

31.05.2023

Syrjimättömyyden varmentaminen Alva Sähköverkko Oy:ssä

Raportti 31.5.2023

1. Johdanto

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

Toimenpideohjelman avulla verkonhaltijan tulee arvioida kattavasti toimintansa syrjimättömyyden 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).

Alva Sähköverkko Oy on laatinut syrjimättömyyden toimenpideohjelman 30.1.2014. Inspecta Sertifiointi Oy on suorittanut toimenpideohjelman varmentamisen 16.12.2014. Ohjelma päivitetään tarvittaessa vuosittain. Viimeisin päivitys on suoritettu 31.5.2022.

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

Tässä raportissa on arvioitu toimenpideohjelman täytäntöönpanoa vuonna 2022 ja määritelty havaitut toiminnan kehityskohteet seuraavalle raportointijaksolle.

2. Toiminnallinen eriyttäminen

Alva Sähköverkko Oy (AlvaS) on Alva-Yhtiöt Oy:n (Alva) 100 prosenttisesti omistama tytäryhtiö. Alva Sähköverkko Oy on omana jakeluverkkotoimintaa harjoittavana osakeyhtiönä oikeudelliselta muodoltaan ja päätöksenteoltaan erillinen oikeushenkilö sähköntoimituksesta ja sähköntuotannosta vastaavista yrityksistä.

AlvaS:n hallituksessa vaihtui yksi henkilö vuoden 2022 alussa. uuden henkilön riippumattomuus varmistettiin sähkömarkkinalain 588/2013 61 § osalta. Kaikkien johdon jäsenien riippumattomuus ja puolueettomuus on varmistettu.

3. Asiakassuhteet

Sähköverkkopalveluihin liittyvien asiakassopimusten hoitamisesta vastaa Alva-Yhtiöiden Asiakkuudet- sekä Verkkopalveluyksiköt. Alva-Yhtiöiden asiakaspalvelun alihankkijana on toiminut vuodesta 2017 alkaen Elenia Oy. Palvelusopimuksissa on huomioitu palvelun tuottamisessa noudatettava syrjimättömyys ja luottamuksellisuus. Asiakaspalvelun alihankkijan toiminnan tarkistus suoritettiin arvioimalla toimittajan antama kirjallinen selvitys käyttämästään syrjimättömyyden ja luottamuksellisuuden menettelytavoista, ohjeistuksesta ja toiminnan seurannasta. Selvityksen pohjalta annettiin kehittämissuhteet.

Asiakassopimuksissa noudatetaan alan suosituksia ja lisäksi on ohjeistuksin varmistettu, että Alva Sähköverkko Oy ja sen käyttämät palvelutoimittajat alihankkijoinen noudattavat

asiakassopimuksissa asiakasryhmittäin ja sopimustyypeittäin yhdenmukaista ja syrjimätöntä käytäntöä.

4. Tasevastuu ja taseselvitys

AlvaS vastaa tasevastuista toimenpideohjelmansa mukaisesti. Taseselvityksestä ja verkkotiedonvaihdesta vastaa Alva-Yhtiöiden verkkopalvelut.

5. Tietojärjestelmien hallinta ja tietosuoja

Uuden asiakas- ja laskutusjärjestelmän kehittämiseen on panostettu raportointivuoden aikana ja uusi asiakastietojärjestelmä otettiin käyttöön vuonna 2021. Vuonna 2021 järjestelmästä otettiin käyttöön asiakastietorekisteriosio, jossa jakeluverkonhaltijan asiakastiedot on eriytetty omaan tietokantaansa. Järjestelmäosiot - laskutus, reskontra ja perintä on otettu käyttöön jo vuonna 2018. Järjestelmäosuuksien suojaus on toteutettu liiketoiminta- ja toimintotasoilla perustuen käyttäjille annettaviin rooleihin.

AlvaS toimii rekisterinpitäjänä omiin tarkoituksiinsa käsittelemiensä henkilötietojen osalta, esimerkiksi asiakassuhteiden ylläpitoa ja kehittämistä varten. Asiakkaiden henkilötietojen suojaamisessa huomioidaan voimassaolevan lainsäädännön asettamat vaatimukset kuten EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 2016/679 ja sitä täydentävän kansallisen tietosuojalain 1050/2018 sekä lain sähköisen viestinnän palveluista 917/2014 vaatimukset.

Rekisterinpitäjän velvollisuuksien mukaisesti AlvaS käsittelee henkilötietoja tavalla, jolla varmistetaan henkilötietojen asianmukainen turvallisuus, mukaan lukien suojaaminen luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingossa tapahtuvalta häviämiseltä, tuhoutumiselta tai vahingoittumiselta käyttäen asianmukaisia teknisiä tai organisatorisia toimia. Alva Sähköverkko Oy:n tietosuojaseloste löytyy AlvaS:n verkkosivuilta <https://www.alva.fi/sahkoverkko/tietosuojaseloste/>

Vuonna 2018 kokonaisuuteen, jossa käsitellään asiakkaiden tai oman henkilöstön henkilötietoja, on tehty tietosuoja-auditointi. Auditointi sisältää henkilötietojen käsittelyn nykytilan analyysin, henkilötietovarantojen kuvaamisen, henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteiden läpikäynnin, henkilötiedon käsittelyn tietoturvatarkastelun ja henkilötiedon käsittelyyn liittyvän riskienhallinnan kuvaamisen.

6. Salassapito

Tietojen salassapitoon ja luottamuksellisuuteen liittyvien velvollisuuksien noudattamista on ohjattu henkilöstölle annetulla esimiesten toteuttamalla koulutuksella ja ohjeistuksien läpikäynnillä. Henkilöstö sitoutuu sähkömarkkinoiden luottamuksellisuusvaatimukseen allekirjoittamalla ao. salassapitosopimuksen.

7. Kehityskohteet

Jatkamme edelleen syrjimättömyyden varmentamisen kehittämistä yhdessä palvelutoimittajiemme kanssa. Asiakaspalvelun alihankkijan toimintaa on varmistettu monin

tavoin, samoin kuin tietosuojan osalta toimintaa tarkistettu. Raportointijakson aikana emme ole saaneet asiakaspalautetta toiminnan syrjimättömyyden ja luottamuksellisuuden osalta.

Tietosuojaperiaatteiden toteuttamiseksi AlvaS tulee toteuttamaan lain vaatimat tekniset ja organisatoriset suoja-toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn asetuksenmukaisuuden varmistamiseksi. Näitä toimenpiteitä ovat mm. henkilöstön koulutus ja ohjeistus, salassapitokäytännöt, fyysinen tilaturvallisuus, tietojärjestelmien tietoturvakäytännöt ja erilaiset tekniset valvontakäytännöt henkilötietojen käsittelyn luottamuksellisuuden turvaamiseksi. AlvaS tulee toiminnassaan huomiomaan sisäänrakennetun ja oletusarvoisen tietosuojan periaatteet suunnitellessaan ja toteuttaessaan henkilötietojen käsittelytoimia tai uusia tietoteknisiä järjestelmäratkaisuja.

8. Raportin vahvistaminen

Jyväskylä 31.5.2023

Alva Sähköverkko Oy

Janne Pirttimäki
toimitusjohtaja