

10.6.2024

## **SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMINEN**

### 1 Johdanto

#### 1.1 Yleistä

Sähkömarkkinalain mukaan sähköverkonhaltija tulee toimia muita osapuolia kohtaan syrjimättömästi. Turun kaupungin alueella pohjoista Turku lukuun ottamatta sähköverkonhaltijana toimii Turku Energia Sähköverkot Oy.

Verkonhaltijan tulee toiminnassaan ottaa huomioon sähkömarkkinalain lukujen 4, 6 ja 11 velvoitteet siten kuin työ- ja elinkeinoministeriön antamassa asetuksessa (TEMa 616/2013) on tarkemmin säädetty.

Toimenpideohjelman avulla verkonhaltija 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).

Toimenpideohjelmassa käsitellään toiminnan syrjimättömyyttä seuraavien asiakokonaisuuksien osalta:

- toiminnallinen eriyttäminen,
- asiakassuhteet,
- tasevastuu ja taseselvitys,
- tietojärjestelmien hallinta,
- salassapitovelvollisuus,
- raportointi.

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

Toimenpideohjelma ja raportti tulee julkaista.

### 2 Toiminnallinen eriyttäminen

#### 2.1 TESV:n johdon riippumattomuus sähkön myynti- ja tuotantotoiminnasta

Turku Energia Sähköverkot Oy (myöhemmin TESV) on Turku Energian 100 prosenttisesti omistama tytäryhtiö.

TESV:n johtoon kuuluvat henkilöt eivät toimi sähköntuotannosta tai sähkönmyynnistä vastaavan yrityksen toimitusjohtajana tai hallituksen jäsenenä.

10.6.2024

## 2.2 Verkonhaltijan johdon työsuhde-etuuksista päättäminen

Johdon työsuhde-edut eivät perustu TE:n sähköntuotannon tai sähkönmyynnin tulokseen tai menestykseen kilpailussa.

## 2.3 Syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laatiminen

Tämä asiakirja sisältää ohjelman toimenpiteistä, joilla varmistetaan, että TESV toteuttaa toiminnallista eriyttämistä koskevat ja sähkömarkkinalain 4, 6 ja 11 luvuissa säädetyt veloitteet.

Yksityiskohtaiset toimenpiteet arvioidaan vuosittain käyttäen Energiateollisuus ry:n tarkistustaulukkoa, ja yhtiön johto hyväksyy ne. Ohjelmaa päivitetään ja pidetään ajan tasalla vuosittain.

## 2.4 Vastuuhenkilön nimeäminen

TESV:n hallitus on nimennyt TESV:n toimitusjohtajan vastaamaan syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laadinnasta, toteuttamisesta ja sen noudattamisen seurannasta. Hän vastaa myös ohjelman toteutumisesta vuosittain laadittavasta raportista.

# 3 Asiakassuhteet

## 3.1 Asiakassopimukset

Sähköverkkopalveluihin liittyvien asiakassopimusten hoitamisesta huolehtii Turku Energian asiakaspalvelu-yksikkö. Palvelun toteuttamisesta on solmittu erillinen palvelusopimus. Syrjimättömyys näiden tehtävien hoitamisessa on varmistettu erillisellä ohjeella, siihen liittyvällä koulutuksella sekä henkilökohtaisella kirjallisella sitoumuksella. Toimivuutta valvotaan saadun asiakaspalautteen ja yhteistyöpalaverien avulla.

TESV noudattaa asiakassopimuksissaan asiakasryhmästä ja sopimustyyppistä riippumatta samoja Energiateollisuus ry:n (ET) laatimia yleisiä sopimusehtoja, jotka on hyväksytty EV:ssä. Tariffien suunnittelussa pyritään liiketaloudellisiin perusteisiin ja aiheuttamisperiaatteella tasapuoliseen kohteluun. 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 sähkönmyyjästä tai muusta sähkökaupan osapuolesta riippumatta syrjimättömästi ja tasapuolisin ehdoin.

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

## 3.2 Liittymis- ja verkkopalveluehdot

TESV:n soveltamat verkonhaltijan siirto- ja liittymispalvelu ehdot on hyväksytty EV:n päätöksellä 16.4.2019.

10.6.2024

Suurjännitteisen jakeluverkon verkkopalvelu- ja liittymisehdot EV on hyväksynyt 16.4.2019

TESV:n verkkopalvelu- ja liittymisehdot ovat saatavilla painotuotteena sekä luettavissa Turku Energian verkkosivuilla osoitteessa [www.turkuenergia.fi/sahkoverkot](http://www.turkuenergia.fi/sahkoverkot).

Liittymisjohdon rakentaminen tontin osuudelta on vapaasti kilpailutettavissa.

### 3.3 Mittaus ja mittarointi

TESV on järjestänyt kaikkien kulutuspisteiden mittaroinnin ja mittareiden lukemisen omalla vastuualueellaan. Mittaustiedot rekisteröidään mittaustietokantaan ja toimitetaan helmikuussa 2022 käyttöön otetulle Datahubille

TESV:n verkkoalueella on jonkin verran poikkeavia tai vanhoja kulutuspisteitä mm. pysäköintilippuautomaatit, joiden sähkönkulutus arvioidaan laskennallisesti.

TESV:n sähköntoimituksen mittaus tapahtuu valtioneuvoston asetuksen sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta 767/2021 vaatimusten sekä alan suositusten mukaisesti.

Mittaroinnissa ja mittareiden lukemisessa on otettu huomioon sopimusehtojen mukaiset mittauksen oikeellisuutta koskevat kohdat.

### 3.4 Laskutus

Verkkopalvelun laskutuksessa asiakkaalle esitetään erittely verkkopalvelun hinnasta (perus- ja energiamaksut, tehomaksut sekä verot).

Laskun sisältö on toteutettu EV:n määräyksen sähköenergiaa ja sähkönsiirtoa koskevien laskujen erittelystä (1097/002/2013) mukaisena. Laskutus täyttää 1.6.2024 voimaan tulleen Energiaviraston määräyksen dnro 3780/000002/2023.

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

Palvelumaksut ovat julkisen hinnaston mukaiset. Asiakkaalle kerrotaan aina veloituksesta ja maksun suuruudesta etukäteen.

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

Laskutuksen toteuttajana toimii Oy Turku Energia-Åbo Energia Ab.

### 3.5 Pistehinnoittelu

Asiakkaalla on mahdollisuus saada hinnaston mukaista verkkopalvelua TESV:n koko verkkoalueellaan.

10.6.2024

TESV:n asiakkaalla on asianomaiset maksut suorittamalla oikeus käyttää liittymispisteestään käsin koko maan sähköverkkoa.

TESV:n siirtopalvelujen hinta ei riipu siitä, missä asiakas maantieteellisesti sijaitsee verkonhaltijan vastuualueella Turussa.

### 3.6 Myyjän vaihtaminen ja sopimuksen siirtäminen

TESV ei peri erillistä maksua sähkönmyyjän vaihtamisen liittyvistä rekisteröinti-, taseselvitys- ja muista vastaavista suoritteista.

TESV ei peri erillistä maksua sähkönmyyjän vaihtamisen yhteydessä tapahtuvasta 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 Energiateollisuus ry:n Sähkömarkkinoiden menettelytapaohjeet -suositusta.

### 3.7 Häviöenergian hankinta

TESV hankkii sähköverkkonsa häviöenergian ja sähköverkkonsa käyttöä palvelevan varavoiman avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti.

### 3.8 Tiedottamien häiriötilanteessa

TESV tarjoaa asiakkailleen ja muille sähköverkkoa käyttäville toimijoille tietoa varautumisesta sähköjakelun häiriöihin. Tieto löytyy Turku Energian verkkosivuilta ([www.turkuenergia.fi/sahkoverkot](http://www.turkuenergia.fi/sahkoverkot)). Mikäli asiakaan sähkökäyttö edellyttää normaalia varmempaa sähkönsaantia, opastetaan asiakasta varautumisessa sähkökatkoihin yksilöllisemmin. TESV tiedottaa sähkökatkoihin varautumisesta myös kaikille asiakkailleen jaettavassa Valopilkku-asiakaslehdessä.

TESV tarjoaa asiakkailleen reaaliaikaista tietoa sähköjakelun keskeytyksistä maksuttoman tekstiviesti- ja sähköpostipalvelun sekä kaikille sähköverkkoa käyttäville toimijoille internetsivuilla olevan karttapalvelun avulla. Kohdennettua tietoa keskeytyksistä tarjotaan myös vikapuhelinpalvelussa. Tekstiviesti- ja sähköpostipalvelu on kenen tahansa TESV:n asiakkaan käytettävissä. Palvelu on tilattavissa Turku Energian Onlinesta tai asiakaspalvelusta.

### 3.9 Joustopalveluiden käyttö jakeluverkossa

TESV hyödyntää mahdollisuuksien mukaan joustopalveluja jakeluverkkonsa käytön ja kehittämisen tehostamiseksi sekä siirtorajoitusten hallitsemiseksi vastuualueellaan tai vastuualueensa rajojen yli tapahtuvissa siirroissa.

Tällä hetkellä kyseisiä palveluja ei ole tarpeellista hankkia eikä palveluja ole myöskään saatavilla. Siksi TESV on hakenut Energiavirastolta lupaa poiketa sähkömarkkinalain 52 a §:n 1 momentissa tarkoitettua hankintavelvollisuudesta.

10.6.2024

Tarvittaessa joustopalvelut hankitaan avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti. Joustopalvelujen hankintaehdot ovat tasapuolisia ja syrjimättömiä joustopalvelujen tuottajille, eikä niissä ole perusteettomia tai kilpailua rajoittavia ehtoja.

### 3.10 Verkonkäyttäjien varautumisen ohjeistaminen ja tiedottamien häiriötilanteessa

TESV:n oma varautumissuunnittelu perustuu sähkömarkkinalain 28 § vaatimukseen ja varautumissuunnitelmassa on huomioitu kriittisten käyttöpaikkojen ensisijaisuusjärjestys Valtioneuvoston asetuksen varautumissuunnitelmaan sisällytettävästä sähkönkäyttöpaikkojen etusijajärjestyksestä (TEM/2022/211) mukaan.

## 4 Tasevastuu ja taseselvitys

### 4.1 Taseselvitys

TESV:n taseselvitys perustuu sähkön mittaukseen ja toimituksia koskeviin ilmoituksiin siten kuin sähkömarkkina-asetuksessa on säädetty. TESV noudattaa taseselvityksessä myös toimialajärjestön ohjeita sekä suosituksia. Datahubin käyttöönoton myötä vastuu taseselvityksestä siirtyi jakeluverkonhaltijoilta Datahubille.

### 4.2. Ilmoitusvelvollisuus

TESV huolehtii vastuulleen kuuluvien sähkökaupan, tasevastuun täyttämisen sekä taseselvityksen edellyttämien ilmoitusten tekemisestä voimassa olevien määräysten mukaisesti. Kukin ilmoitus tehdään sille asetetussa määräajassa sekä sille säädettyä ilmoitusmenettelyä noudattaen.

## 5 Tietojärjestelmien hallinta

### 5.1 Tietojen käsittely ja suojaaminen

TESV:n asiakas- ja mittaustietoja sisältävät tietojärjestelmät mahdollistavat tietojen käsittelyn asianmukaisesti. TESV hankkii asiakastietojärjestelmäpalvelut palvelusopimuksella Turku Energian konsernilta.

TESV:n asiakas- ja mittaustietojärjestelmillä on tietoturva- ja toipumissuunnitelmat, jottei tietojärjestelmiin sisältyvä tieto katoa, muutu tai tuhoudu. Asiakkaiden henkilötietojen suojaamisessa on otettu huomioon mm. henkilötietolain (523/1999) vaatimukset sekä EU:n yleinen /2016/679) GDPR tietosuojasetuksen tuomat henkilötietojen käsittelyä koskevat vaatimukset.

TESV:n liiketoimintaan ja asiakassuhteisiin liittyvän salassa pidettävän tiedon siirtymistä oikeudettomasti kolmannelle osapuolelle on torjuttu ohjeistuksella koulutuksella ja seurannalla.

10.6.2024

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

Sähkökauppojen selvittämisessä vaadittavat tietojärjestelmät suoriutuvat tiedonvaihdossa 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 tietojenvaihtoon.

## 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 tietosuojalaki (1050/2018) ja laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014), on otettu huomioon samoin yritysasiakkaiden liikesalaisuuksien suojaaminen.

TESV:n 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.

Salassapitovelvollisuus on ohjeistettu TESV:n työntekijöille, tasevastaavan ja muiden verkonhaltijan valtuuttamien toimijoiden palveluksessa oleville henkilöille, joiden tehtäviin kuuluu asiakaspalvelu, tasevastuu ja - selvitys, mittaus, mittarinluku, mittaustietojen ilmoittaminen ja rekisteröinti, tiedonvaihto sekä kuormituskäyrämenettely.

Tietojen salassapitoon liittyvien velvollisuuksien noudattamisesta on henkilöstölle annettu sisäistä koulutusta.

## 7 Raportti

### 7.1 Raportin sisältö

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

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

10.6.2024

Julkinen raportti ei sisällä liikesalaisuuksia tai muuten salassa pidettäviä tietoja.

#### 7.2 Raportin vahvistaminen

TESV:n toimitusjohtaja vahvistaa raportin päivämällä ja allekirjoituksella.

#### 7.3 Raportin julkaiseminen

Raportti ja toimenpideohjelma julkaistaan yhtiön internet-sivuilla.

#### 7.4 Raportin toimittaminen Energiamarkkinavirastolle

Syrjimättömyyden varmentamisohjelman julkinen raportti toimitetaan Energiamarkkinavirastolle vuosittain toukokuun loppuun mennessä.