden palveluksessa oleville henkilöille, joiden tehtäviin kuuluu asiakaspalvelu, tasevastuu ja -selvitys, mittaus, mittarinluku, mittautietojen ilmoittaminen ja rekisteröinti, tiedonvaihto sekä kuormituskäyramenettely.

Tietojen salassapitoon liittyvien velvollisuuksien noudattamisesta annetaan henkilöstölle säännöllisesti sisäistä koulutusta.

## 7 RAPORTOINTI

### 7.1 Raportin sisältö

Julkinen raportti perustuu toimenpideohjelman vuotuisen tarkistukseen. Julkisessa raportissa on kuvattu toimenpiteet, joilla toiminnan syrjimättömyyttä on varmennettu ja parannettu sekä toimenpiteitä, joihin VES on sitoutunut syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi. Toimenpiteet liittyvät:

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

Asiakkuuden hallinta/Janne Hartikainen

1.11.2014

Julkinen raportti ei sisällä liikesalaisuuksia tai muuten salassa pidettäviä tietoja.

## 7.2 Raportin vahvistaminen

VESin toimitusjohtaja vahvistaa raportin päivämällä ja allekirjoituksella.

## 7.3 Raportin julkaiseminen

Syrjimättömyyden varmentamisohjelman raportti on julkinen. Raportti on osa Vantaan Energian yhteiskuntavastuuraportointia.

## 7.4 Raportin toimittaminen Energiavirastolle

Syrjimättömyyden varmentamisohjelman julkinen raportti toimitetaan Energiavirastolle vuosittain toukokuun loppuun mennessä.

VANTAAN ENERGIA SÄHKÖVERKOT OY

Risto Lappi  
toimitusjohtaja