

Energiavirasto
Lintulahdenkuja 4
00530 Helsinki

SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEN TOIMENPITEIDEN TÄYTÄNTÖÖNPANOJA KOSKEVA RAPORTTI

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 4, 6 ja 11 luvuissa tarkoitetut velvoitteensa syrjimättömästi. Tämä raportti kuvaa toteutettuja toimenpiteitä, joilla toiminnan syrjimättömyyttä on varmennettu ja parannettu, sekä toimenpiteitä, joita tullaan tarkistuksen aikana havaittujen kehityskohtien suhteen toteuttamaan.

1. Toiminnallinen eriyttäminen

Elenia Verkko Oyj on toteuttanut 2025 vuosittaisen syrjimättömyyden varmentamisen arvioinnin Energiateollisuus ry:n helmikuussa 2025 päivittämän arviointitaulukon ja joulukuussa 2024 julkaiseman ohjeen sekä Energiaviraston helmikuussa 2024 julkaiseman ohjeen pohjalta. Samassa yhteydessä toimenpideohjelman sisältöä on päivitetty.

2. Asiakassuhteet

Elenia Verkko Oyj:ssä on käytössä asiakaspalvelun ja verkkopalvelun toimivuuden laatua ja onnistumista mittaavia laatumittareita. Asiakastytyväisyys oli hyvällä tasolla vuonna 2024. Säännölliset ja kattavat asiakastytyväisyysmittarit auttavat toiminnan kehittämisessä asiakastarpeiden mukaisesti. Vuoden 2024 aikana kuulumme asiakkaitamme verkon kehittämissuunnitelmasta Elenia Avoin -palvelussa. Vuoden 2024 kuulemisessa painotettiin sähköistä siirtymää sekä havainnollistettiin sähköverkon vapaan kapasiteetin tilannetta alueellisesti. Elenia Avoimessa asiakas näkee sähkön reitin sähköasemalta käyttöpaikalle, täytyykö käyttöpaikan toimitusvarmuusvaatimukset ja miten sähköisen siirtymä näkyy sähköverkossa.

Vuoden 2024 vastuullisuusraportti on julkaistu maaliskuussa 2025. Vastuullisuusraportissa kerromme laajasti Elenia Verkko Oyj:n ja Elenia Oy:n toiminnasta ja vastuullisuustyöstä asiakkaille ja eri sidosryhmille. Vastuullisuusraportti on vapaasti saatavilla Elenian verkkosivuilla.

Olemme panostaneet merkittävästi asiakkaiden digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Sähköisen siirtymän tukemiseksi Elenia on tuonut asiakkaidensa käyttöön mm. sovelluksia, joiden avulla asiakas voi varmistaa sähköliittymän riittävyyden jo sähköauton latauksen suunnitteluvaiheessa tai arvioida aurinkopaneelien mitoitustarvetta. Näissä keskeisenä mahdollistajana ovat uuden sukupolven älymittarit, joita hyödyntäen Elenian digitaaliset palvelut pystyvät tuottamaan asiakkaille varsinaisen lataus- tai paneeliratkaisun toimittajasta riippumattomasti, todellisiin mittauksiin perustuvaa lähtödataa. Elenia Verkko Oyj:n uuden sukupolven älymittareiden asennukset etenevät hyvää vauhtia ja kaikille asiakkaillemme tullaan asentamaan uuden sukupolven älymittalaite

lähivuosien aikana. Kaikki Elenian asiakkaat, joilla on jo uusin älymittari asennettuna, voivat halutessaan hyödyntää digitaalista kuormanohjauspalvelua. Tässä palvelussa asiakkaalla on vapaasti käytettävissään älymittarin releohjaukset, joiden ohjaaminen on mahdollista Elenian sovelluksella joko aikaperusteisesti tai sähkön pörssimarkkinahintaa seuraten. Halutessaan asiakkaalle voidaan myös kytkeä käyttöön suora liityntä älymittarin nopeaan dataan, jota pystyy hyödyntämään esimerkiksi asiakkaan kotiautomaatiojärjestelmässä. Samaa dataa tuodaan näkyviin myös Elenian omassa sovelluksessa, jota käyttäen asiakas voi seurata hyvin tarkkaan sähkönkulutustaan, tunnistaa kulutushuippujen aiheuttajia ja säästötoimenpiteidensä vaikutusta.

Elenia Oy toimii Elenia Verkko Oy:n kumppanina asiakaspalvelussa ja vastaa operatiivisesta asiakaspalvelutuotannosta. Elenia Verkko Oy:n lisäksi Elenia Oy tuottaa asiakaspalvelua kattavasti energia-alalla toimiville yrityksille mm. Alva-yhtiöt Oy:lle, Auris Energia Oy:lle, Etelä-Savon Energialle, Lahti Energia Oy:lle, Loimua Oy:lle, Suur-Savon Sähkö Oy:lle Tampereen Energia Oy:lle ja Pori Energia Oy:lle.

3. Mittaus ja mittautietojen ilmoittaminen sekä tasevastuu ja taseselvitys

Elenia Verkko Oy järjestää taseselvityksen ja laskutuksen perustana olevan mittaroinnin ja mittareiden lukemisen sekä mittautietojen rekisteröinnin ja ilmoittamisen helmikuussa 2022 käyttöön otetulle Datahubille. Sähkötoimituksen mittaus on järjestetty asianmukaisesti. Elenia Verkko Oy noudattaa tasevastuun ja taseselvityksen osalta lakeja ja muita säädöksiä sekä toimialajärjestön antamia ohjeita ja suosituksia. Lisäksi mittaroinnissa ja mittareiden lukemisessa on huomioitu sopimusehtojen mukaiset mittauksen oikeellisuutta koskevat kohdat. Elenia Verkko Oy on myös huolehtinut mittausjärjestelmiensä ja mittautietojen tiedonsiirron asianmukaisesta kyberturvallisuudesta. Elenia Verkko Oy:n asiakkaista noin 99 %:lla sähkömittaus perustuu 15 minuutin tasejaksoon vuoden 2025 loppuun mennessä.

4. Tietojärjestelmien hallinta

Tietojärjestelmiä kehitetään jatkuvasti vastaamaan lainsäädännön, käyttäjien ja liiketoiminnan tarpeita. Noudatamme tietoturvallisen sovelluskehityksen vaatimuksia, hyviä tapoja ja parhaita käytäntöjä ("best practices"). Toimintaohjeet, palvelukuvaukset ja käyttötapaukset ovat dokumentoituja, jonka lisäksi kaikki käyttäjät saavat käyttäjäperehdytyksen lisäksi täydennyskoulutuksia aina tarpeen mukaan.

Kyberturvallisuus on kiinteä osa tietojärjestelmien hallintaa. Eleniassa kyberturvallisuutta toteutetaan ISO 27001 -sertifioitun tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän mukaisesti. Vuonna 2024 Elenian tietoturvallisuuden hallintajärjestelmä sertifioitiin uusimman, ISO 27001:2022-version mukaisesti. Poikkeustilanteiden harjoittelu, niin sisäisesti kuin osana kansallista verkostoakin ovat Elenian kyberturvallisuuden johtamisessa keskeisessä roolissa.

5. Salassapitovelvollisuus

Elenia Verkko Oy huomioi toiminnassaan sähkömarkkinalain (588/2013) salassapitovelvoitteet sekä henkilötietojen suojaa tietosuojaa koskevat yleiset säädökset, kuten EU:n yleisen tietosuojasetuksen (EU 2016/679) sekä kansallisen tietosuojalain (1050/2018). Elenia Verkko Oy kouluttaa



kaikille työntekijöilleen syrjimättömyyden ja salassapitovelvollisuuden noudattamista koskevat yleiset säädökset, ja jokainen uusi työntekijä allekirjoittaa salassapitositoumuksen.

Koko Elenia Verkko Oyj:n henkilöstö käy syrjimättömyyttä, luottamuksellista, tietoturvaa ja tietosuojaa koskevat koulutukset, ja suoritusten ajantasaisuutta seurataan koulutusrekisterin avulla. Koulutukseen käytettävää materiaalia päivitetään säännöllisesti sähköisessä koulutusympäristössä.

Elenia Verkko Oyj laatii kumppaneidensa kanssa säännönmukaisesti sopimukset salassapidosta, tietojenkäsittelystä ja tietoturvasta, ja Elenia on laatinut hankintoihin sovellettavat tietoturva-vaatimukset, joilla vahvistetaan hankittavien tietojärjestelmien tietoturvan toteutumista.

Yhteenveto

Elenia Verkko Oyj on noudattanut syrjimättömyyden toteuttamista toimenpideohjelmansa tavoitteiden mukaisesti.

Tampereella 6.5.2025

Kunnioittavasti

Elenia Verkko Oyj

Jorma Myllymäki
Toimitusjohtaja