

Asiakirjavastaava	Hyväksyjä	Voimaantulo	Asiakirjan tunniste ja versio
Sanni Harala	Tapani Liuhala	24.5.2022	114539_8

SÄHKÖVERKONHALTIJAN SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISTA KOSKEVA TOIMENPIDEOHJELMA

1. Tämän asiakirjan tarkoitus

Sähkömarkkinalain (588/2013) perusteella oikeudellisesti eriytetyn sähköverkkotoimintaa harjoittavan verkonhaltijan, jolla on vähintään 50 000 asiakasta, tulee laatia ohjelma toimenpiteistä, joilla varmistetaan, että verkonhaltija toteuttaa lain 3 ja 4 luvussa tarkoitetut velvoitteensa syrjimättömästi. Tässä asiakirjassa on kuvattu em. *toimenpideohjelma*.

Toimenpideohjelma on laadittu vuonna 2007 ja päivitetty vuonna 2022 noudattaen Kauppa- ja teollisuusministeriön asetusta (KTMa 922/2006) sähkönjakeluverkonhaltijan toiminnallisista eriyttämisvaatimuksista, jota on muutettu sekä asetuksella (TEMa 616/2013) ja Energiaviraston suositusta (Dnro 954/401/2013). Tämä toimenpideohjelma on voimassa toistaiseksi.

Tässä toimenpideohjelmassa käsitellään Elenia Verkko Oyj:n toimintaa, joka toimenpideohjelman hyväksyntä hetkellä on sähkönjakeluverkon omistaja ja operaattori.

2. Toiminnallinen eriyttäminen

2.1 Verkonhaltijan johdon riippumattomuus sähkön toimitus- ja tuotantotoiminnasta

Verkonhaltijan johtoon kuuluva henkilö ei saa toimia sähköntuotannosta tai sähkömyynnistä vastaavan yrityksen toimitusjohtajana tai hallituksen jäsenenä tai sitä vastaavan toimielimen jäsenenä, jos verkonhaltija ja yritys ovat saman osapuolen määräysvallassa ja, jos verkonhaltijalla on vähintään 50 000 asiakasta.

Elenia konsernissa ei ole sähkön toimitus- tai tuotantotoimintaa.

Elenia-konsernin emoyhtiö on Elenia Oy, joka tuottaa asiakaspalveluliiketoiminnan lisäksi energiatiedonhallintaan liittyviä palveluita, kehittää uusia tuotteita ja palveluita, sekä tuottaa projektinjohto- ja rakennuttamispalveluita Elenia Verkko Oyj:n lisäksi yhtiön kuituliiketoiminnalle. Elenia Oy tuottaa asiakaspalvelua Elenia Verkko Oyj:n lisäksi mm. Alva Oy:lle, Auris Kaasunjaku Oy:lle, Lahti Energia Oy:lle, Loimua Oy:lle, Suur-Savon Sähkö Oy:lle ja Tampereen Sähkölaitos Oy:lle.

Asiakirjavastaava	Hyväksyjä	Voimaantulo	Asiakirjan tunniste ja versio
Sanni Harala	Tapani Liuhala	24.5.2022	114539_8

Elenia Oy omistaa Elenia Verkko Oyj:n, joka on konsernin sähköverkkoliiketoimintaa harjoittava yhtiö ja Energiaviraston myöntämän toimiluvan haltija. Elenia Verkko Oyj on sähkönjakeluverkon operaattori ja omistaa kaikki konsernin verkkoresurssit. Elenia Verkko Oyj toimii myös lainanottajana konsernin rahoitusjärjestelyissä, sekä joukkovelkakirjalainaohjelman liikkeeseenlaskijana.

Elenia Verkko Oyj:n lakisääteiseen johtoon kuuluvat hallituksen jäsenet ja toimitusjohtaja. He eivät toimi sähköntuotannosta tai sähkönmyynnistä vastaavan yrityksen, joka on saman osapuolen määräysvallassa kuin Elenia Verkko Oyj, toimitusjohtajana tai hallituksen jäsenenä tai sitä vastaavan toimielimen jäsenenä. Elenia Verkko Oyj arvioi yhtiön johdon riippumattomuutta suhteessa sähkönmyynti- ja tuotantotoimintaan vuosittain syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelman sisäisen arvioinnin yhteydessä.

2.2 Verkonhaltijan johdon työsuhde-etuuksista päättäminen

Elenia Verkko Oyj:n lakisääteinen johto ei saa työsuhde-etuja, jotka perustuisivat yrityksen sähköntuotanto- tai sähkönmyyntitoimintaa harjoittavien osien toiminnan tulokseen tai muuhun niiden menestyksestä mittaavaan suureeseen.

2.3 Syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laatiminen

Elenia Verkko Oyj on laatinut yleisen ohjelman toimenpiteistä, joilla varmistetaan, että yhtiö toteuttaa toiminnallista eriyttämistä koskevat ja sähkömarkkinalain luvuissa 4, 6 ja 11 säädetyt veloitteensa syrjimättömästi.

Ennen käyttöönottoa toimenpideohjelma on hyväksytty yhtiön toimitusjohtajan toimesta.

Yksityiskohtaiset toimenpiteet kartoitetaan vuosittain jatkuvan parantamisen hengessä käyttäen Energiateollisuus ry:n tarkistustaulukkoa, ja yhtiön johto hyväksyy ne.

Toiminnassa havaitut puutteet ja kehitysehdotuksen läpikäydään johdonkatselmuksessa. Puutteiden ja kehitysehdotusten toteuma raportoidaan ja sitä seurataan kahdesti vuodessa johdonkatselmuksen yhteydessä.

Asiakirjavastaava	Hyväksyjä	Voimaantulo	Asiakirjan tunnistenumero ja versio
Sanni Harala	Tapani Liuhalu	24.5.2022	114539_8

Syrjimättömyyden varmentamiseen liittyvät asiat, muun muassa tarkistustaulukko, ovat Elenia Verkko Oyj:n intranetsivustolla kattavasti esillä ja kaikkien työntekijöiden nähtävillä.

2.4 Vastuuhenkilön nimeäminen

Elenia Verkko Oyj on nimennyt vastuuhenkilön, joka vastaa syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laatimisesta, käytäntöön panosta, kehittämisestä ja noudattamisen seurannasta sekä toimenpideohjelman täytäntöönpanoa koskevan raportin laadinnasta.

Vastuuhenkilö on yhtiön toimitusjohtaja, joka on edelleen valtuuttanut henkilön hoitamaan toimenpideohjelman laadintaan, toteutukseen ja raportointiin liittyviä käytännön asioita. Nimetty vastuuhenkilö kuitenkin vastaa toimenpideohjelman toteutuksesta ja raportoinnista.

3. Asiakassuhteet

3.1 Asiakassopimukset

Elenia Verkko Oyj noudattaa asiakassopimuksissaan asiakasryhmittäin ja sopimustyypeittäin yhdenmukaista, tasapuolista ja syrjimätöntä käytäntöä. Samaan asiakasryhmään kuuluvia asiakkaita ei aseteta sopimuksissa eriarvoiseen asemaan. Sopimusta solmittaessa asiakkaille annetaan kattavat ja riittävät yksityiskohtaiset tiedot sopimukseen liittyvistä asioista. Myös sopimuksen päättäminen ja uusien sopimusten aloittaminen toteutetaan sähkömyyjästä tai muusta sähkökaupan osapuolesta riippumatta syrjimättömästi ja tasapuolisen ehdoin.

Elenia Verkko Oyj on järjestänyt ja ohjeistanut asiakaspalvelunsa siten, ettei yhtiö syyllisty asiakaspalvelussaan asiakkaita tai muita sähkökaupan osapuolia syrjivään menettelyyn. Asiakaspalvelun tuottamisesta Elenia Verkko Oyj:lle vastaa Elenia Oy.

Asiakassopimuksilla tarkoitetaan kaikkia niitä sopimuksia, jotka liittyvät verkonhaltijan laissa määriteltyyn luvanvaraiseen sähköverkkoliiketoimintaan. Asiakkailla tarkoitetaan liittymiä ja muita verkonhaltijan verkkopalveluiden loppukäyttäjiä, sähkön tuotantolaitoksia ja toisia verkonhaltijoita sekä muita sähkömarkkinoiden osapuolia, jotka tarvitsevat verkonhaltijalta luvanvaraiseen sähköverkkotoimintaan liittyviä palveluja.

Asiakirjavastaava	Hyväksyjä	Voimaantulo	Asiakirjan tunnistenumero ja versio
Sanni Harala	Tapani Liuhala	24.5.2022	114539_8

3.2 Liittämisen- ja verkkopalveluehdot

Sopimussuhteen sisältöä koskevat sopimusehdot kuuluvat olennaisena osana asiakassopimukseen. Elenia Verkko Oyj soveltaa liittymis- ja verkkopalveluehtoina toimialajärjestön laatimia vakioehtoja, jotka on valmisteltu yhteistyössä Energiaviraston ja Kuluttajaviraston kanssa. Elenia Verkko Oyj on ottanut käyttöön toimialan suosittamat päivitettyt vakioehdot 17.5.2019 Verkkopalveluehdot (VPE2019) ja Liittymisehdot (LE2019). Kaikki Elenia Verkko Oyj:n käyttämät sopimusehdot on julkaistu ja julkisesti saatavilla yhtiön internetsivuilla (www.elenia.fi).

Asiaankuuluvat ehdot toimitetaan asiakkaalle aina joko tarjouksen ja sopimuksen tai sopimusvahvistuksen yhteydessä. Asiakas saa valita haluaako sopimusehdot kirjallisena vai sähköisessä muodossa.

Elenia Verkko Oyj:n käyttämissä sopimusehdoissa ei ole perusteettomia tai kilpailua ilmeisesti rajoittavia ehtoja tai rajoituksia.

3.3 Mittaus ja mittarointi

Elenia Verkko Oyj järjestää taseselvityksen ja laskutuksen perustana olevan mittaroinnin ja mittareiden lukemisen sekä mittautustietojen rekisteröinnin ja ilmoittamisen helmikuussa 2022 käyttöön otetulle Datahubille. Sähkötoimituksen mittaus on järjestetty asianmukaisesti. Mittaroinnissa ja mittareiden lukemisessa on huomioitu sopimusehtojen mukaiset mittauksen oikeellisuutta koskevat kohdat.

Elenia Verkko Oyj on järjestänyt sähkönkulutuksen mittauksen siten, että sähkökäyttäjille ja -myyjille aiheutuvat kustannukset ovat, asiakkaille koituva kokonaishyöty huomioon ottaen, mahdollisimman pienet. Lähes kaikki Elenia Verkko Oyj:n asiakkaiden sähkökäyttöpaikat on varustettu etäluettavalla sähkömittarilla ja sähköenergian mittaus tapahtuu näissä kohteissa tuntitasolla. Elenia Verkko Oyj pyrkii asentamaan etäluettavat sähkömittarit kaikille sähköverkon asiakkailleen.

Vuonna 2021 olemme aloittaneet uuden sukupolven AMR 2.0 älymittareiden asentamisen. Tarkoituksena on asentaa uudet mittarit kaikille asiakkaille lähivuosien aikana.

Asiakirjavastaava	Hyväksyjä	Voimaantulo	Asiakirjan tunniste ja versio
Sanni Harala	Tapani Liuhalta	24.5.2022	114539_8

3.4 Laskutus

Elenia Verkko Oyj esittää laskutuksessaan asiakkailleen erittelyn siitä, miten verkkopalvelun hinta muodostuu. Laskun sisällön suhteen noudatetaan Energiaviraston määräystä sähkön jakelua koskevien laskujen erittelystä (dnro 1097/002/2013). Elenia Verkko Oyj huolehtii, että se laskuttaa asiakkaitaan heidän kanssaan sovitun mukaisesti. Verkkopalveluja koskevat maksuehdot ja maksutavat ovat tasapuolisia. Maksutapa-alennuksia ei ole käytössä.

3.5 Pistehinnoittelu

Asiakas voi verkkoon liittyttyään sopia kaikista verkkopalveluista Elenia Verkko Oyj:n kanssa. Elenia Verkko Oyj on osaltaan järjestänyt edellytykset sille, että asiakas saa asianomaiset maksut suorittamalla oikeuden käyttää liittymispisteestään käsin koko maan sähköverkkoa, ulkomaanyhteyksiä lukuun ottamatta (pistehinnoittelu).

Elenia Verkko Oyj:n jakeluverkossa verkkopalveluiden hinta ei riipu siitä, missä asiakas maantieteellisesti sijaitsee verkonhaltijan vastuualueella (ml. maantieteellisesti erillään sijaitsevat vastuualueen osat).

3.6 Myyjän vaihtaminen ja sopimuksen siirtäminen

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

Elenia Verkko Oyj ei myöskään peri erillistä maksua sähkönmyyjän vaihtamisen yhteydessä tapahtuvasta mittalaitteen lukemisesta.

Sähkönmyyjän vaihtumiseen liittyvät sopimusmuutokset ja tarvittavan tiedonvaihdon sähkömarkkinaosapuolten välillä Elenia Verkko Oyj toteuttaa syrjimättömästi, tasapuolisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

Myyjän vaihtamisen ja sopimuksen siirtämisen osalta Elenia Verkko Oyj ottaa huomioon myös sopimusehdoista johtuvat, eri osapuolia koskevat oikeudet ja velvoitteet. Täydentävinä ohjeina otetaan huomioon toimialajärjestön laatimat sähkömarkkinoita koskevat menettelyohjeet.

3.7 Häviöenergian hankinta

Elenia Verkko Oyj hankkii sähköverkkoonsa häviöenergian ja sähköverkkonsa käyttöä palvelevan varavoiman avointen, syrjimättömien ja

Asiakirjavastaava	Hyväksyjä	Voimaantulo	Asiakirjan tunniste ja versio
Sanni Harala	Tapani Liuhala	24.5.2022	114539_8

markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti. Elenia Verkko Oyj on tehnyt julkisen hankinnan sähköverkon häviösähkön ja omakäytösähkön toimittajasta ja sopimus on voimassa vuodet 2017-2023.

Kaikki Elenia Verkko Oyj:n verkkoalueelle siirretty sähköenergia on mitattu tuntitasolla. Myös kaikki kulutukseen luovutettu sähköenergia on käytännössä mitattu tuntitasolla. Verkkoalueen häviösähkön määrän laskee Datahub verkkoon siirretyn ja kulutukseen luovutetun sähköenergian tuntiprofiilien erotuksena.

3.8 Jakeluverkonhaltijan velvollisuus ohjata verkon käyttäjien varautumista ja tiedottaminen verkon käyttäjille häiriötilanteessa

Elenia Verkko Oyj tarjoaa kaikille asiakkailleen ja muille sähköverkkoa käyttäville toimijoille tasapuolisesti ja syrjimättömästi tietoa varautumisesta sähköjakelun häiriöihin. Tietoa löytyy Elenia Verkko Oyj:n internetsivuilla (www.elenia.fi) ja tietoa varautumisesta toimitetaan asiakkaille säännöllisesti sähkönsiirtolaskun yhteydessä.

Elenia Verkko Oyj tarjoaa asiakkailleen reaaliaikaista tietoa sähköjakelun keskeytyksistä maksuttoman tekstiviesti- ja sähköpostipalvelun sekä internetsivuilla olevan karttapalvelun avulla. Kohdennettua tietoa keskeytyksistä tarjotaan myös vikapuhelinpalvelussa.

Elenia Verkko Oyj tarjoaa asiakaslupauksena, tarkemmin palvelulupauksena huolenpitoa, jossa asiakas saa sähkökatkoihin varautumiseen liittyvän ohjepaketin, ennakkotietoa varautumistarpeesta esimerkiksi ennen myrskyä, huolenpitoasiakkaiden käyttöön varatun vikapuhelinnumeron ja neuvoja antavia yhteydenottoja pitkittyneen suurhäiriön aikana. Tähän palveluun voivat liittyä kaikki Elenia Verkko Oyj:n asiakkaat.

Lisäksi Elenia Verkko Oyj:n intranetsivuilla on osio, josta löytyy menettelyohjeita yhtiön henkilöstön käyttöön asiakkaiden palvelemiseksi sähköjakelun häiriötilanteissa.

Elenia Verkko Oyj:n tiedottaminen varautumisesta sähköjakelun keskeytyksiin ja tiedottaminen sähköjakelun keskeytyksistä täyttää sähkömarkkinalain (588/2013) pykälien 58 § ja 59 § vaatimukset.

Asiakirjavastaava	Hyväksyjä	Voimaantulo	Asiakirjan tunniste ja versio
Sanni Harala	Tapani Liuhalta	24.5.2022	114539_8

4. Tasevastuu ja taseselvitys

Elenia Verkko Oyj noudattaa tasevastuun ja taseselvityksen osalta lakeja ja muita säädöksiä sekä toimialajärjestön antamia ohjeita ja suosituksia. Datahubin käyttöönoton myötä vastuu taseselvityksestä siirtyi jakeluverkonhaltijoilta Datahubille. Jatkossa Elenia Verkko Oyj:n vastuulla on järjestää sähköverkossaan taseselvityksen ja laskutuksen perustana oleva sähköntoimitusten mittaus sekä mittaustietojen rekisteröinti ja ilmoittaminen sähkömarkkinoiden osapuolille.

Datahubin käyttöönotto on merkittävä muutos toimialalla mittaustietojen käsittelyn, taseselvityksen ja ilmoitusvelvollisuuden osalta.

5. Tietojärjestelmien hallinta

5.1 Tietojen käsittely ja suojaaminen

Elenia Verkko Oyj:n asiakas- ja mittaustietoja sisältävissä tietojärjestelmissä, kuten asiakastieto-, mittaustieto- ja verkkotietojärjestelmät, tietoja käsitellään asianmukaisesti. Elenia-yhtiöiden yhteinen asiakastietojärjestelmä EnerimCIS on rakennettu niin, että käyttöoikeuksin voidaan rajata pääsy eri tietokantoihin.

Tietojärjestelmiin sisältyvä tieto ei asiattomasti katoa, muutu tai tuhoudu. Tämän estämiseksi on laadittu asianmukaiset tietoturva- ja toipumissuunnitelmat. Asiakkaiden henkilötietojen suojaamista sääntelee mm. tietosuojalaki (1050/2018) ja EU:n yleinen tietosuojasetus (679/2016).

Elenia Verkko Oyj:n liiketoimintaan ja asiakassuhteisiin liittyvä salassa pidettävä tieto ei siirry oikeudettomasti kolmannelle osapuolelle. Tietojen erillisyys varmistetaan mahdollisimman hyvin nykyisen järjestelmän teknisten ominaisuuksien sallimissa puitteissa ja asiaan kiinnitetään erityistä huomiota järjestelmiä kehitettäessä.

Elenia Verkko Oyj on varmistanut, että yhtiön henkilöstö on perehdytetty asiakas- ja mittaustietoja sisältävien tietojärjestelmien käyttöön sekä salassa pidettävien tietojen luottamuksellisuutta koskeviin säädöksiin ja määräyksiin sekä yhtiön sisäisiin ohjeisiin. Täydentävinä ohjeina noudatetaan toimialajärjestön antamia säädösten ja määräysten mukaisia ohjeita ja suosituksia.

Asiakirjavastaava	Hyväksyjä	Voimaantulo	Asiakirjan tunnistenumero ja versio
Sanni Harala	Tapani Liuhalta	24.5.2022	114539_8

5.2 Sähkökauppoihin liittyvä tiedonvaihto

Elenia Verkko Oyj noudattaa sähkökauppojen selvittämisessä vaadittavien tietojärjestelmiensä osalta kauppa- ja teollisuusministeriön päätöstä ja siinä edellytetyjä tiedonvaihdossa noudatettavia menettelyjä sekä sähkökauppojen selvittämiseen liittyvien sanomien muotovaatimuksia.

Täydentävinä noudatetaan toimialajärjestön antamia suosituksia liittyen sähkökauppojen selvittämiseen ja siihen liittyvään tietojen vaihtoon.

6. Salassapitovelvollisuus

Salassapitovelvollisuus koskee sähkömarkkinalain nojalla muun muassa verkonhaltijan, tasevastaavan ja muiden verkonhaltijan valtuuttamien toimijoiden palveluksessa olevia henkilöitä, joiden tehtäviin kuuluu asiakaspalvelu, tasevastuu ja -selvitys, mittaus, mittarinluku, mittautustietojen ilmoittaminen ja rekisteröinti, tiedonvaihto sekä kuormituskäyrämenettely.

Sähkömarkkinalain ohella Elenia Verkko Oyj ottaa huomioon salassapitovelvollisuuden noudattamisessa tietosuojaa koskevat yleiset säädökset, kuten EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679), kansallisen tietosuojalain (1050/2018) sekä sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (917/2014).

Elenia Verkko Oyj allekirjoittaa työntekijöidensä kanssa erillisen salassapitositoumuksen, jonka tarkoitus on informoida työntekijöitä heihin kohdistuvista salassapitovelvoitteista ja vahvistaa työntekijöiden sitoutuminen Elenia Verkko Oyj:n ja kolmansien osapuolten luottamuksellisten tietojen salassapitoon. Allekirjoitettu salassapitositoumus liitetään osaksi työsopimusta.

7. Toteuttaminen ja seuranta

7.1 Henkilökunnan koulutus

Elenia Verkko Oyj perehdyttää henkilöstönsä luottamuksellisuusvaatimukseen sekä tietoturva- ja tietosuojaa koskeviin menettelytapoihin. Koulutus on osa uuden työntekijän perehdytysohjelmaa, ja Elenia Verkko Oyj:n henkilöstö uusii tiedon käsittelyä koskevat koulutukset säännöllisin väliajoin Elenian kulloinkin voimassa olevan koulutussuunnitelman mukaisesti. Suoritusten ajantasaisuutta seurataan koulutusrekisterin avulla.

Asiakirjavastaava	Hyväksyjä	Voimaantulo	Asiakirjan tunniste ja versio
Sanni Harala	Tapani Liuhala	24.5.2022	114539_8

7.2 Integrointi johtamisjärjestelmään

Syrjimättömyyden varmentamisohjelmaan liittyvät menettelyt ovat osa Elenia Verkko Oyj:n johtamisjärjestelmää. Johtamisjärjestelmän soveltuvuutta, asianmukaisuutta ja tehokkuutta arvioidaan vuosittain syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelman arvioinnissa sekä tarvittaessa liiketoimintaprosessien sisäisissä auditoinneissa ja johdon katselmuksissa.

7.3 Täytäntöönpanon aikataulu

Vuosittain arvioidaan toimialajärjestön (Energiateollisuus ry.) tarkastustaulukon avulla syrjimättömyysohjelman toteutuminen ja määritetään tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Elenia Verkko Oyj toimittaa syrjimättömyyden varmentamisohjelman julkisen raportin Energiavirastolle vuosittain toukokuun loppuun mennessä ja julkaisee raportin avoimesti luettavaksi omilla internetsivuillaan.