

KUOPION SÄHKÖVERKKO OY:N TEHDYT JA SUUNNITELLUT TOIMENPITEET SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEKSI 2016 - 2017

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	2
2. TOIMINNALLINEN ERIYTTÄMINEN.....	2
2.1. Syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi suoritettut toimenpiteet.....	2
3. ASIAKASSUHTEET	2
3.1. Syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi suoritettut toimenpiteet	2
4. TASEVASTUU JA TASESELVITYS.....	3
4.1. Syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi suoritettut toimenpiteet	3
4.2. Havaitut kehityskohteet.....	3
5. TIETOJÄRJESTELMIEN HALLINTA	3
5.1. Havaitut kehityskohteet.....	3

1. JOHDANTO

Sähkömarkkinalain mukaan sähköverkonhaltijan tulee toimia muita osapuolia kohtaan syrjimättömästi. Kuopion Sähköverkko Oy toimii sähköverkonhaltijana (jäljempänä verkonhaltija) pääosin keskeisellä Kuopion kaupunkialueella.

Verkonhaltijan tulee toiminnassaan ottaa huomioon sähkömarkkinalain lukujen 4, 6 ja 11 velvoitteet. Kauppa- ja teollisuusministeriön asetus 616/2013 määrittelee verkonhaltijan toiminnalliset eriyttämisvaatimukset. Verkonhaltijan tulee laatia toimenpideohjelma, jolla varmistetaan, että se täyttää velvoitteen kohdella markkinaosapuolia syrjimättömästi.

Kuopion Sähköverkko Oy noudattaa toimenpideohjelmaa. Tässä raportissa käydään läpi tehdyt toimenpiteet, joita se on verkonhaltijana toteuttanut syrjimättömyyden varmistamiseksi sekä toimenpiteitä, jotka on havaittu ja joihin on päätetty ryhtyä ohjelman toteuttamiseksi.

Tämä raportti toimitetaan Energiavirastolle vuoden 2017 kesäkuun loppuun mennessä. Energiavirasto on myöntänyt Kuopion Sähköverkko Oy:lle lisäaikaa raportin toimittamiselle 30.6.2017 saakka. Toimenpideohjelma ja raportti ovat julkisia.

2. TOIMINNALLINEN ERIYTTÄMINEN

2.1. Syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi suoritettavat toimenpiteet

Yhtiökokous on nimennyt Kuopion Sähköverkolle hallituksen jäsenet yhtiökokouksessa 18.4.2017. Hallituksen jäseninä jatkavat Petri Pomell, Anne Paasikari sekä Toni Vainikainen. Hallituksen kokoonpano täyttää Sähkömarkkinalain 61 § vaatimuksen, koska kukaan hallituksen jäsenistä ei toimi sähkön tuotannosta tai –toimituksesta vastaavan yrityksen toimitusjohtajana taikka hallituksen eikä sitä vastaavan toimielimen jäsenenä, jos verkonhaltija ja yritys ovat saman tahon määräysvallassa.

Kuopion Sähköverkko Oy:n toimitusjohtaja sekä yksiköiden päälliköt ovat perehdyttäneet hallituksen jäsenet yhtiön toimintaan sekä sitä ohjaavaan lainsäädäntöön. Kuopion Energia –konsernin konserniohjeet ohjaavat verkkoyhtiön toimintaa emoyhtiön omistajaohjausta ja strategiaa noudattaen pitäen huoli siitä, että lakien asettamat vaatimukset täyttyvät.

3. ASIAKASSUHTEET

3.1. Syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi suoritettavat toimenpiteet

Verkonhaltijan asiakassopimusten hoitamisesta huolehtii Kuopion Energia Oy:n asiakaspalvelu sekä verkonhaltijan oma tekninen neuvonta. Palvelun toteuttamisesta on solmittu erillinen palvelusopimus, jossa määritellään palvelun laatu ja palvelun toteuttamisen seuranta.

Asiakaspalvelussa olevat henkilöt on koulutettu syrjimättömyyden varmentamisen menettelytapoihin. Lisäksi kaikki konsernin yhteisessä asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt ovat varmentaneet omalla allekirjoituksellaan, että eivät käytä toiminnassaan eri osapuolilta saamaansa tietoa väärin. Kaikki kesätyöntekijät sekä muut sijaiset koulutetaan saman prosessin kautta.

Kuopion Energia –konsernissa noudatetaan yhteistä viestintäsuunnitelmaa. Markkinoinnissa on huomioitava sähkömarkkinalain asettamat rajoitukset. Sitä varten on laadittu erillinen sisäinen ohje ”oikeudellisesti eriytetyn jakeluverkon haltijan viestintä”, joka perustuu Energiateollisuus Ry:n ohjeeseen.

Fyysisen häviösähkön hankinta ja suojauspalvelu on kilpailutettu. Kilpailutus on toteutettu julkisena hankintana, jolla taataan avoin menettely ja voidaan osoittaa, että häviösähkön hankinta on toteutettu markkinaehtoisesti. Sopimus kattaa vuodet 2018-2020.

Asiakkaan on mahdollista saada automaattisesti viesti heidän käyttöpaikkaa koskevasta katkosta. Asiakkaita on pyydetty päivittämään yhteystiedot aina kun asiakaspalvelu on yhteydessä asiakkaaseen. Tekstiviestipalvelun aktivointi on muutettu automaattiseksi entisen käsiohjauksen sijaan. Nyt tekstiviesti lähtee asiakkaalle aina automaattisesti jos hänen käyttöpaikassa on katko.

4. TASEVASTUU JA TASESELVITYS

4.1. Syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi suoritettavat toimenpiteet

Häviösähkön hankinnassa on varmistettu, että kaikki sopimukseton verkkopalvelun energiankäyttö sisältyy häviöihin. Kytkenneiden ja katkaisujen osalta on tarkennettu ohjeistusta. Pääsääntöisesti käyttöpaikalta katkaistaan sähköt seuraavana päivänä klo 10 mennessä, kun kohteen sopimus päättyy.

4.2. Havaitut kehityskohteet

Verkkopalvelusopimusprosessin käytäntöjä on tarkennettu verkkopalvelun katkaisun osalta sopimuksettomassa tilanteessa. Seurataan katkaisuprosessin toimivuutta ja pyritään saamaan prosessia tukevat tietojärjestelmät tukemaan uutta toimintatapaa. Haasteeksi on tunnistettu henkilöstöresurssit sekä tietojärjestelmien huono toimivuus.

5. TIETOJÄRJESTELMIEN HALLINTA

5.1. Havaitut kehityskohteet

Asiakkaiden henkilötietojen suojaamisessa tullaan huomioimaan uuden tietosuojasetuksen vaatimat muutostarpeet. Selvitystyö on käynnissä.

Kuopion Sähköverkko Oy:n hallitus on hyväksynyt tämän raportin kokouksessaan 16.6.2017.

Kuopiossa 16.6.2017



Kari Väänänen
toimitusjohtaja
Kuopion Sähköverkko Oy