

Syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelma

Pori Energia Sähköverkot Oy

29.4.2022

Sisäinen

1 Yleistä

Sähkömarkkinalain (588/2013) mukaan sähköverkonhaltijan tulee toimia muita osapuolia kohtaan syrjimättömästi ja tasapuolisesti. Sähkömarkkinalain tavoitteena on varmistaa edellytykset hyvän sähkön toimitusvarmuuden, kilpailukykyisen sähkön hinnan ja kohtuullisten palveluperiaatteiden turvaamiseksi loppukäyttäjille. Verkonhaltijan on tarjottava sähköverkkonsa palveluita sähkömarkkinoiden osapuolille syrjimättömästi ja tasapuolisesti. Porin kaupungin alueella alueen itäisiä osia lukuun ottamatta sähköverkonhaltijana toimii Pori Energia Sähköverkot Oy (jäljempänä PESV).

Verkonhaltijan tulee toiminnassaan ottaa huomioon sähkömarkkinalain velvoitteet. Em. lakia täydentävä Kauppa- ja teollisuusministeriön asetus (KTMa 616/2013) määrittelee verkonhaltijan toiminnalliset eriyttämisvaatimukset. Verkonhaltijan tulee laatia toimenpideohjelma, jolla varmistetaan, että se täyttää velvoitteensa kohdellen markkinaosapuolia syrjimättömästi.

Tämä asiakirja on toimenpideohjelma, jossa esitetään toimenpiteet sen varmistamiseksi, että PESV toteuttaa sähkömarkkinalaissa säädetyt velvoitteensa sähköverkon käyttäjien suhteen syrjimättömästi siten kuin työ- ja elinkeinoministeriön antamassa asetuksessa on tarkemmin säädetty.

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

Toimenpideohjelmassa käsitellään toiminnan syrjimättömyyttä seuraavien asiakokonaisuuksien osalta:

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

Toimenpideohjelman avulla verkonhaltija arvioi kattavasti toimintansa syrjimättömyyttä keskeisten verkonhaltijalle asetettujen vaatimusten ja velvoitteiden kannalta. Verkonhaltijan tulee luoda, toteuttaa ja dokumentoida toimenpideohjelma, ylläpitää sitä ja parantaa jatkuvasti sen vaikuttavuutta. Toimenpideohjelma toimitetaan Energiavirastolle.

Toimenpideohjelman täytäntöönpanosta laaditaan kalenterivuositain raportti. Raportissa kuvataan toimenpiteitä, joita PESV on toteuttanut, aloittanut tai tulee aloittamaan ohjelman toteuttamiseksi.

Raportti toimitetaan Energiavirastolle vuosittain toukokuun loppuun mennessä.

Toimenpideohjelma ja raportti ovat julkisia ja ne julkaistaan yhtiön verkkosivuilla.

29.4.2022

Sisäinen

2 Toiminnallinen eriyttäminen

2.1 Erillinen oikeushenkilö

PESV on omana verkkotoimintaa harjoittavana osakeyhtiönään oikeudelliselta muodoltaan, organisaatioltaan ja päätöksenteoltaan erillinen oikeushenkilö. PESV on Pori Energia Oy:n 100 prosenttisesti omistama tytäryhtiö.

2.2 Tuotemerkki

PESV esiintyy viestinnässään omalla nimellään ja tuotemerkillään. Tuotemerkki eroaa sähkön tuotantoa ja sähkönmyyntiä harjoittavien yksiköiden tuotemerkeistä sähkömarkkinalain vaatimusten mukaisesti.

2.3 PESV:n johdon työsuhde-edut ja riippumattomuus sähkön myynti- ja tuotantotoiminnasta

PESV:n johtoon kuuluvat henkilöt eivät toimi sähköntuotannosta tai sähkönmyynnistä vastaavan yrityksen toimitusjohtajana tai hallituksen jäsenenä.

PESV ei ole myöntänyt johdolle työsuhde-etua, joka perustuu sähköntuotanto- tai sähkönmyyntitoimintaa harjoittavien toimintojen tulokseen tai muuhun niiden toimintaa mittaavaan suureeseen.

2.4 Syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laatiminen

Tämä asiakirja sisältää ohjelman toimenpiteistä, joilla varmistetaan, että PESV toteuttaa toiminnallista eriyttämistä koskevat ja sähkömarkkinalain 4,6 ja 11 luvuissa säädetyt velvoitteet. PESV:n hallitus on hyväksynyt toimenpideohjelman päivityksen kokouksessaan 26.4.2022 otettavaksi käyttöön 1.5.2022 alkaen.

2.5 Vastuuhenkilön nimeäminen

PESV:n hallitus on nimennyt Pekka Ohrankämnen vastaamaan syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laadinnasta, toteuttamisesta ja sen noudattamisen seurannasta. Hän vastaa myös ohjelman toteutumisesta vuosittain laadittavasta raportista.

3 Asiakassuhteet

3.1 Asiakassopimukset

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

PESV hankkii suuren osan asiakashallintaan liittyvästä ns. asiakaskohtaamistyöstä palveluostona Pori Energia Oy:ltä ja Ensin Palvelut Oy:ltä. PESV huomioi toiminnassaan sekä palvelun tuottajien kanssa tekemissään palvelusopimuksissa syrjimättömyysvaatimukset suhteessa asiakkaisiin.

29.4.2022

Sisäinen

PESV varmistaa, että se ja sen käyttämät palveluntarjoajat noudattavat asiakaspalvelussaan ja asiakassopimuksissaan asiakasryhmittäin ja sopimustyypeittäin yhdenmukaista ja syrjimätöntä käytäntöä. PESV järjestää ja ohjeistaa asiakaspalvelunsa siten, ettei se syyllisty asiakaspalvelussaan asiakkaita tai muita sähkökaupan osapuolia syrjivään menettelyyn. Syrjimättömyys näiden tehtävien hoitamisessa on varmistettu palvelusopimuksissa, konsernin toimintajärjestelmään sisältyvällä ohjeistuksella ja niihin liittyvillä koulutuksilla. Toimivuutta valvotaan saadun asiakaspalautteen, säännöllisten yhteistyöpalaverien avulla, auditoinneilla sekä johdon katselmuksissa.

PESV varmistaa, että se noudattaa asiakassopimuksissaan asiakasryhmittäin ja sopimustyypeittäin yhdenmukaisia ja syrjimättömiä käytäntöjä muun muassa noudattamalla asiakassopimuksissaan asiakasryhmästä ja sopimustyyppistä riippumatta Energiateollisuus ry:n laatimia yleisiä sopimusehtoja, jotka on hyväksytty Energiavirastossa. Sähköverkkopalvelujen hinnoittelun kehittämisessä pyritään liiketaloudellisiin perusteisiin ja aiheuttamisperiaatteella tasapuoliseen kohteluun.

Sopimusta solmittaessa asiakkaat saavat kattavat ja riittävän yksityiskohtaiset tiedot sopimukseen liittyvistä asioista.

Sopimusten päättäminen, sopimusmuutokset ja uusien sopimusten aloittaminen on toteutettu alaa koskevien suositusten ja määräysten mukaisesti sähkökaupan myyjästä tai muusta sähkökaupan osapuolesta riippumatta syrjimättömästi ja tasapuolisesti ehdoin.

Verkonhaltijan vastuualueen mukaisen toimitusvelvollisen myyjän kanssa yhteisissä palveluprosesseissa varmistetaan, että tasapuolinen ja syrjimätön menettely varmistuu.

Toimintajärjestelmän asiakaspalvelua koskevilla ohjeilla pyritään varmistamaan, ettei PESV toteuta asiakaspalvelussaan asiakkaita tai muita sähkökaupan osapuolia syrjiviä menettelyjä.

3.2 Liittymis- ja verkkopalveluehdot

Sopimussuhteen sisältöä koskevat sopimusehdot kuuluvat olennaisena osana asiakassopimukseen. Verkkopalvelu- ja liittymisehtoina PESV käyttää Energiateollisuus Ry:n laatimia alan yleisiä liittymis- ja verkkopalveluehtoja ja ne on hyväksytty Energiaviraston päätöksillä ennen ehtojen käyttöön ottamista. Ehdot on julkaistu vaadittujen periaatteiden mukaisesti, eikä ehdoissa ole perusteettomia tai kilpailua ilmeisesti rajoittavia ehtoja tai rajauksia.

3.3 Mittaus ja mittarointi

PESV on järjestänyt kaikkien kulutusasteiden mittaroinnin ja mittareiden lukemisen omalla vastuualueellaan. PESV:n verkkoalueen sähköenergiamittarit ovat etäluettavia. Mittaroinnissa ja mittareiden lukemisessa on otettu huomioon sopimusehtojen mukaiset mittauksen oikeellisuutta koskevat kohdat. Mittaustiedot rekisteröidään mittaustietokantaan ja toimitetaan sähkömarkkinoiden osapuolille ohjeiden mukaisesti taseselvityksen ja laskutuksen perustaksi.

PESV:n sähkötoimituksen mittaus tapahtuu valtioneuvoston asetuksen sähkötoimitusten selvityksestä ja mittauksesta 217/2016 vaatimusten sekä alan suositusten mukaisesti.

29.4.2022

Sisäinen

Mittauspalvelun järjestämisen yhteydessä PESV on ottanut huomioon verkon käyttäjien tehokkaan ja säästäväisen sähkönkäytön edistämisen ja sähkönkäytön ohjausmahdollisuuksien hyödyntämisen. Mittauspalvelu on hankittu ulkopuoliselta toimijalta ja palvelusopimuksin on varmistettu, että ulkopuoliset mittauspalveluntarjoajat noudattavat syrjimättömyyttä tehtävien hoitamisessa.

3.4 Laskutus

Verkkopalvelun laskutuksessa asiakkaalle esitetään erittely siitä, miten verkkopalvelun hinta muodostuu. Kuluttajille lähetettävissä laskuissa ja kuluttajille suunnatussa laskutuksessa annetaan tiedot asiakasvalitusten tekemistä varten sekä tietoja kuluttajien käytettävissä olevista riitojenratkaisumenettelyistä.

Laskun sisältö on toteutettu Energiaviraston määräyksen sähkön myyntiä ja jakelua koskevien laskujen erittelystä (1097/002/2013) mukaisesti.

Maksatuksessa noudatetaan vakiomaksuaikoja, jotka yksityisasiakkailla ja yritysasiakkailla ovat 14 päivää. Tarjotuissa vaihtoehdoissa ei ole perusteettomia eikä eri asiakasryhmiä syrjiviä ehtoja.

Palvelumaksut ovat julkisen hinnaston mukaiset. Tarvittaessa asiakkaalle kerrotaan veloituksesta ja maksun suuruudesta etukäteen.

Se, mitä asiakkaan kanssa on sovittu laskutuksesta, kirjataan asiakaspalvelu- ja laskutusjärjestelmään, jolla varmistetaan laskutuksen tapahtuminen sovitun mukaisesti.

Laskutuksen toteuttajana toimii sopimusperusteisesti Ensin Palvelut Oy.

3.5 Pistehinnoittelu

PESV on osaltaan järjestänyt edellytykset sille, että PESV:n verkkoon liittynyt asiakas voi sopia kaikista verkkopalveluista PESV:n kanssa. Asiakkaalla on mahdollisuus saada hinnaston mukaista verkkopalvelua PESV:n koko vastuualueella. PESV:n asiakkaalla on asianomaiset maksut suorittamalla oikeus käyttää liittymispisteestään käsin koko maan sähköverkkoa.

PESV:n siirtopalvelujen hinta ei riipu siitä, missä asiakas maantieteellisesti sijaitsee verkonhaltijan vastuualueella.

3.6 Myyjän vaihtaminen ja sopimuksen siirtäminen

PESV ei peri erillistä maksua sähkönmyyjän vaihtamisen liittyvistä rekisteröinti-, taseselvitys-, mittalaitteen lukemisesta ja muista vastaavista suoritteista.

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

Myyjän vaihtamisen ja sopimuksen siirtämisen osalta PESV on ottanut huomioon myös sopimusehdoista johtuvat, eri osapuolia koskevat oikeudet ja veloitteet.

29.4.2022

Sisäinen

Myyjän vaihtamisen ja sopimuksen siirtämisen osalta menettelyissä noudatetaan Energiateollisuus ry:n Sähkömarkkinoiden menettelytapaohjeet – suositusta.

3.7 Häviöenergian hankinta

PESV hankkii sähköverkkonsa häviöenergian ja sähköverkkonsa käyttöä palvelevan varavoiman avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti.

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

PESV on ohjeistanut tasapuolisesti ja syrjimättömästi jakeluverkkonsa käyttäjiä varautumisesta sähköjakelun häiriöihin. Käyttäjille tarjotaan laadultaan ja määrältään tasapuolisesti tietoa varautumisesta. Käyttäjälle, jonka sähkökäyttö edellyttää parempaa sähkön saannin varmistamista kuin verkonosassa tavanomaisesti sovelletaan, annetaan yksilöllisiä varautumisohteja. Sähköjakelun keskeytyessä jakeluverkossa merkittävässä laajuudessa, PESV tiedottaa siitä viipymättä jakeluverkkonsa käyttäjille. Tiedottaminen on hoidettu jakeluverkon käyttäjien suhteen tasapuolisesti.

4 Tasevastuu ja taseselvitys

4.1 Mittaustiedot

Kaikki PESV:n käyttöpaikat ovat tuntimittauksessa mittausasetuksen mukaisesti.

PESV toimittaa mittaustiedot datahubiin ja ylläpitää omalta osaltaan taseselvitykseen tarvittavia tietoja datahubissa.

4.2 Taseselvitys

PESV vastaa taseselvitystietojen laskemiseksi tarvittavien tietojen ilmoittamisesta datahubiin sovittujen sääntöjen ja aikarajojen mukaisesti.

Datahubin vastuulla on suorittaa taseselvityksen laskennat sekä välittää nämä eSetille pohjoismaisen taseselvitysmallin (NBS) sääntöjä noudattaen.

4.3 Ilmoitusvelvollisuus

Datahub ilmoittaa laskemansa taseselvitystiedot ja mittausalueiden tasepoikkeamat markkinaosapuolille näiden oikeuksien mukaisesti.

Tasevirheiden käsittely datahubissa perustuu Energiateollisuuden ohjeeseen "Taseisiin jääneiden virheiden käsittely taseiden sulkeutumisen jälkeen".

PESV käyttää aineiston tietoja myyjäkohtaisen hyvitys-/korjauslaskutuksen suorittamiseen omien mittausalueidensa osalta.

5 Tietojärjestelmien hallinta

5.1 Tietojen käsittely ja suojaaminen

PESV:n asiakas- ja mittaustietoja sisältävät tietojärjestelmät mahdollistavat tietojen käsittelyn asianmukaisesti. PESV hankkii asiakastietojärjestelmäpalvelut palvelusopimuksella Ensin Palvelut Oy:ltä.

PESV:n asiakas- ja mittaustietojärjestelmillä on tietoturva- ja toipumissuunnitelmat, jottei tietojärjestelmiin sisältyvä tieto katoa, muutu tai tuhoudu. Asiakkaiden henkilötietojen suojaamisessa on otettu huomioon mm. henkilötietolain (523/1999) vaatimukset. Toiminnassa noudatetaan tietosuojasetuksen (GDPR) vaatimuksia.

PESV:n liiketoimintaan ja asiakassuhteisiin liittyvän salassa pidettävän tiedon siirtymistä oikeudettomasti kolmannelle osapuolelle on torjuttu sopimuksilla, 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 kauppa- ja teollisuusministeriön päätöksessä 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 vaihtovelvollisuutta 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. Toiminnassa noudatetaan tietosuojasetuksen (GDPR) vaatimuksia.

Pori Energia konsernin toimintajärjestelmään sisältyvässä 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 PESV:n työntekijöille ja muiden verkonhaltijan valtuuttamien toimijoiden palveluksessa oleville henkilöille, joiden tehtäviin kuuluu asiakaspalvelu, tasevastuu ja – selvitys, mittaus, mittarinluku, mittaustietojen ilmoittaminen ja rekisteröinti, tiedonvaihto sekä kuormituskäyrämenettely.

29.4.2022

Sisäinen

Tietojen salassapitoon liittyvien velvollisuuksien noudattamisesta on henkilöstölle annettu sisäistä koulutusta. Täydentävinä ohjeina noudatetaan toimialajärjestön antamia suosituksia liittyen luottamuksellisuusvaatimuksiin sähkömarkkinoilla.

7 Raportointi

7.1 Raportin sisältö

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

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

Kustakin kohdasta raportoidaan myös vuoden aikana havaitut kehityskohteet. Julkinen raportti ei sisällä liikesalaisuuksia tai muuten salassa pidettäviä tietoja.

7.2 Raportin vahvistaminen

PESV:n toimitusjohtaja vahvistaa raportin päiväamällä ja allekirjoituksella.

7.3 Raportin julkaiseminen

Syrjimättömyyden varmentamisohjelman raportti on julkinen ja julkaistaan yhtiön verkkosivuilla.

7.4 Raportin toimittaminen Energiavirastolle

Syrjimättömyyden varmentamisohjelman julkinen raportti toimitetaan Energiavirastolle vuosittain toukokuun loppuun mennessä.

PORI ENERGIA SÄHKÖVERKOT OY



Pekka Ohrankämnen

toimitusjohtaja