



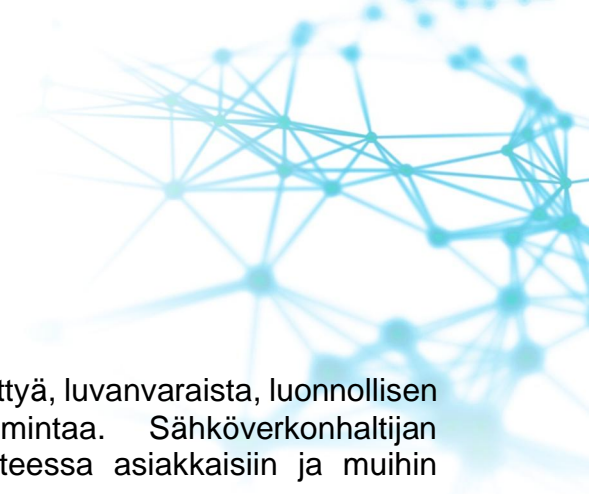
**TOIMENPIDEOHJELMA TAMPEREEN SÄHKÖVERKKO OY:N
SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEKSI**

1.8.2018 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	Syrjimättömyyden varmentamista koskevan toimenpideohjelman laatiminen	3
2.4	Vastuuhenkilön nimeäminen.....	3
3	ASIAKASSUHTEET.....	4
3.1	Asiakassopimukset.....	4
3.2	Liittämisen- 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	7
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 sekä salassapito.....	8
5.2	Sähkökauppoihin liittyvä tiedonvaihto	8
6	Salassapitovelvollisuus.....	9
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 2018 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

TSV:n johtoon kuuluvan henkilön tulee olla riippumaton sekä Tampereen Sähkölaitos -yhtiöiden energialiiketoimintoihin kuuluvasta että muiden toimijoiden sähköntuotannosta sekä sähkönmyynnistä.

Tampereen Sähköverkko Oy kuuluu Tampereen Sähkölaitos -konserniin. Yhtiö on Tampereen Sähkölaitos Oy:n kokonaan omistama. Tampereen Sähkölaitos Oy:n omistaa Tampereen kaupunki.

2.2 Verkonhaltijan johdon työsuhde-etuuksista päättäminen

TSV:n johto ja henkilöstö tai hallitus eivät voi saada tulospalkkiota tai muita bonuksia tms. etuuksia Tampereen Sähkölaitos -konsernin tuloksen perusteella.

2.3 Vastuuhenkilön nimeäminen

TSV 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

TSV 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 (TSV) 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 verkonsuunnittelu- sekä verkonrakentamissopimukset, niiltä osin kuin ne liittyvät asiakkaille tarjottaviin liittämispalveluihin. Silloin kun TSV käyttää sähköverkkopalveluihin liittyvien asiakassopimusten hoitamisessa ulkopuolisia palveluntarjoajia, varmistetaan aina, että myös ulkopuoliset palveluntarjoajat noudattavat syrjimättömyyttä näiden tehtävien hoitamisessa.

Asiakassopimuksia tehtäessä TSV 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.

TSV on ohjeistanut oman henkilöstönsä sekä Tampereen Sähkölaitos Oy:n asiakaspalvelun henkilöstön ja muut TSV:lle asiakastoimintoihin liittyviä

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

Tampereen Sähköverkko Oy hoitaa oman henkilöstönsä voimin sähköverkon liittymissopimukset – ja -asiat. Muuta asiakaspalvelua ja -sopimustapahtumia hoitaa Tampereen Sähkölaitos 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 Tampereen Sähköverkko Oy:n syrjimättömyysohjelmaa.

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

3.2 Liittymis- ja verkkopalveluehdot

Tampereen Sähköverkko Oy käyttää Energiaviraston hyväksymiä yleisiä Energiateollisuus ry:n suosittelemia verkkopalvelu- ja liittymisehtoja ja periaatteita.

3.3 Mittaus ja mittarointi

TSV:n sähköntoimituksen mittaus hankitaan palveluna kahdelta eri palveluntarjoajalta. Mittaus on järjestetty asianmukaisesti ja mittaroinnissa ja mittareiden lukemisessa otetaan huomioon sopimusehtojen mukaiset mittauksen oikeellisuutta koskevat kohdat. TSV huomioi veloitteensa 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

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

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

3.5 Pistehinnoittelu

TSV:n asiakas voi sopia kaikista verkkopalveluista TSV:n kanssa ja siirtopalveluiden hinnat ovat TSV:n jakeluverkossa riippumattomat siitä, mikä on asiakkaan maantieteellinen sijainti TSV:n jakelualueella.

Tampereen Sähköverkko Oy:n verkko- ja siirtopalvelujen hinnat eivät riipu asiakkaan maantieteellisestä sijainnista.

3.6 Myyjän vaihtaminen ja sopimuksen siirtäminen

TSV 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. TSV noudattaa toimialajärjestön (Energiateollisuus ry) laatimia sähkömarkkinoita koskevia menettelyohjeita ja suosituksia.

Tampereen Sähköverkko Oy ei ole perinyt 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 noudattaen toimialajärjestön menettelyohjeita ja suosituksia.

3.7 Häviöenergian hankinta

TSV 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

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

Tampereen Sähköverkko Oy:n valmius- ja varautumissuunnitelmat ovat ajan tasalla.

Tampereen Sähköverkko Oy: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 näkyvät reaaliaikaisesti.

TSV on tiedottanut ja neuvonut sähkökriittisiä asiakkaitaan mahdollisista sähkökatkoksista ja niihin varautumisesta. TSV on päivittänyt vikainfojärjestelmänsä (www-sivut).

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

4 TASEVASTUU JA TASESELVITYS

4.1 Mittaustiedot

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

4.2 Taseselvitys

TSV tarjoaa taseselvityspalveluja sähkömarkkinoiden osapuolille tasapuolisin ja syrjimättömin ehdoin ilman perusteettomia tai sähkökaupan kilpailua rajoittavia ehtoja tai rajauksia.

TSV:n taseselvitys perustuu 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

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

TSV hoitaa itse taseselvityksensä ja tiedonvaihtonsa. Taseselvityspalveluissa toimitaan tasapuolisesti ja syrjimättömästi ilman kilpailua rajoittavia ehtoja sekä noudatetaan toimialajärjestön menettelyohjeita ja suosituksia tiedonvaihtoon liittyen.

TSV seuraa säännöllisesti mittaustiedon ja taseselvityksen laatua tasevirheiden välttämiseksi ja sähkönmyyjien ongelmattoman toiminnan varmistamiseksi jakelualueellaan.

5 Tietojärjestelmien hallinta

5.1 Tietojen käsittely ja suojaaminen sekä salassapito

TSV: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 tietoturvatoinenpiteillä, joilla varmistetaan myös tietojen säilyvyys ja muuttumattomuus.

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

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

5.2 Sähkökauppoihin liittyvä tiedonvaihto

TSV noudattaa toimialajärjestön (Energiateollisuus ry) 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

TSV 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.

Asiakastietojen luovuttamisen yhteydessä TSV 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.

TSV 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 TSV:n sertifioitua EQS-toimintajärjestelmää.

Tampereen Sähkölaitos-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 TSV:n toimintajärjestelmän mukaista koulutusta.

TSV:n toimintajärjestelmä on sertifioitu viimeksi vuonna 2018 (alkuperäinen 11.2.2006) ja se sisältää seuraavien standardien vaatimukset: Laatuja 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.