



Syrjimättömyyden varmentamisen raportti vuodelta 2023

Lappeenrannan Energiaverkot Oy:n syrjimättömyyden varmentamisen raportti vuodelta 2023.

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. Johdon riippumattomuus sähkön myynti- ja tuotantotoiminnasta

Lappeenrannan Energiaverkot Oy:tä (LEV) sitoo vaatimus johdon riippumattomuudesta sähkön tuotanto- ja myyntitoiminnoista.

LEV on Lappeenrannan Energia Oy:n 100 % omistama tytäryhtiö. Lappeenrannan Energia Oy:n omistaa Lappeenrannan kaupunki. LEV:in johdon muodostavat yhtiön hallitus ja toimitusjohtaja. LEV:in johtoon kuuluvat henkilöt eivät toimi sähköntuotannosta tai sähkönmyynnistä vastaavan yrityksen toimitusjohtajana tai hallituksen jäsenenä.

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.

2.2. Verkonhaltijan johdon työsuhte-etuudet

Lappeenrannan Energiaverkot Oy ei myönnä johdolle työsuhte-etuja, jotka perustuvat sähköntuotanto- tai sähkönmyyntitoimintaa harjoittavien osien toiminnan tulokseen tai muuhun niiden menestystä mittaavaan suureen.

2.3. Syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laatiminen



Tämä asiakirja esittää toimenpideohjelman, jolla varmistetaan, että yhtiö toteuttaa toiminnallisia eriyttämisä koskevat ja sähkömarkkinalain 4, 6 ja 11 luvuissa säädetyt velvoitteet syrjimättömästi.

Tämän toimenpideohjelman on LEVin hallitus hyväksynyt otettavaksi käyttöön kokouksessaan 17.5.2023.

2.4. Vastuuhenkilön nimeäminen

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

3.Asiakassuhteet

3.1. Asiakassopimukset

LEV noudattaa asiakassopimuksissaan asiakasryhmittäin ja sopimustyypeittäin syrjimätöntä ja tasapuolista käytäntöä. Tariffien suunnittelussa pyritään liiketaloudellisiin 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 sähkömyyjästä tai muusta sähkökaupan osapuolesta riippumatta syrjimättömästi ja tasapuolisin ehdoin.

LEVin 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 sekä siihen liittyvällä koulutuksella. Ohjeistus perustuu Energiateollisuus ry:n (ET) ohjeistuksiin. Toimivuutta valvotaan saadun asiakaspalautteen ja esimerkkitapausten avulla. Toimivuutta valvotaan saadun asiakaspalautteen ja esimerkkitapausten avulla. 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 liittymis- ja verkkopalveluehdot on julkaistu LEVin verkkosivuilla.

LEVin sopimusehdot ovat toimialajärjestön laatimien vakioehtojen mukaiset.

3.3. Mittaus ja mittarointi

LEV järjestää taseselvityksen ja laskutuksen perusteena olevan mittaroinnin ja mittareiden lukemisen omalla vastualueellaan asianmukaisesti huomioiden sopimusehtojen mukaiset mittauksen oikeellisuutta koskevat ohjeet. Mittaustiedot rekisteröidään mittaustietokantaan ja ilmoitetaan Datahubiin.

LEV huomioi mittauspalvelun järjestämisen yhteydessä verkon käyttäjien tehokkaan ja säästäväisen sähkönäytön edistämisen ja sähkönkäytön ohjausmahdollisuuksien hyödyntämisen.

LEVin mittauspalvelua toteuttaa ulkopuoliset toimittajat. LEV vastaa, että mittauspalvelussa toimivat ulkopuoliset toimittajat noudattavat syrjimättömyyttä tehtävien hoidossa.

3.4. Laskutus



LEV esittää verkkopalvelun laskutuksessa asiakkaalle erittelyn verkkopalvelun hinnan muodostumisesta. Laskun sisältö toteutetaan Energiaviraston määräyksen sähköenergiaa ja sähkönsiirtoa koskevien laskujen erittelystä mukaisena.

LEV huolehtii, että se laskuttaa asiakkaitaan heidän kanssaan sovitun mukaisesti. Verkkopalvelua koskevat maksuehdot ja maksutavat ovat tasapuolisia.

Laskutuksen toteuttajana toimii Lappeenrannan Energia Oy.

3.5. Pistehinnoittelu

LEV osaltaan järjestää edellytykset sille, että LEVin sähköverkkoon liittynyt asiakas voi sopia kaikista verkkopalveluista LEVin kanssa. LEVin asiakkaalla on asianomaiset maksut suorittamalla oikeus käyttää liittymispisteestään käsin koko maan sähköverkkoa.

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.

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

Myyjän vaihtamisen ja sopimuksen siirtämisen osalta LEV ottaa huomioon sopimusehdoista johtuvat, eri osapuolia koskevat oikeudet ja velvoitteet. Menettelyissä noudatetaan Energiateollisuus ry:n voimassa olevia suosituksia.

3.7. Häviöenergian hankinta

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

LEVin verkkoalueelle siirretty ja kulutukseen luovutettu sähköenergia mitataan 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 häiriötilanteissa

LEV tarjoaa ohjeistusta varautumisesta sähkönjakelun häiriöihin ja tietoa sähkönjakeluverkon häiriöistä tasapuolisesti ja syrjimättömästi kaikille sähköverkon käyttäjille. LEV tarjoaa ajantasaista tietoa sähkönjakeluverkkonsa keskeytyksistä mm. kaikille avoimen karttapalvelun avulla. Asiakkaille on tarjolla maksuton tekstiviestipohjainen häiriötiedotus, jolla asiakkaita informoidaan asiakkaan käyttöpaikkaan liittyvistä keskeytyksistä.

4. Tasevastuu ja taseselvitys

LEV noudattaa tasevastuun ja taseselvityksen osalta lakeja ja muita säädöksiä sekä toimialajärjestön antamia ohjeita ja suosituksia.

Datahubin käyttöönoton myötä vastuu taseselvityksestä siirtyi jakeluverkonhaltijoilta Datahubille. LEV järjestää sähköverkkossaan taseselvityksen ja laskutuksen perustana oleva sähköntoimitusten mittauksen sekä mittaustietojen rekisteröinnin ja ilmoittamisen sähkömarkkinoiden osapuolille Datahubin kautta.



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 torjutaan ohjeistuksella, koulutuksella ja seurannalla.

Asiakas- ja mittaustietoja sisältävien tietojärjestelmien käyttöön ja hallinnointiin oikeutetut henkilöt perehdytetään järjestelmien käyttöön sekä salassa pidettävien tietojen luottamuksellisuutta koskeviin säädöksiin ja määräyksiin sekä yhtiön sisäisiin ohjeisiin.

5.2. Sähkökauppoihin liittyvä tiedonvaihto

LEV noudattaa Sähkömarkkinalain säädöksiä käyttäen Datahubia sähkökauppoihin liittyvässä tiedonvaihdossa. LEVin sähkökaupan selvittämiseen vaadittavat tietojärjestelmät toimivat Datahubia vasten tiedonvaihdon menettelyjen ja sanomien muotovaatimusten osalta.

Täydentävinä ohjeina noudatetaan Fingrid Datahub Oy:n ohjeita tiedonvaihdon palvelun käyttämisestä ja toimialajärjestön antamia suosituksia liittyen sähkökauppojen selvittämiseen ja siihen liittyvään tietojenvvaihtoon.

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 palveluista (917/2014), on otettu huomioon samoin kuin 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 sekä tiedonvaihto.

Tietojen salassapitoon liittyvien velvollisuuksien noudattamisesta annetaan henkilöstölle 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 LEV on sitoutunut



syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi. Toimenpiteet liittyvät:

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

7.2. Raportin vahvistaminen

LEVin toimitusjohtaja vahvistaa raportin päivämällä ja allekirjoituksella.

7.3. Raportin julkaiseminen

Syrjimättömyyden varmentamisohjelman raportti on julkinen.

Raportti ei sisällä verkonhaltijan liikesalaisuuksia tai muuten salassa pidettäviä tietoja.

7.4. Raportin toimittaminen energiavirastolle

Syrjimättömyyden varmentamisohjelman julkinen raportti toimitetaan Energiavirastolle vuosittain toukokuun loppuun mennessä.