

**TOIMENPIDEOHJELMA TAMPEREEN ENERGIA SÄHKÖVERKKO OY:N
SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEKSI**

1.8.2023 ALKAEN

SISÄLLYSLUETTELO

1 Yleistä	3
2 TOIMINNALLINEN ERIYTTÄMINEN	3
2.1 Johdon riippumattomuus sähkön myynti- ja tuotantotoiminnasta	3
2.2 Verkonhaltijan johdon työsuhde-etuuksista päättäminen	3
2.3 Vastuuhenkilön nimeäminen	3
2.4 Syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laatiminen	4
3 ASIAKASSUHTEET	4
3.1 Asiakassopimukset	4
3.2 Liittymis- ja verkkopalveluehdot	5
3.3 Mittaus ja mittarointi	5
3.4 Laskutus	5
3.5 Pistehinnoittelu	6
3.6 Myyjän vaihtaminen ja sopimuksen siirtäminen	6
3.7 Häviöenergian hankinta	6
3.8 Varautuminen ja tiedottaminen verkon käyttäjille häiriötilanteissa	6
4 TASEVASTUU JA TASESELVITYS	7
4.1 Mittaustiedot	7
4.2 Taseselvitys	7
4.3 Ilmoitusvelvollisuus	7
5 TIETOJÄRJESTELMIEN HALLINTA	8
5.1 Tietojen käsittely ja suojaaminen sekä salassapito	8
5.2 Sähkökauppoihin liittyvä tiedonvaihto	8
6 SALASSAPITOVOLLLISUUS	8
7 TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	9

1 Yleistä

Sähkön jakeluverkkoliiketoiminta on lailla säädettyä, luvanvaraista, luonnollisen monopolin muodossa tapahtuvaa liiketoimintaa. Sähköverkonhaltijan toiminnalta edellytetään syrjimättömyyttä suhteessa asiakkaisiin ja muihin sähkömarkkinoiden osapuoliin.

Sähkömarkkinalain (588/2013) perusteella oikeudellisesti eriytetyn sähköverkkotoimintaa harjoittavan verkonhaltijan, jolla on vähintään 50 000 asiakasta, tulee laatia ohjelma toimenpiteistä, joilla varmistetaan, että verkonhaltija toteuttaa lain 3 ja 4 luvussa tarkoitetut velvoitteensa syrjimättömästi.

Tässä asiakirjassa on kuvattu em. toimenpideohjelma. Toimenpideohjelma on päivitetty vuonna 2023 noudattaen Työ- ja elinkeinoministeriön asetusta sähkönjakeluverkonhaltijan toiminnallisista eriyttämisvaatimuksista (TEMA 616/2013) ja Energiaviraston suositusta (Dnro 954/401/2013). Tämä toimenpideohjelma on voimassa toistaiseksi.

2 TOIMINNALLINEN ERIYTTÄMINEN

2.1 Johdon riippumattomuus sähkön myynti- ja tuotantotoiminnasta

Tampereen Energia Sähköverkko Oy:n (myöhemmin TAES) johtoon kuuluvan henkilön tulee olla riippumaton sekä Tampereen Energia -yhtiöiden energialiiketoimintoihin kuuluvasta, että muiden toimijoiden sähköntuotannosta sekä sähkönmyynnistä.

TAES kuuluu Tampereen Energia -konserniin. Yhtiö on Tampereen Energia Oy:n kokonaan omistama. Tampereen Energia Oy:n omistaa Tampereen kaupunki.

2.2 Verkonhaltijan johdon työsuhde-etuuksista päättäminen

TAES:n johto tai hallitus eivät voi saada tulospalkkiota tai muita bonuksia tms. etuuksia Tampereen Energia -konsernin tuloksen perusteella.

2.3 Vastuuhenkilön nimeäminen

TAES on nimennyt vastuuhenkilöksi yhtiön toimitusjohtajan, joka vastaa syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laadinnasta, toteuttamisesta ja sen noudattamisen seurannasta sekä vuosittain tehtävän julkisen raportin laadinnasta.

2.4 Syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laatiminen

TAES on laatinut yleisen ohjelman toimenpiteistä, joilla varmistetaan, että yhtiö toteuttaa toiminnallista eriyttämistä koskevat ja sähkömarkkinalain luvuissa 4, 6, 11 ja 12 säädetyt velvoitteensa syrjimättömästi.

Ennen käyttöönottoa toimenpideohjelma on hyväksytty yhtiön toimitusjohtajan toimesta.

Toimenpideohjelma kartoitetaan ja tarvittaessa päivitetään vuosittain jatkuvan parantamisen hengessä.

3 ASIAKASSUHTEET

3.1 Asiakassopimukset

Asiakassopimuksilla tarkoitetaan kaikkia niitä sopimuksia, jotka liittyvät verkonhaltijan (TAES) laissa määriteltyyn luvanvaraiseen sähköverkkotoimintaan. Asiakkailla tarkoitetaan sähköverkkoon liittyjiä ja verkonhaltijan verkkopalveluiden loppukäyttäjiä, sähkön tuotantolaitoksia ja toisia verkonhaltijoita sekä muita sähkömarkkinoiden osapuolia, jotka tarvitsevat verkonhaltijalta luvanvaraiseen sähköverkkotoimintaan liittyviä palveluja.

Sopimuksista yleisimpiä ovat liittymis- ja verkkopalvelusopimukset. Lisäksi sähköverkkotoimintaan liittyvinä sopimuksina voivat tulla kyseeseen esim. mittauspalvelusopimukset ja verkon suunnittelu- sekä verkon rakentamissopimukset, niiltä osin kuin ne liittyvät asiakkaille tarjottaviin liittämispalveluihin. Silloin kun TAES käyttää sähköverkkopalveluihin liittyvien asiakassopimusten hoitamisessa ulkopuolisia palveluntarjoajia, varmistetaan aina, että myös ulkopuoliset palveluntarjoajat noudattavat syrjimättömyyttä näiden tehtävien hoitamisessa.

Asiakassopimuksia tehtäessä TAES noudattaa asiakasryhmittäin ja sopimustyypeittäin yhdenmukaista ja syrjimätöntä käytäntöä ja samaan asiakasryhmään kuuluvia asiakkaita ei aseteta sopimuksissa eriarvoiseen asemaan. Sopimusta solmittaessa asiakkaille annetaan kattavat ja riittävän yksityiskohtaiset tiedot sopimukseen liittyvistä asioista. Myös sopimusten päättäminen ja uusien sopimusten aloittaminen toteutetaan sähkönmyyjästä tai muusta sähkökaupan osapuolesta riippumatta syrjimättömästi ja tasapuolisin ehdoin.

TAES on ohjeistanut oman henkilöstönsä sekä Tampereen Energia Oy:n asiakaspalvelun henkilöstön ja muut TAES:lle asiakastoimintoihin liittyviä palveluja

tarjoavat palveluntuottajat siten, ettei yhtiö syyllisty asiakaspalvelussaan asiakkaita tai muita sähkökaupan osapuolia syrjivään menettelyyn.

TAES hoitaa oman henkilöstönsä voimin sähköverkon liittymissopimukset ja -asiat. Muuta asiakaspalvelua ja -sopimustapahtumia hoitaa Tampereen Energia Oy:n asiakaspalvelu ja heidän käyttämänsä yhteistyökumppani Elenia Palvelut Oy tehdyn palvelusopimuksen puitteissa. Palvelusopimuksen sisällössä on huomioitu syrjimättömyysvaatimukset ja sen palvelukuvauksessa edellytetään asiakaspalvelua tuottavan henkilökunnan noudattavan TAES:n syrjimättömyysohjelmaa.

Asiakaspalvelua hoitavat henkilöt on perehdytetty sähkökaupan pelisääntöihin ja syrjimättömyysvaatimuksiin. Ohjeistuksena toimii koulutuksissa jaettujen materiaalien lisäksi Tampereen Energia -konsernin Intranetissä oleva TAES:n syrjimättömyysohjelma.

3.2 Liittymis- ja verkkopalveluehdot

TAES käyttää Energiaviraston hyväksymiä yleisiä Energiateollisuus ry:n suosittelemia verkkopalvelu- ja liittymisehtoja ja periaatteita.

3.3 Mittaus ja mittarointi

TAES:n sähköntoimituksen mittaus hankitaan palveluna kahdelta eri palveluntarjoajalta. Mittaus on järjestetty asianmukaisesti. Mittaroinnissa ja mittareiden lukemisessa otetaan huomioon sopimusehtojen mukaiset mittauksen oikeellisuutta koskevat kohdat. TAES huomioi velvoitteensa myös yksittäisten, kiinteistöjen tai asunto-osakeyhtiöiden yhteisostosopimusten ulkopuolelle jäävien, sähkönkäyttäjien osalta.

Mittausperiaatteet sekä mittalaite- ja mittarinlukumaksut kerrotaan julkisten hinnastojen yhteydessä ja ne täyttävät Energiaviraston vaatimukset myös yksittäisten yhteisostosopimusten ulkopuolelle jäävien sähkönkäyttäjien osalta.

3.4 Laskutus

TAES esittää laskutuksessa asiakkaalleen erittelyn siitä, miten verkkopalvelun hinta muodostuu. Laskun sisältö noudattaa asetusta sähkönsiirtoa ja sähköenergiaa koskevien laskujen erittelystä. TAES huolehtii siitä, että se laskuttaa asiakkaitaan heidän kanssaan sovitun mukaisesti ja verkkopalveluja koskevat maksuajat ja maksutapa-alennukset ovat tasapuolisia.

TAES:n laskun sisältö on asetuksen mukainen ja sisältää erittelyn verkkopalvelun hinnan muodostumisesta. Asiakkaita laskutetaan sovitun mukaisesti siten, että kaikkien asiakkaiden maksuehto on sama sähkönsiirtojärjestelmästä riippumatta.

3.5 Pistehinnoittelu

TAES:n asiakas voi sopia kaikista verkkopalveluista TAES:n kanssa. Verko- tai siirtopalveluiden hinnat ovat TAES:n jakeluverkossa riippumattomat siitä, mikä on asiakkaan maantieteellinen sijainti TAES:n jakelualueella.

3.6 Myyjän vaihtaminen ja sopimuksen siirtäminen

TAES ei peri erillistä maksua sähkönmyyjän vaihtamiseen liittyvistä toimenpiteistä myyjän vaihtamisen yhteydessä tapahtuvasta mittalaitteen lukemisesta.

Sähkönmyyjän vaihtumiseen liittyvät sopimusmuutokset ja tarvittava tiedonvaihto sähkömarkkinoiden osapuolten välillä toteutetaan syrjimättömästi, tasapuolisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. TAES noudattaa toimialajärjestön Energiategollisuus ry:n laatimia sähkömarkkinoita koskevia menettelyohjeita ja suosituksia.

3.7 Häviöenergian hankinta

TAES hankkii sähköverkkonsa häviöenergian avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti pohjoismaisen sähköpörssin Nord Poolin Spot-markkinoihin perustuvilla hinnoilla.

Syrjimättömyyden varmistamiseksi häviöenergia lasketaan rajapiste- ja asiakasmittauksiin perustuen.

3.8 Varautuminen ja tiedottaminen verkon käyttäjille häiriötilanteissa

TAES päivittää ja kehittää varautumisohjeistustaan ja pyrkii varmistamaan asiakasprioriteetit myös poikkeustilanteiden varalta. TAES tiedottaa asiakkaitaan sähkökatkoksista mahdollisimman nopeasti.

TAES:n valmius- ja varautumissuunnitelmat ovat ajan tasalla.

TAES:n verkkosivuilla (www.tampereensahkoverkko.fi) on erillinen tiedotuskanava, jota kautta asiakkaita informoidaan sähkökatkoon varautumisesta sekä jakelualueen häiriötilanteista. Häiriötilanteista on erillinen karttasovellus, jota kautta jakelualueen häiriöt sekä suunnitellut keskeytykset näkyvät reaaliaikaisesti. Näiden lisäksi TAES:lla on 24/7 toimiva vikapalvelunumero, josta saa tietoa tai voi ilmoittaa lisätietoa verkon häiriöistä.

TAES on tiedottanut ja neuvonut kriittisten käyttöpaikkojen asiakkaita mahdollisista sähkökatkoksista ja niihin varautumisesta.

Asiakkaille on tarjolla tekstiviestipohjainen häiriötiedotus, jolla asiakkaalle informoidaan käyttöpaikkaan liittyvistä keskeytyksistä ja niiden arvioiduista korjausajoista sekä tulevista suunnitelluista keskeytyksistä.

4 TASEVASTUU JA TASESELVITYS

4.1 Mittaustiedot

TAES järjestää taseselvityksen ja laskutuksen perustana olevan sähkötoimitusten mittauksen sekä mittaustietojen rekisteröinnin ja ilmoittamisen sähkömarkkinoiden osapuolille tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin ilman perusteettomia tai sähkökaupan kilpailua rajoittavia ehtoja tai rajauksia.

4.2 Taseselvitys

TAES toimittaa taseselvityksessä tarvittavat mittaustiedot taseselvityspalveluja tarjoavan ja Fingridin hallinnoiman sähkön vähittäismarkkinoiden keskitetyn tiedonvaihtojärjestelmä Datahubin käyttöön taselaskentaa ja taseselvitystä varten. Datahub toimittaa taseselvityspalveluja sähkömarkkinoiden osapuolille tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin ilman perusteettomia tai sähkökaupan kilpailua rajoittavia ehtoja tai rajauksia.

TAES:n taseselvitystä varten toimittamat tiedot perustuvat energiaosuudessa mitattuna yli 99 prosenttisesti sähkön tuntimittaukseen. Jäljelle jäävän energiaosuuden taseselvitys hoidetaan mittauksen ja tyyppikuormituskäyrän yhdistelmällä. Tyyppikuormituskäyriä sovelletaan tasapuolisesti ja syrjimättömästi eikä paikallisia kuormituskäyriä käytetä.

4.3 Ilmoitusvelvollisuus

TAES noudattaa taseselvityksiin liittyvässä tiedonvaihdossa toimialajärjestön antamia sähkömarkkinoiden menettelyohjeita ja suosituksia noudattaen tiedonvaihdossa suosituksessa esitettyjä aikarajoja.

Datahub hoitaa TAES:n taseselvityksen ja tiedonvaihdon. Taseselvityspalveluissa toimitaan tasapuolisesti ja syrjimättömästi ilman kilpailua rajoittavia ehtoja sekä noudatetaan toimialajärjestön menettelyohjeita ja suosituksia tiedonvaihtoon liittyen.

TAES seuraa säännöllisesti mittaustiedon ja taseselvityksen laatua tasevirheiden välttämiseksi ja sähkönmyyjien ongelmattoman toiminnan varmistamiseksi jakelualueellaan. Taseselvityksen osalta TAES vertaa omia taseselvityslaskelmia Datahubin laskelmiin.

5 TIETOJÄRJESTELMIEN HALLINTA

5.1 Tietojen käsittely ja suojaaminen sekä salassapito

TAES:n kaikki toiminnot sijaitsevat Ratinan toimipisteessä Lämpötalossa, missä on käytössä kulunvalvonta, jolla estetään asiattomien pääsyn yhtiön tiloihin. Luvaton pääsy tietojärjestelmiin tietoverkkojen kautta on estetty normaaleilla tietoturvatyökaluilla, joilla varmistetaan myös tietojen säilyvyys ja muuttumattomuus.

TAES:n asiakas- ja mittaustietoja sisältävien tietojärjestelmien käyttöön ja hallintoihin oikeutetut henkilöt, mukaan lukien kaikki asiakaspalvelua hoitavat henkilöt, on perehdytetty järjestelmien käyttöön sekä salassa pidettävien tietojen luottamuksellisuutta koskeviin säädöksiin ja määräyksiin.

Normaalit kulunvalvonta- ja tietoturvatyökalut ovat toteutuneet suunnitellulla tavalla ja tietojen käsittelyssä on noudatettu annettuja ohjeita suojaamiseen ja salassapitoon liittyen.

Tietoturvasuoritus koulutetaan koko TAES:n henkilöstölle sähköisellä verkkoperehdytyksellä, joka pitää uusia 12 kk välein. Tietosuojaa koulutetaan koko TAES:n henkilöstölle sähköisellä verkkoperehdytyksellä, joka pitää uusia 24 kk välein.

5.2 Sähkökauppoihin liittyvä tiedonvaihto

TAES noudattaa toimialajärjestön Energiategollisuus ry:n antamia suosituksia liittyen sähkökauppojen selvittämiseen ja siihen liittyvään tietojenvaihtoon.

Sähkökauppojen selvittämisessä ja siihen liittyvässä tiedonvaihdossa on noudatettu toimialajärjestön suosituksia.

Käyttöpaikkoja koskevasta normaalista laajemmasta selvitystyöstä peritään hinnaston mukainen lisämaksu (€/h, minimiveloitus 1 h) tasapuolisesti kaikilta osapuolilta.

6 SALASSAPITOVELVOLLISUUS

TAES edellyttää, että asiakaspalveluun, tasevastuuseen ja taseselvitykseen, mittaukseen, mittarinlukuun ja mittaus- ja kuormituskäyrätietojen käsittelyyn sekä tiedonvaihtoon liittyviä tehtäviä hoidettaessa toimitaan luottamuksellisesti ja tasapuolisesti kaikkia sähkömarkkinaosapuolia ajatellen soveltaen asiaan liittyvää lainsäädäntöä, kuten viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia, henkilötietolakia ja lakia sähköisen viestinnän tietosuojasta.

1.8.2023

Asiakastietojen luovuttamisen yhteydessä TAES edellyttää aina kirjallista tai suullista, perusteltua pyyntöä ellei asiasta ole toisin sovittu sähkönmyyjien ja muiden palveluntuottajien kesken. Henkilö, jolla on hallussaan salassa pidettävää tietoa, ei saa paljastaa, ilmaista sivulliselle eikä käyttää tietoja omaksi taikka toisen hyödyksi tai vahingoksi.

TAES varmistaa, että luottamuksellisuuteen ja tietojen salassapitoon liittyvien velvollisuuksien noudattamiseen liittyvät asiat ovat kaikkien em. tehtäviä hoitavien henkilöiden tiedossa. Syrjimättömyyskoulutus sisältää myös selvityksen mahdollisista seuraamuksista väärinkäytösten osalta.

Syrjimättömyysohjelma erillisine liitedokumentteineen ja siihen liittyvä koulutus on osa TAES:n sertifioitua EQS-toimintajärjestelmää.

Tampereen Energia konsernin yhtiöiden yhteisessä asiakastietojärjestelmässä on otettu huomioon luottamuksellisuuden vaatimukset.

Asiakastietojen luovuttamisessa noudatetaan ym. salassapitovelvollisuuksia.

7 TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Luottamuksellista tietoa käsittelevälle henkilöstölle on järjestetty ja järjestetään asiaan perehdyttävä koulutus, jonka yhteydessä henkilöstölle kerrotaan myös mahdollisista seuraamuksista, jos syrjimättömyysvaatimuksia ei noudateta. Koulutus on osa TAES:n toimintajärjestelmän mukaista koulutusta.

TAES:n toimintajärjestelmä on sertifioitu viimeksi vuonna 2021 (alkuperäinen 11.2.2006) ja se sisältää seuraavien standardien vaatimukset: Laatu järjestelmä SFS-EN ISO 9001, Ympäristöjärjestelmä SFS-EN ISO 14001 sekä Työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmä OHSAS 18001. Osana toimintajärjestelmää syrjimättömyysohjelman seuranta kuuluu järjestelmän vuotuisen auditoinnin piiriin.