Syrjimättömyyden varmentamisen raportti vuodelta 2020

Lappeenrannan Energiaverkot Oy:n syrjimättömyyden varmentamisen raportti vuodelta 2020

1. Yleistä

Sähkömarkkinalain mukaan sähköverkonhaltijan tulee kohdella kaikkia muita osapuolia tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Sähköverkonhaltijan on laadittava toimenpideohjelma, jossa on määritelty ne toimenpiteet, joilla tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu varmistetaan.

Verkonhaltijan on laadittava toimenpideohjelman toteuttamisesta vuosittain julkinen raportti, joka tulee toimittaa Energiavirastolle seuraavan vuoden toukokuun loppuun mennessä.

Toimenpiteiden tulee liittyä:
a) toiminnalliseen eriyttämiseen
b) asiakassuhteisiin
c) tasevastuuseen ja taseselvitykseen
d) tietojärjestelmien hallintaan
e) salassapitovelvollisuuteen

Toimenpideohjelma ja raportti tulee julkaista.

2. Toiminnallinen eriyttäminen

2.1 Verkonhaltijan johdon riippumattomuus sähkön myynti- ja tuotantotoiminnasta

Lappeenrannan Energiaverkot Oy (LEV) on Lappeenrannan Energia Oy:n (Lre) 100 % omistama tytäryhtiö. LEV:in johtoon kuuluvat henkilöt eivät toimi sähköntuotannosta tai sähkönmyynnistä vastaavan yrityksen toimitusjohtajana tai hallituksen jäsenenä.

LEV:in hallitus:
Jussi Selenius, Lappeenrannan Energian asiakkuusjohtaja
Riitta Moisio, LAVO:n Vesi- ja ympäristöpäällikkö
Hanna Hyyrynen, Lappeenrannan Energian controller
LEV:in toimitusjohtajana toimii Arto Taipale.

LEVin johtoryhmään kuuluvat toimitusjohtaja, ydintiimien vetäjät, controller ja asiakkuusjohtaja.

2.2 Verkonhaltijan johdon työsuhde-etuudet

LEVin johtoryhmään kuuluvilla tai LEVin hallitukseen kuuluvilla Lappeenrannan Energiakonsernin jäsenillä ei ole tulospalkkausjärjestelmää.

2.3 Syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laatiminen

LEV on laatinut ohjelman toimenpiteistä, joilla varmistetaan, että LEV toteuttaa toiminnallista eriyttämistä koskevat ja sähkömarkkinalain 3 ja 4 luvuissa säädetyt velvoitteet. LEVin hallitus on hyväksynyt toimenpideohjelman kokouksessaan 16.5.2014.

2.4 Vastuuhenkilön nimeäminen

LEVin hallitus on nimennyt LEVin toimitusjohtajan vastaamaan syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laadinnasta, toteuttamisesta ja sen noudattamisen seurannasta. Hän vastaa myös ohjelman toteutumisesta vuosittain laadittavasta raportista.

3.Asiakassuhteet

3.1 Asiakassopimukset

Sähköverkkopalveluihin liittyvien asiakassopimusten hoitamisesta huolehtii Lappeenrannan Energia Oy:n asiakaspalvelu. Palvelun toteuttamisesta on solmittu erillinen palvelusopimus, jossa määritellään palvelun laatu ja palvelun toteuttamisen seuranta.

Syrjimättömyys näiden tehtävien hoitamisessa on varmistettu erillisellä ohjeella, siihen liittyvällä koulutuksella. Toimivuutta valvotaan saadun asiakaspalautteen ja esimerkkitapausten avulla.

LEV noudattaa asiakassopimuksissaan asiakasryhmästä ja sopimustyypistä riippumatta samoja Energiateollisuus ry:n (ET) laatimia yleisiä sopimusehtoja, jotka on hyväksytetty EV:ssä. Tariffien suunnittelussa pyritään liiketaloudellisin perustein 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 LEV toteuta asiakaspalvelussaan asiakkaita tai muita sähkökaupan osapuolia syrjiviä menettelyjä.

3.2 Liittämis-ja verkkopalveluehdot

LEVin soveltamat ehdot on hyväksytty Energiaviraston päätöksillä 947/431/2019 (liittymisehdot) ja 948/431/2019 (verkkopalveluehdot).

LEVin verkkopalveluehdot sekä pien- että keskijänniteverkkoon liittymistä koskevat liittymisehdot ovat saatavilla painotuotteena sekä luettavissa LEVin internet kotisivulla.

LEVin sopimusehdot ovat toimialajärjestön laatimien vakioehtojen mukaiset.

Liittymisjohdon rakentaminen tontin osuudelta on vapaasti kilpailutettavissa.

3.3 Mittaus ja mittarointi

LEVin sähkön mittaus on järjestetty sähkömarkkinalain ja -asetuksen asettamien vaatimusten mukaisesti.

3.4 Laskutus

Laskutuksessa ja raportoinnissa LEV kohtelee asiakkaita tasapuolisesti ja laskutuksesta annettua asetusta noudattaen.

3.5 Pistehinnoittelu

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

3.6 Myyjän vaihtaminen ja sopimuksen siirtäminen

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

LEV 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 LEV ottaa huomioon sopimusehdoista johtuvat, eri osapuolia koskevat oikeudet ja velvoitteet.

Menettelyissä noudatetaan Energiateollisuus ry:n "Sähkömarkkinoiden käytännön menettelytapaohjeet III 14.3.2013"-suositusta sekä ohjetta "Menettelyohjeet myyjille ja verkon haltijoille myyjänvaihtotilanteisiin 19.11.2010".

3.7 Häviöenergian hankinta

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

4. Tasevastuu ja taseselvitys

Verkonhaltijan taseselvityksestä LEVin jakelualueella vastaa Lappeenrannan Energia Oy:n asiakaspalvelu. Palvelun toteuttamisesta on laadittu palvelusopimus, jossa määritellään palvelun laatu ja palvelun toteutumisen seuranta.

4.1 Taseselvitys

Taseselvitys ja siihen liittyvä tiedonvaihto jakeluverkon avointen toimitusten osalta sekä tyyppikuormituskäyrien soveltamisen edellyttämä tasoituslaskenta ja tasevirheiden korjauslaskenta on järjestetty sähkönmyyjien kesken.

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

LEVin valvonnassa lasketaan mitattujen ja mittauksen sekä tyyppikuormituskäyrän yhdistelmään perustuvien toimitusten määrät kullekin jakeluverkossa toimivalle sähkökaupan osapuolelle.

LEVin valvonnassa tarjotaan taseselvityspalveluja tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin sähkömarkkinoiden osapuolille.

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

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

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

Taseselvityksiin liittyvässä tiedonvaihdossa noudatetaan sähkömarkkinoiden menettelyohjeita ja suosituksia.

5.Tietojärjestelmien hallinta

5.1 Tietojen käsittely ja suojaaminen

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

LEVin asiakas-ja mittaustietojärjestelmillä on asianmukaiset tietoturvakäytännöt, jottei tietojärjestelmiin sisältyvä tieto asiattomasti katoa, muutu tai tuhoudu. Asiakkaiden henkilötietojen suojaamisessa on otettu huomioon mm. tietosuojalain (1050/2018) vaatimukset.

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

Asiakas- ja mittaustietoja sisältävien tietojärjestelmien käyttöön ja hallinnointiin 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 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 tietosuojalaki (1050/2018) ja laki sähköisen viestinnän tietosuojasta (516/2004), on otettu huomioon samoin yritysasiakkaiden liikesalaisuuksien suojaaminen.

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 LEVin ja Lappeenrannan Energia Oy:n 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 on henkilöstölle annettu sisäistä koulutusta.

7. Kehitystoimenpiteet

7.1. Vuoden 2020 aikana tehtyjä kehitystoimenpiteitä

Uusi asiakaspalvelujärjestelmä otettiin käyttöön sähkön verkkopalvelujen asiakkaille.

Tietojärjestelmien kyberturvallisuuden kehittäminen.

Datahubin käyttöönoton valmistelutoimenpiteet yleisen aikataulun mukaisesti.

Sähköön liittymismaksuperusteiden ja -hinnaston päivittäminen Energiaviraston ohjeiden mukaisesti.

Sähköverkon PRODAT-sanomaliikenteen ostaminen palveluna.

7.2. Vuodelle 2022 suunnitellut kehitystoimenpiteet

1. Tietojärjestelmien kyberturvallisuuden kehittäminen.

2. Datahubin käyttöönoton edellyttämät toimenpiteet.

3. Tarkennetaan uusien henkilöiden perehdyttämisohjetta syrjimättömyyden osalta ja täydennetään nykyisen henkilöstön koulutusta tarvittavilta osin.

4. Tarkennetaan verkkopalvelun laskun ulkoasua siten, että Lappeenrannan Energiaverkkojen nimi tulee siinä entistä paremmin esille.

LAPPEENRANNAN ENERGIAVERKOT OY

Arto Taipale
toimitusjohtaja