

KUOPION SÄHKÖVERKKO OY:N SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEN TOIMENPIDEOHJELMA

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	2
2. TOIMINNALLINEN ERIYTTÄMINEN	2
2.1. Johdon riippumattomuus sähkön toimitus- ja tuotantotoiminnasta.....	2
2.2. Verkonhaltijan johdon työsuhde-etuuksista päättäminen	3
2.3. Toimenpideohjelman hyväksyminen	3
2.4. Vastuuhenkilön nimeäminen	3
3. ASIAKASSUHTEET	4
3.1. Asiakassopimukset	4
3.2. Liittymis- ja verkkopalveluehdot	4
3.3. Mittaus ja mittarointi.....	4
3.4. Laskutus.....	5
3.5. Pistehinnoittelu.....	5
3.6. Myyjän vaihtaminen ja sopimuksen siirtäminen.....	6
3.7. Häviöenergian hankinta	6
3.8. Käyttäjien ohjaaminen varautumisessa ja tiedottaminen häiriötilanteissa	6
4. TASEVASTUU JA TASESELVITYS.....	7
4.1. Mittaustiedot	7
4.2. Taseselvitys	7
4.3. Ilmoitusvelvollisuus	8
5. TIETOJÄRJESTELMIEN HALLINTA	8
5.1. Tietojen käsittely ja suojaaminen.....	8
5.2. Sähkökauppoihin liittyvä tiedonvaihto ja salassapitovelvollisuus	9
6. SALASSAPITOVOLLLISUUS.....	9
7. RAPORTOINTI.....	9

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.

Tämän toimenpideohjelman avulla Kuopion Sähköverkko Oy arvioi kattavasti toimintansa syrjimättömyyttä keskeisten verkonhaltijalle asetettujen vaatimusten ja velvoitteiden kannalta. Tätä toimenpideohjelmaa ylläpidetään ja sen vaikuttavuutta parannetaan jatkuvasti.

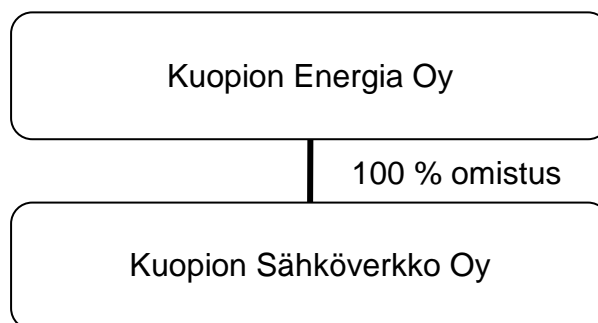
Verkonhaltijan tulee tehdä toimenpideohjelman tarkistusvaiheen pohjalta julkinen raportti, joka toimitetaan Energiavirastolle. Raportti toimitetaan Energiavirastolle seuraavan vuoden toukokuun loppuun mennessä.

Toimenpideohjelma ja raportti ovat julkisia.

2. TOIMINNALLINEN ERIYTTÄMINEN

2.1. Johdon riippumattomuus sähkön toimitus- ja tuotantotoiminnasta

Kuopion Sähköverkko Oy vastaa sähköverkkoliiketoiminnoista. Konsernin emoyhtiö Kuopion Energia Oy vastaa kaukolämpö-, sähköntuotanto- ja sähkönmyyntiliiketoiminnoista. Emoyhtiö tuottaa koko konsernin yhteiset hallintopalvelut. Kuopion Energia omistaa Kuopion Sähköverkko osakeyhtiön 100 prosenttisesti ja Kuopion kaupunki omistaa Kuopion Energia Oy:n 100 prosenttisesti.



Kuopion Energia konsernin johtoryhmään kuuluvat Kuopion Energiasta toimitusjohtaja, myyntijohtaja, tuotantojohtaja, hallintojohtaja ja kaukolämpöjohtaja sekä Kuopion Sähköverkko Oy:n toimitusjohtaja sekä henkilöstön edustaja.

Kuopion Sähköverkko Osakeyhtiön hallituksen kokoonpano on seuraava:

*Puheenjohtaja:
Toni Vainikainen*

*Jäsenet:
Petri Pomell
Anne Paasikari*

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.

2.2. Verkonhaltijan johdon työsuhde-etuuksista päättäminen

Kuopion Sähköverkko Oy:n hallitus päättää toimitusjohtajan palkkauksesta ja palkitsemisesta. Verkonhaltijalla on Kuopion Sähköverkko Oy:n hallituksen hyväksymä tulospalkkausjärjestelmä. Tulospalkkiot eivät perustu sähköntuotannon tai sähkönmyynnin tulokseen tai menestykseen kilpailussa.

2.3. Toimenpideohjelman hyväksyminen

Kuopion Sähköverkko Oy:n hallitus hyväksyy toimenpideohjelman. Ohjelmaa ylläpidetään vuosittain. Vuotuisessa läpikäynnissä havaitut puutteet ja kehityskohteet hyväksytetään hallituksella ja raportoidaan Energiavirastolle.

2.4. Vastuuhenkilön nimeäminen

Kuopion Sähköverkko Oy:n hallitus on nimennyt toimitusjohtaja Kari Väänäsen 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

Verkonhaltijan asiakassopimusten hoitamisesta huolehtii Kuopion Energia Oy:n asiakaspalvelu sekä verkkonhaltijan oma tekninen neuvonta. 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 sekä henkilökohtaisella kirjallisella sitoumuksella. Toimivuutta valvotaan saadun asiakaspalautteen ja yhteistyöpalaverien avulla.

Kuopion Sähköverkko Oy noudattaa asiakassopimuksissaan asiakasryhmästä ja sopimustyyppistä riippumatta samoja Energiateollisuus ry:n laatimia yleisiä sopimusehtoja, jotka on erikseen hyväksytetty Energiavirastolla.

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 sähkönyyjästä tai muusta sähkökaupan osapuolesta riippumatta syrjimättömästi ja tasapuolisin ehdoin.

Asiakaspalvelua koskevilla ohjeilla pyritään varmistamaan, ettei Kuopion Sähköverkko Oy toteuta asiakaspalvelussaan asiakkaita tai muita sähkökaupan osapuolia syrjiviä menettelyjä.

3.2. Liittymis- ja verkkopalveluehdot

Kuopion Sähköverkko Oy:n toiminnassaan soveltamat

- Sähkökäyttäjien verkkopalvelu- ja liittymisehdot
 - Sähkötuotannon verkkopalvelu- ja liittymisehdot
- Energiavirasto on hyväksynyt päätöksellään.

Verkkopalveluehdot ja pien- ja keskijänniteverkkoa koskevat liittymisehdot ovat julkaistu ja saatavilla painotuotteena sekä luettavissa Kuopion Sähköverkko Oy:n internetsivuilla.

Liittymisjohdon rakentaminen tontin osuudelta on vapaasti kilpailutettavissa.

3.3. Mittaus ja mittarointi

Kuopion Sähköverkko Oy on järjestänyt kaikkien mittauksien ja mittareiden lukemisen omalla vastuualueellaan. Mittaustiedot rekisteröidään mittaustietokantaan ja toimitetaan sähkömarkkinoiden osapuolille ohjeiden mukaisesti taseselvityksen ja laskutuksen perustaksi.

Mittauspalvelu ostetaan pääosin Landis+Gyr Oy:ltä. Mittauspalvelun osalta syrjimättömyyttä tulee myös noudattaa. Yli 63 A pääsulakkeelliset kohteet luetaan verkonhaltijan toimesta. Kuopion Sähköverkko Oy:n asiakkaita suurin osa kuuluu etäluennan piiriin.

Verkkoalueella on 165 kappaletta poikkeavia tai vanhoja kulutuspisteitä mm. antennivahvistinkaapit, joiden sähkönkulutus arvioidaan laskennallisesti. Tuotteena näillä käyttöpaikoilla on ”vuosisähkö”, jossa laskutus tapahtuu tehoerusteisesti, ilman mittauksia.

Sähkötoimituksen mittaus tapahtuu valtioneuvoston asetuksen sähkötoimitusten selvityksestä ja mittauksesta 66/2009 vaatimusten sekä alan suositusten mukaisesti. Mittauksessa ja mittareiden lukemisessa on otettu huomioon em. sopimusehtojen mukaiset mittauksen oikeellisuutta koskevat kohdat.

Jatkuvalla kustannuseurannalla varmistetaan, että sähkönkulutuksen mittauksesta sähkönkäyttäjille ja – myyjille aiheutuvat kustannukset ovat mahdollisimman pienet. Yksittäiset, kiinteistöjen tai asunto-osakeyhtiöiden yhteisostosopimusten ulkopuolelle jäävät, sähkönkäyttäjät liitetään verkkoon normaaliehtojen mukaisesti.

3.4. Laskutus

Verkkopalvelun laskutuksessa asiakkaalle esitetään erittely verkkopalvelun hinnasta ja sen muodostumisesta (perus- ja energiamaksu sekä verot). Laskun sisältö on toteutettu EV:n määräyksen sähköenergiaa ja sähkönsiirtoa koskevien laskujen erittelystä (367/441/2006) mukaisena. 1.1.2015 alkaen noudatetaan voimassa olevana määräystä (dnro 1097/002/2013)

Laskuissa asiakasta informoidaan, miten asiakasvalituksen voi tehdä ja mitä menettelyjä kuluttajilla on käytettävissä riitojenratkaisussa.

Maksatuksessa noudatetaan vakiomaksuaikoja, jotka yksityisasiakkailta ja yritysasiakkailta ovat 14 päivää. Palvelumaksut ovat julkisen hinnaston mukaiset. Asiakkaalle kerrotaan veloituksista ja maksun suuruudesta etukäteen. Tarjottavat maksuvaihtoehdot eivät syry eri asiakasryhmiä.

Se mitä asiakkaan kanssa on sovittu laskutuksesta, kirjataan asiakaspalvelu- ja laskutusjärjestelmään, jolla varmistetaan laskutuksen tapahtuminen sovittuun mukaisesti.

Laskutuspalvelun toteuttajana toimii Kuopion Energia Oy.

3.5. Pistehinnoittelu

Asiakkaalla on mahdollisuus saada hinnaston mukaista verkkopalvelua Kuopion Sähköverkko Oy:n koko vastuualueella. Asiakkaalla on asianomaiset maksut suorittamalla oikeus käyttää liittymispisteestään käsin koko maan sähköverkkoa.

Verkkopalvelutuotteiden hinta ei riipu siitä, missä asiakas maantieteellisesti sijaitsee verkonhaltijan vastuualueella Kuopiossa.

3.6. Myyjän vaihtaminen ja sopimuksen siirtäminen

Kuopion Sähköverkko Oy ei peri erillistä maksua sähkönmyyjän vaihtamisen liittyvistä rekisteröinti-, taseselvitys- ja muista vastaavista suoritteista eikä mittalaitteen lukemisesta.

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

Myyjän vaihtamisen ja sopimuksen siirtämisen osalta menettelyissä noudatetaan Energiategollisuus ry:n "Sähkömarkkinoiden menettelytapaohjeet" suositusta.

3.7. Häviöenergian hankinta

Kuopion Sähköverkko Oy hankkii sähköverkkonsa häviöenergian avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti. Häviöenergianhinta muodostuu sähköpörssin hintojen mukaan. Kuopion Sähköverkko Oy päättää itsenäisesti häviösähkön hankinta-ajankohdan ja siihen liittyvät suojaustoimenpiteet.

Häviösähkömäärä perustuu tuntimittauslaitteistojen avulla saatuun energiamäärään ja häviöprofiiliin. Kaikki sähköverkossa siirretty mittaamaton energia kuuluu verkostohäviöihin.

3.8. Käyttäjien ohjaaminen varautumisessa ja tiedottaminen häiriötilanteissa

Kuopion Sähköverkko Oy informoi asiakasta liittymissopimusta tehdessä verkonosan vallitsevasta häiriöalttiudesta ja odotettavissa olevien sähkökatkojen pituudesta. Jos käyttäjän sähkönkäyttö edellyttää vallitsevia olosuhteita tai suunniteltua parempaa sähkönsaantia, annetaan asiakkaalle yksilöllisiä ohjeita varautumiseen.

Käyttäjille tarjotaan tasapuolisesti tietoa varautumisesta sähkönjakelun häiriöihin. Käytännössä opastus tapahtuu tarvittaessa puhelimitse, mutta pääasiassa käyttämällä valmiita alan yleisiä varautumisohjejulkaisuja.

Internetissä toimivassa karttapalvelussa näytetään reaaliajassa sähköverkon keskeytystilannetta vika- ja suunniteltujen keskeytysten osalta. Kartassa käyttäjä pystyy näkemään sähköttömän kohteen yksittäisen liittymän tarkkuudella.

Käyttäjän on mahdollista saada automaattisesti viesti heidän käyttöpaikkaa koskevasta sähkökatkosta. Viesti lähetetään, kun katko alkaa ja loppuu. Tarvittaessa viestillä informoidaan lisätietoja, jos katkon olosuhteet muuttuvat.

4. TASEVASTUU JA TASESELVITYS

4.1. Mittaustiedot

Sähkötoimitusten mittaus sekä mittaustietojen rekisteröinti ja ilmoittaminen sähkömarkkinoiden osapuolille on järjestetty. Osa ko. toimenpiteistä toteutetaan verkonhaltijan omalla resurssilla ja osan palvelusta ostetaan Kuopion Energia Oy:ltä ja Landis+Gyr Oy:ltä.

Sähkönkäyttöpaikoilla olevat tuntimittauslaitteistot luetaan vähintään kerran vuorokaudessa. Ostetun luentapalvelun laatua seurataan aktiivisesti.

Muu sähkönkäyttöpaikan mittauslaitteisto kuin tuntimittauslaitteisto luetaan vähintään kerran vuodessa verkonhaltijan toimesta. Lisäksi ko. mittauslaitteiston osalta pyydetään 2 kertaa vuodessa asiakasta toimittamaan lukema mittauslaitteistolta. Jos lukemia ei saada sähkönkulutus arvioidaan. Selvitys arviointimenetelmistä on julkinen.

4.2. Taseselvitys

Kuopion Sähköverkko Oy huolehtii taseselvityksestä vastuualueellaan. Taseselvitys ja siihen liittyvä tiedonvaihto jakeluverkon avointen toimitusten osalta sekä tyyppikuormituskäyrien soveltamisen edellyttämän tasoituslaskenta sähkönmyyjien kesken on järjestetty.

Mitattujen kulutuksien sekä mittauksen ja tyyppikuormituskäyrän yhdistelmään perustuvien toimitusten määrät lasketaan kullekin jakeluverkossa toimivalle sähkökaupan osapuolelle.

Mittaustietokannan käyttöoikeudet on rajattu niin, että mittaustietojen käyttö tarkoitukseen, joka on syrjivä sähkömarkkinoiden osapuolille, on estetty.

Taseselvityspalveluja tarjotaan tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin sähkömarkkinoiden osapuolille. Taseselvitys perustuu pääosin tuntimittaukseen tai mittauksen ja tyyppikuormituskäyrän yhdistelmään sekä toimituksia koskeviin ilmoituksiin siten kuin sähkömarkkina-asetuksessa 65/2009 säädetään.

Kuopion Sähköverkko Oy määrittelee, mitä tyyppikuormituskäyrää kuhunkin vastuualueen sähkönkäyttöpaikkaan sovelletaan taseselvityksessä. Määrittely on tehty syrjimättömästi.

4.3. Ilmoitusvelvollisuus

Taseyksikölle ilmoitetaan taseselvityksessä ja laskutuksessa tarvittavat mittaus tiedot käyttöpaikka- tai mittauskohtaisesti.

Sähkön toimitusta seuraavana arkipäivänä ilmoitetaan

- alustavasti osapuolten tasevastaaville sähkömarkkinoiden osapuolten verkkoon tulevien tai verkosta lähtevien toimitusten summatiedot taseselvitystä varten.
- alustavasti sähkön toimittajille sähkömarkkinoiden osapuolia koskevat, taseselvityksen yhteydessä lasketut toimitukset tasevastuun täyttämistä ja laskutusta varten.
- alustavasti taseselvittäjälle taseselvityksessä ja laskutuksessa tarvittavat mittaus tiedot käyttöpaikka- tai mittauskohtaisesti.

Lopulliset ilmoitukset sähkön toimituksista ja toimitusten summatiedoista tehdään 14 päivän kuluessa toimituspäivästä.

Ilmoitusten osalta noudatetaan Valtioneuvoston (66/2009) ja TEM:n (809/2008) tarkempia asetuksia.

5. TIETOJÄRJESTELMIEN HALLINTA

5.1. Tietojen käsittely ja suojaaminen

Kuopion Sähköverkko Oy:n käyttämät asiakas-, verkko- ja mittaus tietoja sisältävät tietojärjestelmät mahdollistavat tietojen käsittelyn asianmukaisesti. Asiakas-, verkko- ja mittaus tietojärjestelmillä on tietoturva- ja toipumissuunnitelmat, jottei tietojärjestelmiin sisältyvä tieto katoa, muutu tai tuhoudu.

Asiakastietojärjestelmän hallinnoinnista vastaa Kuopion Energia Oy.

Luentapalvelun toteuttamiseen vaadittavista järjestelmistä vastaa Landis+Gyr Oy.

Mittaus tietokannasta ja verkkotietojärjestelmän hallinnoinnista vastaa Kuopion Sähköverkko Oy.

Asiakkaiden henkilötietojen suojaamisessa on otettu huomioon mm. henkilötietolain mukaiset vaatimukset.

Sähköverkkoliiketoimintaan ja asiakassuhteisiin liittyvän salassa pidettävän tiedon siirtymistä oikeudettomasti kolmannelle osapuolelle on hallittu ohjeistuksella, koulutuksella ja seurannalla.

Asiakas- ja mittaus tietoja sisältävien tietojärjestelmien käyttöön ja hallintaan oikeutetut henkilöt ovat perehdytetty järjestelmien käyttöön sekä salassa pidettävien tietojen luottamuksellisuutta koskeviin säädöksiin ja määräyksiin sekä yhtiön sisäisiin ohjeisiin.

5.2. Sähkökauppoihin liittyvä tiedonvaihto ja salassapitovelvollisuus

Sähkökauppojen selvittämisessä vaadittavat tietojärjestelmät suoriutuvat tiedonvaihossa noudatettavasta menettelystä sekä sähkökauppojen selvittämiseen liittyvien sanomien muodosta siten, kuin kauppa- ja teollisuusministeriön päätöksessä edellytetään. Täydentävinä ohjeina noudatetaan 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 henkilötietolaki ja laki sähköisen viestinnän tietosuojasta, on otettu huomioon samoin kuin yritysasiakkaiden liikesalaisuuksien suojaaminen.

Kuopion Sähköverkko Oy:n ohjeistuksessa on kerrottu, että henkilö, jolla on hallussa salassa pidettävää tietoa, ei saa paljastaa, ilmaista sivulliselle eikä käyttää tietoa omaksi taikka toisen hyödyksi tai vahingoksi. Salassapitovelvollisuus on ohjeistettu työntekijöille, tasevastaavan ja muiden verkonhaltijan valtuuttamien kolmannen osapuolen palveluksessa oleville henkilöille, joiden tehtäviin kuuluu asiakaspalvelu, tasevastuu ja – selvitys, mittaus, mittarinluku, mittaustietojen ilmoittaminen ja rekisteröinti, tiedonvaihto sekä kuormituskäyrämenettely.

Tällä hetkellä tällaisia verkonhaltijan valtuuttamia kolmansia osapuolia ovat: Kuopion Energia Oy, Kuopion Kuntatekniikkaliikelaitos, Landis+Gyr Oy, Eltel Networks Oy.

Tietojen salassapitoon liittyvien velvollisuuksien noudattamisesta on henkilöstölle annettu koulutusta. Henkilöstöstä kukin em. tehtävissä toimivista on allekirjoituksellaan vahvistanut salassapitosopimuksen.

7. RAPORTOINTI

Julkinen raportti perustuu toimenpideohjelman vuotuisen tarkistukseen. Julkisessa raportissa on kuvattu toimenpiteet, joilla toiminnan syrjimättömyyttä on varmennettu ja parannettu sekä toimenpiteitä, joihin Kuopion Sähköverkko Oy on sitoutunut syrjimättömyyden varmentamiseksi ja parantamiseksi. Toimenpiteet liittyvät:

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

Julkinen raportti ei sisällä liikesalaisuuksia tai muuten salassa pidettäviä tietoja. Kuopion Sähköverkko Oy:n toimitusjohtaja vahvistaa raportin allekirjoituksellaan.

Syrjimättömyyden varmentamisohjelman raportti on julkinen ja raportti toimitetaan Energiamarkkinavirastolle vuosittain toukokuun loppuun mennessä.

Kuopion Sähköverkko Oy:n hallitus on hyväksynyt toimenpideohjelman kokouksessaan 21.6.2016 käyttöönotettavaksi heti.

Kuopiossa 21.6.2016

Kari Väänänen
toimitusjohtaja
Kuopion Sähköverkko Oy