



Toimenpideohjelma syrjimättömyyden varmistamiseksi

1 JOHDANTO

1.1 Yleistä

Sähkömarkkinalain mukaan sähköverkonhaltijan tulee toimia muita osapuolia kohtaan syrjimättömästi. Vantaan kaupungin alueella sähköverkonhaltijana toimii Vantaan Energia Sähköverkot Oy, joka on emoyhtiö Vantaan Energia Oy:n 100 prosenttisesti omistama tytäryhtiö.

Verkonhaltijan tulee toiminnassaan ottaa huomioon sähkömarkkinalain (588/2013) syrjimättömyysveloitteet. Kauppa- ja teollisuusministeriön asetukset (922/2006 ja 616/2013) määrittelevät verkonhaltijan toiminnalliset eriyttämisvaatimukset. Verkonhaltijan tulee laatia toimenpideohjelma, jolla varmistetaan, että se täyttää veloitteensa kohdellen markkinaosapuolia syrjimättömästi.

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

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

Verkonhaltijan tulee tehdä toimenpideohjelman tarkistusvaiheen pohjalta julkinen raportti, joka toimitetaan vuosittain Energiavirastolletoukokuun loppuun mennessä. Toimenpideohjelma ja raportti julkaistaan yhtiön verkkosivuilla www.vantaanenergiasahkoverkot.fi.

2 Toiminnallinen eriyttäminen

2.1 Erillinen oikeushenkilö

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

Oikeudellisesti eriytetyn verkonhaltijan viestinnälle asetetaan erityisiä vaatimuksia, jonka mukaisesti verkonhaltijan viestintä ja palvelut pitää erottua selkeästi tuotanto-organisaation toiminnoista kuten verkkosivuilla, asiakaslehdessä, mainonnassa ja laskuilla.



2.2 Tuotemerkki

Yhtiö esiintyy viestinnässään omalla selkeästi erottuvalla nimellään ja tuotemerkillään.

Tuotemerkki eroaa sähkön tuotantoa ja toimittamista harjoittavien yksiköiden tuotemerkeistä sähkömarkkinalain vaatimusten mukaisesti.



Yhtiön tuotemerkki

2.3 Johtoon kuuluvat henkilöt

Yhtiön johtoon kuuluvat seuraavat henkilöt:

- Vesa Hynninen hallituksen puheenjohtaja
- Kaisa Auvinen hallituksen jäsen
- Maija Siikilä hallituksen jäsen

- Risto Lappi toimitusjohtaja

Yhtiön johtoon kuuluvat henkilöt eivät toimi emoyhtiö Vantaan Energia Oy:n toimitusjohtajana, eivätkä hallituksen jäsenenä. Yhtiön johtoon kuuluvat henkilöt eivät myöskään toimi emoyhtiön tuotantoliiketoiminnoista vastaavina johtajina. Emoyhtiö Vantaan Energia Oy ei harjoita sähkön myyntiliiketoimintaa.

2.4 Johdon työsuhde-edut

Yhtiö päättää itsenäisesti yhtiön johtoon kuuluville henkilöille maksamistaan työsuhde-eduista. Johtoon kuuluville henkilöille maksetaan työsuhde-etuja seuraavasti:

- Toimitusjohtajalla on toimitusjohtajasopimuksen mukaiset työsuhde-edut
- Hallituksen jäsenille maksetaan yhtiökokouksen määrittelemät kiinteät palkkiot.

Yhtiön hallituksen jäsenet ja hallituksen puheenjohtaja ovat työsuhhteessa emoyhtiö Vantaan Energia Oy:hyn, jolta he saavat tähän työsuhhteeseen liittyviä työsuhde-etuja.



2.5 Syrjimättömyyden toimenpideohjelma

Yhtiön hallitus on hyväksynyt tämän *Toimenpideohjelman syrjimättömyyden varmistamiseksi* 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 yhtiön valitsema asiakaspalvelukumppani ja sen käyttämät yhteistyökumppanit. Palvelun toteuttamisesta on solmittu palvelusopimus, jossa määritellään palvelun laatu ja palvelun toteutumisen seuranta. Syrjimättömyysvaatimukset ovat osa palvelusopimuksen vaatimuksia asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi. Asiakaspalvelukumppani huolehtii ja osaltaan valvoo syrjimättömyyden toteutumista toiminnassaan. Toimivuutta valvotaan saadun asiakaspalautteen ja yhteistyöpalaverien avulla.

Yhtiöllä on käytössään oma asiakaspalvelunumero, jossa hoidetaan ainoastaan verkonhaltijan palveluihin liittyviä asiakaskontakteja.

Yhtiö noudattaa asiakassopimuksissaan asiakasryhmästä ja sopimustyyppistä riippumatta samoja Energiateollisuus ry:n laatimia yleisiä sopimusehtoja, jotka on hyväksytetty Energiavirastossa. Verkkopalvelun hintojen ja tuotteiden 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 sähkönykyjästä tai muusta sähkökaupan osapuolesta riippumatta syrjimättömästi ja tasapuolisin ehdoin

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

Yhtiön ja emoyhtiön henkilöstö suorittaa työsuhteen alussa ja sen jälkeen vuosittain koulutuskokonaisuuden, jossa yhtenä osa-alueena



on sähkömarkkinoiden luottamuksellisuus ja syrjimättömyys. Koulutuksen läpäisyn edellytyksenä on hyväksytysti suoritettu lopputentti.

3.2 Liittymis- ja verkkopalvelut

Yhtiön käyttämät sopimusehdot ovat toimialajärjestö Energiateollisuus ry:n laatimien vakioehtojen mukaiset, jotka on hyväksytty Energiaviraston päätöksillä.

Kaikki sopimusehdot ovat saatavilla painotuotteena sekä luettavissa yhtiön verkkosivuilla.

Liittymisjohdon rakentaminen tontin osuudelta on vapaasti kilpailutettavissa

3.3 Mittaus ja mittarointi

Yhtiö on järjestänyt kaikkien asiakkaiden mittaroinnin ja mittareiden lukemisen omalla vastuualueellaan. Mittaustiedot rekisteröidään mitaustietokantaan ja toimitetaan sähkömarkkinoiden osapuolille ohjeiden mukaisesti taseselvityksen ja laskutuksen perustaksi.

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

Sähkötoimituksen mittaus tapahtuu sähkötoimitusten selvityksestä ja mittauksesta annettujen valtioneuvoston asetusten vaatimusten sekä alan suositusten mukaisesti. Mittareiden asentamisessa ja luennassa on otettu huomioon sopimusehtojen mukaiset mittauksen oikeellisuutta koskevat kohdat.

Jatkuvalla kustannusseurannalla varmistetaan, että sähkönkulutuksen mittauksesta sähkökäyttäjille ja -myyjille aiheutuvat kustannukset ovat mahdollisimman pienet.

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

Yhtiö ei peri asiakkailtaan ylimääräistä mittarinlukumaksua.



3.4 Laskutus

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

Laskun sisältö on toteutettu Energiaviraston määräyksen sähköenergiaa ja sähkön siirtoa koskevien laskujen erittelystä (367/441/2006) mukaisesti.

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 laskutetaan mittaustietojen mukaisesti enintään kolmen kuukauden välein.

3.5 Pistehinnoittelu

Asiakkaalla on mahdollisuus saada hinnaston mukaista verkkopalvelua koko verkkoalueella.

Yhtiön asiakkaalla on asianomaiset maksut suorittamalla oikeus käyttää liittymispisteestään käsin valtakunnan sähköverkkoa.

Sähkön siirtopalvelujen hinta ei riipu siitä, missä asiakas maantieteellisesti sijaitsee verkonhaltijan vastuualueella

3.6 Myyjän vaihtaminen ja sopimuksen siirtäminen

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

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

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



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

Yhtiö noudattaa toiminnassa toimialan suosituksia ja menettelytapaohjeita.

3.7 Häviöenergia hankinta

Yhtiö 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 Käyttäjän ohjaaminen varautumisessa ja tiedottaminen häiriötilanteessa

Yhtiö 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 häiriöistä johtuvista sähkönjakelukeskeytyksistä tiedotetaan reaaliaikaisesti yhtiön verkkosivujen sähköjakeluhäiriökartalla, tekstiviestein ja häiriöpuhelinvastaajapalvelussa. Suunnitelluista sähkönjakelukeskeytyksistä tiedotetaan etukäteen tekstiviestillä tai paperisella tiedotteella käyttöpaikkoihin.

4 TASEVASTUU JA TASESELVITYS

4.1 Mittaustiedot

Yhtiö huolehtii mittaustietojen keräämisestä vastualueellaan.

Yhtiö tarjoaa taseselvityspalveluja tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin sähkömarkkinoiden osapuolille.



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

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

4.2 Taseselvitys

Yhtiö huolehtii taseselvityksestä vastuualueellaan

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

Yhtiö on määritellyt, mitä tyyppikuormituskäyrää kuhunkin vastuualueen sähkökäyttöpaikkaan sovelletaan taseselvityksessä. Määrittely on tehty syrjimättömästi.

Yhtiö korjaa taseisiin jääneet virheet toimialan suosituksien mukaisesti.

Yhtiö käsittelee kaikkia verkkoalueen sähkönmyyjiiä yhtäläisien taseselvitysperiaatteiden mukaisesti.

4.3 Ilmoitusvelvollisuus

Taseselvittäjälle ilmoitetaan taseselvityksessä ja laskutuksessa tarvittavat mittauksiedot 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 toimittajille 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 mittatiedot käyttöpaikka- tai mittauskohtaisesti. Lopulliset ilmoitukset sähkön toimituksista tehdään kuukauden kuluessa toimituspäivästä.

5 TIETOJÄRJESTELMIEN HALLINTA

5.1 Tietojen käsittely ja suojaaminen

Yhtiön asiakas- ja mittaustietoja sisältävät tietojärjestelmät mahdollistavat tietojen käsittelyn asianmukaisesti. Yhtiön vastuulle kuuluvia asiakastietoja säilytetään omilla tietojärjestelmissä ja tietokannoissa, joihin on pääsy ainoastaan verkkoyhtiön ja sen valtuuttamien yhteistyökumppaneiden edustajilla.

Yhtiön 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 ja tietosuoja-asetuksen mukaiset vaatimukset.

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

Asiakas- ja mittaustietoja sisältävien tietojärjestelmien käyttöön ja hallintoihin 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 sähköntoimitusten selvitykseen liittyvästä tiedonvaihdosta edellytetään. Täydentävinä ohjeina noudatetaan toimialajärjestön antamia suosituksia 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 ja laki sähköisen viestinnän tietosuojasta, on otettu huomioon samoin yritysassiakkaiden liikesalaisuuksien suojaaminen.

Yhtiön 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 työntekijöille, tasevastaavan ja muiden verkonhaltijan valtuuttamien toimijoiden palveluksessa oleville henkilöille, joiden tehtäviin kuuluu asiakaspalvelu, tasevastuu ja -selvitys, mittaus, mittarinluku, mittaustietojen ilmoittaminen ja rekisteröinti, tiedonvaihto sekä kuormituskäyrämenettely.

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 yhtiö on sitoutunut syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi. Toimenpiteet liittyvät:

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

Julkinen raportti ei sisällä liikesalaisuuksia tai muuten salassa pidettäviä tietoja.

7.2 Raportin vahvistaminen

Toimitusjohtaja vahvistaa raportin allekirjoituksellaan.



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