

Syrjimättömyyden varmentaminen Lappeenrannan Energiaverkot Oy:ssä

16.5.2014

*Wirta
tulevaisuuteen*

Lappeenrannan
Energia Oy
Y-tunnus: 1796558-9

Lappeenrannan
Energiaverkot Oy
Y-tunnus: 1995405-8

Lappeenrannan
Verkonrakennus Oy
Y-tunnus: 1995399-5

Lappeenrannan
Lämpövoima Oy
Y-tunnus: 0161983-3

Puh. 020 177 6111
PL 191 • 53101 Lappeenranta
lappeenrannanenergia.fi

1. JOHDANTO

1.1 Yleistä

Sähkömarkkinalain mukaan sähköverkonhaltijan tulee toimia muita osapuolia kohtaan syrjimättömästi. Lappeenrannan kaupungin ja Lemminkäisten Savitaipaleen ja Taipalsaaren kuntien alueella sähköverkonhaltijana toimii Lappeenrannan Energiaverkot Oy.

Verkonhaltijan tulee toiminnassaan ottaa huomioon sähkömarkkinalain lukujen 3 ja 4 velvoitteet. Kauppa- ja teollisuusministeriön asetus 922/2006 määrittelee verkonhaltijan toiminnalliset eriyttämisvaatimukset. Verkonhaltijan tulee laatia toimenpideohjelma, jolla varmistetaan, että se täyttää velvoitteensa kohdellen markkinaosapuolia syrjimättömästi.

Toimenpideohjelman avulla verkonhaltijan tulee arvioida kattavasti toimintansa syrjimättömyyttä keskeisten verkonhaltijalle asetettujen vaatimusten ja velvoitteiden kannalta.

Verkonhaltijan tulee luoda, dokumentoida ja toteuttaa toimenpideohjelma, ylläpitää sitä ja parantaa jatkuvasti sen vaikuttavuutta. Toimenpideohjelma toimitetaan Energiavirastolle (EV).

Verkonhaltijan tulee tehdä toimenpideohjelman tarkistusvaiheen pohjalta julkinen raportti, joka toimitetaan vuosittain EV:lle toukokuun loppuun mennessä.

Toimenpideohjelma ja raportti tulee myös julkaista.

2. TOIMINNALLINEN ERIYTTÄMINEN

2.1 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 sähkönmyynnistä vastaavan yrityksen toimitusjohtajana tai hallituksen jäsenenä.

LEV:in hallitus:

Päivi Kangaspunta, Lre:n Konsernipalveluiden johtaja

Marko Pollari, Lre:n Energiakaupan johtaja

Eero Immonen, Lappeenrannan kaupunginlakimies

LEV:in johtoryhmään kuuluvat toimitusjohtaja ja ydintiimien vetäjät.

*Wirta
tulevaisuuteen*



2.2 Verkonhaltijan johdon työsuhde-etuudet

LEVin johtoryhmään kuuluvilla tai LEVin hallitukseen kuuluvilla Lappeenrannan Energiakonsernin jäsenillä ei ole tulospalkkausjärjestelmää.

Lappeenrannan Energiakonsernin ulkopuolisille jäsenille maksetaan korvaus hallituksen kokouksiin osallistumisesta.

2.3 Syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laatiminen

Tämä asiakirja sisältää ohjelman toimenpiteistä, joilla varmistetaan, että LEV toteuttaa toiminnallista eriyttämistä koskevat ja sähkömarkkinalain 3 ja 4 luvuissa säädetyt veloitteet.

Tämän viimeisimmän version ”Syrjimättömyyden varmistamisesta” on LEVin hallitus hyväksynyt otettavaksi käyttöön kokouksessaan 16.5.2014.

2.4 Vastuuhenkilön nimeäminen

LEVin hallitus on nimennyt toimitusjohtajan 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

o 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 sekä siihen liittyvällä koulutuksella. Toimivuutta valvotaan saadun asiakaspalautteen ja esimerkkitaustien avulla.

*Wirta
tulevaisuuteen*

o LEV noudattaa asiakassopimuksissaan asiakasryhmästä ja sopimustyyppistä riippumatta samoja Energiateollisuus ry:n (ET) laatimia yleisiä sopimusehtoja, jotka on hyväksytetty EV:ssä. Tariffien suunnittelussa pyritään liiketaloudellisiin perusteisiin ja aiheuttamisperiaatteella tasapuoliseen kohteluun. Sopimusta solmittaessa asiakkaat saavat kattavat ja riittävän yksityiskohtaiset tiedot sopimukseen liittyvistä asioista.

o Sopimusten päättäminen ja uusien sopimusten aloittaminen on toteutettu alaa koskevien suositusten ja määräysten mukaisesti sähkömyyjästä tai muusta sähkökaupan osapuolesta riippumatta syrjimättömästi ja tasapuolisin ehdoin.

o Asiakaspalvelua koskevilla ohjeilla pyritään varmistamaan, ettei LEV toteuta asiakaspalvelussaan asiakkaita tai muita sähkökaupan osapuolia syrjiviä menettelyjä.

3.2 Liittämisen- ja verkkopalveluehdot

o LEVin soveltamat ehdot on hyväksytty Energiaviraston päätöksillä 322/424/2007 (19.6.2007) ja 170/431/2010 (8.6.2010).

o LEVin verkkopalveluehdot sekä pien- että keskijänniteverkkoon liittymistä koskevat liittymisehdot ovat saatavilla painotuotteena sekä luettavissa LEVin internet kotisivulla.

o LEVin sopimusehdot ovat toimialajärjestön laatimien vakioehtojen mukaiset.

o Liittymisjohdon rakentaminen tontin osuudelta on vapaasti kilpailutettavissa

3.3 Mittaus ja mittarointi

o LEV on järjestänyt kaikkien kulutuspisteiden mittaroinnin ja mittareiden lukemisen omalla vastualueellaan. Mittaustiedot rekisteröidään mittaustietokantaan ja toimitetaan sähkömarkkinoiden osapuolille ohjeiden mukaisesti taseselvityksen ja laskutuksen perustaksi.

o LEVin verkkoalueella on jonkin verran poikkeavia tai vanhoja kulutuspisteitä, joiden sähkökulutus arvioidaan laskennallisesti.

*Wirta
tulevaisuuteen*

o LEV on päättänyt, että kaikki verkkoalueella olevat käyttöpaikat varustetaan kaukoluettavalla mittalaitteella. Tavoiteaikataulu on vuoden 2014 loppuun mennessä.

o LEVin sähköntoimituksen mittaus tapahtuu valtioneuvoston asetuksen sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta 66/2009 vaatimusten sekä alan suositusten mukaisesti.

o Yksittäiset, kiinteistöjen tai asunto-osakeyhtiöiden yhteisostosopimusten ulkopuolelle jääville sähkökäyttäjille tarjotaan verkkopalvelut normaaliehtojen mukaisesti.

3.4 Laskutus

o Verkkopalvelun laskutuksessa asiakkaalle esitetään erittely verkkopalvelun hinnasta (perus- ja energiamaksu sekä verot).

o Laskun sisältö on toteutettu EV:n määräyksen sähköenergiaa ja sähkön siirtoa koskevien laskujen erittelystä (367/441/2006) mukaisena.

o Maksatuksessa noudatetaan vakiomaksuaikoja, jotka yksityisasiakkailla ja yritysasiakkailla ovat 14 päivää.

o Palvelumaksut ovat julkisen hinnaston mukaiset. Pyydettyessä asiakkaalle kerrotaan veloituksesta ja maksun suuruudesta etukäteen.

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

o Kaukoluennan piirissä olevia pienasiakkaita on siirretty lukeman mukaiseen laskutukseen mittarinvaihdon jälkeen. Tavoitteena on, että kaikki asiakkaat siirretään toteutuneeseen käyttöön perustuvaan jälkikäteiseen laskutukseen.

3.5 Pistehinnoittelu

o Asiakkaalla on mahdollisuus saada hinnaston mukaista verkkopalvelua LEVin koko vastuualueella.

o LEVin asiakkaalla on asianomaiset maksut suorittamalla oikeus käyttää liittymispisteestään käsin koko maan sähköverkkoa.

o LEVin siirtopalvelujen hinta ei riipu siitä, missä asiakas maantieteellisesti

*Wirta
tulevaisuuteen*

sijaitsee verkonhaltijan vastuualueella.

3.6 Myyjän vaihtaminen ja sopimuksen siirtäminen

o LEV ei peri erillistä maksua sähkönmyyjän vaihtamiseen liittyvistä rekisteröinti-, taseselvitys- ja muista vastaavista suoritteista.

o LEV ei peri erillistä maksua sähkönmyyjän vaihtamisen yhteydessä tapahtuvasta mittalaitteen lukemisesta.

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

o Myyjän vaihtamisen ja sopimuksen siirtämisen osalta LEV ottaa huomioon sopimusehdoista johtuvat, eri osapuolia koskevat oikeudet ja velvoitteet.

o 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

o 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

o Taseselvitys ja siihen liittyvä tiedonvaihto jakeluverkon avointen toimitusten osalta sekä tyyppikuormituskäyrien soveltamisen edellyttämä tasoituslaskenta ja tasevirheiden korjauslaskenta on järjestetty sähkönmyyjien kesken.

o Taseselvitys perustuu sähkön mittaukseen tai mittauksen ja tyyppikuormituskäyrän yhdistelmään sekä toimituksia koskeviin

*Wirta
tulevaisuuteen*

ilmoituksiin siten kuin sähkömarkkina-asetuksessa 65/2009 säädetään.

o LEVin valvonnassa lasketaan mitattujen ja mittauksen sekä tyyppikuormituskäyrän yhdistelmään perustuvien toimitusten määrät kullekin jakeluverkossa toimivalle sähkökaupan osapuolelle.

o LEVin valvonnassa tarjotaan taseselvityspalveluja tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin sähkömarkkinoiden osapuolille.

o LEV on määritelty, mitä tyyppikuormituskäyrää kuhunkin vastuualueen sähkökäyttöpaikkaan sovelletaan taseselvityksessä. Määrittely on tehty syrjimättömästi.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

o Taseselvittäjälle ilmoitetaan taseselvityksessä ja laskutuksessa tarvittavat mittautustiedot käyttöpaikka- tai mittauskohtaisesti.

o Sähkön toimitusta seuraavana arkipäivänä ilmoitetaan alustavasti osapuolten tasevastaaville sähkömarkkinoiden osapuolten verkkoon tulevien tai verkosta lähtevien toimitusten summatiedot taseselvitystä varten. Lopulliset ilmoitukset toimitusten summatiedoista tehdään taseikkunan aukiolo aikana.

o Sähkön toimitusta seuraavana arkipäivänä tai sähkön toimittajan kanssa sovitun ajan kuluessa ilmoitetaan alustavasti sähkön toimittajille sähkömarkkinoiden osapuolia koskevat, taseselvityksen yhteydessä lasketut toimitukset tasevastuun täyttämistä ja laskutusta varten. Lopulliset ilmoitukset sähkön toimituksista tehdään kuukauden kuluessa toimituspäivästä.

o Sähkön toimitusta seuraavana arkipäivänä ilmoitetaan alustavasti taseselvittäjälle taseselvityksessä ja laskutuksessa tarvittavat mittautustiedot käyttöpaikka- tai mittauskohtaisesti. Lopulliset ilmoitukset sähkön toimituksista tehdään kuukauden kuluessa toimituspäivästä.

5. TIETOJÄRJESTELMIEN HALLINTA

5.1 Tietojen käsittely ja suojaaminen

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

*Wirta
tulevaisuuteen*

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

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

o Asiakas- ja mittaustietoja 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

o 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

o 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.

o Asiakkaiden henkilön tietosuojaa koskevat yleiset säädökset, kuten henkilötietolaki (523/1999) ja laki sähköisen viestinnän tietosuojasta (516/2004), on otettu huomioon samoin yritysasiakkaiden liikesalaisuuksien suojaaminen.

o Ohjeistuksessa on kerrottu, että henkilö, jolla on hallussaan salassa pidettävää tietoa, ei saa paljastaa, ilmaista sivulliselle eikä käyttää tietoja omaksi taikka toisen hyödyksi tai vahingoksi.

o 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,

*Wirta
tulevaisuuteen*

mittaustietojen ilmoittaminen ja rekisteröinti, tiedonvaihto sekä kuormituskäyrämenettely.

o Tietojen salassapitoon liittyvien velvollisuuksien noudattamisesta on henkilöstölle annettu sisäistä koulutusta.

7. RAPORTOINTI

7.1 Raportin sisältö

Julkinen raportti perustuu toimenpideohjelman vuotuisen tarkistukseen. Julkisessa raportissa on kuvattu toimenpiteet, joilla toiminnan syrjimättömyyttä on varmennettu ja parannettu sekä toimenpiteitä, joihin LEV 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.

7.2 Raportin vahvistaminen

LEVin toimitusjohtaja vahvistaa raportin päivämällä ja allekirjoituksella.

7.3 Raportin julkaiseminen

Syrjimättömyyden varmentamisohjelman raportti on julkinen.

7.4 Raportin toimittaminen Energiavirastolle

Syrjimättömyyden varmentamisohjelman julkinen raportti toimitetaan Energiavirastolle vuosittain toukokuun loppuun mennessä.

Ensimmäisen kerran raportti toimitetaan 31.5.2014 mennessä.

LAPPEENRANNAN ENERGIAPERKOT OY

Arto Taipale
toimitusjohtaja

*Wirta
tulevaisuuteen*