



Syrjimättömyyden varmentamisen raportti vuodelta 2018

Lappeenrannan Energiaverkot Oy, 8.5.2019



Ohessa on Energiavirastolle 8.5.2019 Lappeenrannan Energiaverkoilta toimitettu kertomus:

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:

1. toiminnalliseen eriyttämiseen
2. asiakassuhteisiin
3. tasevastuuseen ja taseselvitykseen
4. tietojärjestelmien hallintaan
5. 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 sähkömyynnistä vastaavan yrityksen toimitusjohtajana tai hallituksen jäsenenä.

LEV:in hallitus:

Johanna Alatalo, Lappeenrannan kaupungin lakimies

Riitta Moisio, LAVO:n Vesi- ja ympäristöpäällikkö

Hanna Hyrynen Lappeenrannan Energian controller

LEV:in toimitusjohtajana toimii Arto Taipale.

LEV:in johtoryhmään kuuluvat toimitusjohtaja ja ydintiimien vetäjät.

2.2 Verkonhaltijan johdon työsuhte-etuudet

LEV:in johtoryhmään kuuluvilla tai LEV:in hallitukseen kuuluvilla Lappeenrannan Energiakonsernin jäsenillä ei ole tulospalkkausjärjestelmää.

Lappeenrannan Energiakonsernin ulkopuolisille jäsenille maksetaan korvaus hallituksen kokouksiin osallistumisesta.

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.

LEV:in hallitus on hyväksynyt toimenpideohjelman kokouksessaan 16.5.2014.

2.4 Vastuuhenkilön nimeäminen

LEV:in hallitus on nimennyt LEV:in 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 esimerkitapausten avulla.

LEV noudattaa asiakassopimuksissaan asiakasryhmästä ja sopimustyyppistä riippumatta samoja Energiategollisuus ry:n (ET) laatimia yleisiä sopimusehtoja, jotka on hyväksytty EV:ssä. Tariffien suunnittelussa pyritään liiketaloudellisiin perusteisiin 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 koskeviensuosituksen ja määräysten mukaisesti

sähkönmyyjästä tai muusta sähkökaupan osapuolesta riippumatta syrjimättömästi tasapuolisesti.

Asiakaspalvelua koskevilla ohjeilla pyritään varmistamaan, ettei LEV toteuta asiakaspalvelussaan asiakkaita tai muita

sähkökaupan osapuolia syrjiviä menettelyjä.

3.2 Liittämisen- ja verkkopalveluehdot

LEV:in soveltamat ehdot on hyväksytty Energiaviraston päätöksillä 322/424/2007 (19.6.2007) ja 170/431/2010 (8.6.2010).

LEV:in verkkopalveluehdot sekä pien- että keskijänniteverkkoon liittymistä koskevat liittymisehdot ovat saatavilla painotuotteena sekä luettavissa LEV:in internet kotisivuilla.

LEVIN sopimusehdot ovat toimialajärjestön laatimien vakioehtojen mukaiset.

Liittymisjohtoon 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 aiheutonta 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 verkonhaltijoille 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 tasotilaskenta 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 sähkökäyttöpaikkaan sovelletaan taseselvityksessä. Määrittely on tehty syrjimättömästi.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

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

Taseselvityksiin liittyvässä tiedonvaihdossa noudatetaan sähkömarkkinoiden menettelyohjeita ja suosituksia.



5. Tietojärjestelmien hallinta

5.1 Tietojen käsittely ja suojaaminen

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

LEVin asiakas- ja mittautustietojärjestelmissä on asianmukaiset tietoturvakäytännöt, jottei tietojärjestelmiin sisältyvä tieto asiattomasti katoa, muutu tai tuhoudu. Asiakkaiden henkilötietojen suojaamisessa on otettu huomioon mm. henkilötietolain (523/1999) vaatimukset.

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

Asiakas- ja mittautustietoja 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 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.

Ohjeistuksessa on kerrottu, että henkilö, jolla on hallussaan salassa pidettävää tietoa, ei saa paljastaa, ilmaista sivulliselle eikä käyttää tietoa 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, mittautustietojen ilmoittaminen ja rekisteröinti, tiedonvaihto sekä kuormituskäyramenettely.

Tietojen salassapitoon liittyvien velvollisuuksien noudattamisesta on henkilöstölle annettu sisäistä koulutusta.

7. Kehitystoimenpiteet

7.1. Vuoden 2018 aikana tehtyjä kehitystoimenpiteitä

Valmistelut uuden sähköntoimitusyhtiön perustamiseen

Asiakaspalvelun uusien henkilöiden syrjimättömyyskoulutus

Uuden verkkopalvelun käyttöönotto ja syrjimättömyyden varmistaminen

Datahubin käyttöönoton valmistelutoimenpiteitä on jatkettu yleisen aikataulun mukaisesti

7.2. Vuodelle 2019 suunnitellut kehitystoimenpiteet

1. Uuden sähköntoimitusyhtiön aloitus 1.1.2019
2. Myynnin lopettaminen kokonaan 30.6.2019 mennessä
3. Asiakaspalvelun toimintamalleista sopiminen yhdessä uuden sähköntoimitusyhtiön kanssa
4. Tietojärjestelmien kyberturvallisuuden kehittäminen
5. Datahubin käyttöönoton edellyttämät toimenpiteet



Arto Taipale
toimitusjohtaja