

KUOPION SÄHKÖVERKKO OY:N TEHDYT JA SUUNNITELLUT TOIMENPITEET SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEKSI 2021-2022

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 HÄVIÖSÄHKÖ.....	3
4.1. Syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi suoritettut toimenpiteet	3
5. TIETOJÄRJESTELMIEN HALLINTA.....	4
5.1. Syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi suoritettut toimenpiteet	4

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 velvoitteensa 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 2022 toukokuun loppuun mennessä. Toimenpideohjelma ja raportti ovat julkisia.

2. TOIMINNALLINEN ERIYTTÄMINEN

2.1. Syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi suoritettut toimenpiteet

Varsinainen yhtiökokous pidettiin 26.3.2021. Yhtiökokous nimesi Kuopion Sähköverkolle hallituksen jäseniksi Petri Pomellin, Jami Miettisen sekä Eliisa Sántin. Ylimääräinen yhtiökokous pidettiin 5.11.2021. Tässä kokouksessa valittiin hallituksen jäseneksi 1.1.2022 alkaen talousjohtaja Pauliina Pietikäinen hallituksen jäsenyydestä 31.12.2021 eroavan Eliisa Sántin tilalle.

Molempien hallitusten 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. Lisäksi Kuopion Energia –konsernin konserniohjeet ohjaavat verkkoyhtiön toimintaa emoyhtiön omistajaohjausta ja strategiaa noudattaen.

3. ASIAKASSUHTEET

3.1. Syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi suoritettut toimenpiteet

Verkonhaltijan asiakassopimusten hoitamisesta huolehtii Savon Voima Oyj:n palvelukeskus. Palvelun toteuttamisesta on solmittu erillinen palvelusopimus, jossa määritellään palvelun laatu ja palvelun toteuttamisen seuranta.

Asiakaspalvelussa olevat henkilöt on koulutettu syrjimättömyyden varmentamisen menettelytapoihin. Lisäksi kaikki yhteisessä asiakaspalvelukeskuksessa 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.

Asiakkaan on mahdollista saada automaattisesti viesti heidän käyttöpaikkaa koskevasta katkosta. Asiakkaita on pyydetty päivittämään yhteystiedot aina kun asiakaspalvelu on yhteydessä asiakkaaseen. Tekstiviestipalvelun aktivointi on automaattinen. Tekstiviesti lähtee asiakkaalle aina automaattisesti, jos hänen käyttöpaikassa on katko.

Kuopion Sähköverkolla on käytössä sähkön jakeluverkon verkkopalveluehdot VPE2019 sekä liittymisehdot LE2019. Ehdot sisältävät myös sähkön pientuotannon liittymis- ja verkkopalveluehdot. Ehdot ovat luettavissa Kuopion Sähköverkko Oy:n internetsivuilla.

Kuopion Energia -konsernissa on uusittu brändi ja internetsivut vuoden 2020 alkupuolella. Internetsivuissa on pyritty huomioimaan sähkömarkkinalain vaateet syrjimättömyyden osalta.

Sähkömarkkinalainsäädännön mukaan vähintään 80 % asiakkaista pitää olla etäluettava mittari. Kuopion Sähköverkon asiakkaista ainoastaan 32 asiakkaalla ei ole etäluettava mittari vuoden 2021 lopussa.

4. TASEVASTUU JA HÄVIÖSÄHKÖ

4.1. Syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi suoritettavat toimenpiteet

Fyysisen häviösähkön hankinta ja suojauspalvelu on kilpailutettu vuonna 2020. Kilpailutus on toteutettu julkisena hankintana, jolla taataan avoin menettely ja voidaan osoittaa, että häviösähkön hankinta on toteutettu markkinaehtoisesti. Sopimus on voimassa vuoden 2024 loppuun saakka. Sopimusta hallinnoi Sansia Oy.

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

Mittaustiedon hallinnan palveluntuottaja on Rejlers Oy. Sopimus kattaa mittaustietojärjestelmän, mittaustietovaraston, mittalaitteiden linkaaren hallinnan sekä taseselvi-tyksen. Luentapalvelun tuottajana jatkaa Landis+Gyr sopimuskauden loppuun saakka.

5. TIETOJÄRJESTELMIEN HALLINTA

5.1. Syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi suoritettut toimenpiteet

Asiakkaiden henkilötietojen suojaamisessa on huomioitu tietosuojasetuksen (GDPR) vaatimat muutostarpeet. Henkilörekisterin päivitystyö on aloitettu ja henkilöstö on koulutettu. Lisäksi asiakastietojärjestelmään on tehty tarvittavat muutostyöt. Tietoturvahallintomallia kehitettiin siten, että se huomioi GDPR:n, NIS-direktiivin ja tietoturvaan liittyvät vaatimukset.

Konsernissa on otettu käyttöön SFS-EN ISO/IEC 27002:2017 standardiin pohjautuvat tietoturvaperiaatteet 2019 loppuvuoden aikana. Tietoturvaperiaatteet päivitetään vuoden 2022 aikana.

Datahubin käyttöönotto on edennyt suunnitelman mukaan. Kuopion Sähköverkko on ottanut Datahubin toiminnallisuudet käyttöön siihen liittyvien lakien vaatimusten mukaisesti ja niiden vaatimassa määräajassa.

Kuopion Sähköverkko Oy:n hallitus on hyväksynyt tämän raportin kokouksessaan 25.5.2022.

Kuopiossa 25.5.2022



Kari Väänänen
toimitusjohtaja
Kuopion Sähköverkko Oy