



Energiavirasto
Lintulahdenkuja 4
00530 Helsinki

SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEN TOIMENPITEIDEN TÄYTÄNTÖÖNPANOJA KOSKEVA RAPORTTI

Tämän asiakirjan tarkoitus

Kauppa- ja teollisuusministeriön asetuksen (KTMa 922/2006) sekä tätä muuttavan Työ- ja elinkeinoministeriön asetuksen (TEMa 616/2013) nojalla verkonhaltijan tulee laatia vuosittain julkinen raportti syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelman tarkistuksesta.

Tämä raportti kuvaa toteutettuja toimenpiteitä, joilla toiminnan syrjimättömyyttä on varmennettu ja parannettu, sekä toimenpiteitä, joita tullaan tarkistuksen aikana havaittujen kehityskohtien suhteen toteuttamaan.

1. Toiminnallinen eriyttäminen

Elenia Verkko Oyj on toteuttanut 2024 vuosittaisen syrjimättömyyden varmentamisen arvioinnin Energiateollisuus ry:n arviointitaulukon ja Energiaviraston helmikuussa 2024 julkaiseman ohjeen pohjalta. Samassa yhteydessä toimenpideohjelman sisältöä on päivitetty.

2. Asiakassuhteet

Elenia Verkko Oyj:ssä on käytössä asiakaspalvelun ja verkkopalvelun toimivuuden laatua ja onnistumista mittaavia laatumittareita. Asiakastytyväisyys pysyi hyvällä tasolla koko vuoden 2023. Säännölliset ja kattavat asiakastytyväisyysmittarit auttavat toiminnan kehittämisessä asiakastarpeiden mukaisesti. Vuoden 2023 aikana kuulimme asiakkaitamme jo toistamiseen verkon kehittämissuunnitelmasta Elenia Avoin palvelussa. Vuoden 2023 kuulemisessa painotettiin sähköistä siirtymää. Elenia Avoimessa asiakkaat pääsevät tulustumaan mistä omia sähkö lulee, täytyykö oman sähkökäyttöpaikan toimitusvarmuus vaatimukset ja miten sähköinen siirtymä näkyy sähköverkossa.

Vuoden 2023 vastuullisuusraportti on julkaistu huhtikuussa 2024. Vastuullisuusraportissa kerrotaan avoimesti Elenia Verkko Oyj:n ja Elenia Oy:n toiminnasta asiakkaille ja sidosryhmille. Vastuullisuustyössä olemme aloittaneet valmistautumisen kohti EU:n kestävyysraportointistandardin käyttöönottoa.

Olemme panostaneet merkittävästi asiakkaiden digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Vihreän, sähköisen siirtymän tukemiseksi Elenia on tuonut asiakkaidensa käyttöön mm. sovelluksia, joiden avulla asiakas voi varmistaa sähköliittymän riittävyyden jo sähköauton latauksen suunnitteluvaiheessa tai arvioida aurinkopaneelien mitoitustarvetta. Näissä keskeisenä



mahdollistajana ovat uuden sukupolven älymittarit, joita hyödyntäen Elenian digitaaliset palvelut pystyvät tuottamaan asiakkaille varsinaisen lataus- tai paneeliratkaisun toimittajasta riippumatonta, todellisiin mittauksiin perustuvaa lähtödataa. Elenia Verkko Oyj:n uuden sukupolven älymittareiden asennukset etenevät hyvää vauhtia ja kaikille asiakkaillemme tullaan asentamaan uuden sukupolven älymittalaite lähivuosien aikana. Kaikki Elenian asiakkaat, joilla on jo uusin älymittari asennettuna, voivat halutessaan hyödyntää digitaalista kuormanohjauspalvelua. Tässä palvelussa asiakkaalla on vapaasti käytettävissään älymittarin releohjaukset, joiden ohjaaminen on mahdollista Elenian sovelluksella joko aikaperusteisesti tai sähkön pörssimarkkinahintaa seuraten. Halutessaan asiakkaalle voidaan myös kytkeä käyttöön suora liityntä älymittarin nopeaan dataan, jota pystyy hyödyntämään esimerkiksi asiakkaan kotiautomaatiojärjestelmässä. Samaa dataa tuodaan näkyviin myös Elenian omassa sovelluksessa, jota käyttäen asiakas voi seurata hyvin tarkkaan sähkönkulutustaan, tunnistuen kulutushuippujen aiheuttajia ja säästö toimenpiteidensä vaikutusta.

Elenia Oy toimii Elenia Verkko Oyj:n kumppanina asiakaspalvelussa ja vastaa operatiivisesta asiakaspalvelutuotannosta. Elenia Verkko Oyj:n lisäksi Elenia Oy tuottaa asiakaspalvelua kattavasti energia-alalla toimiville yrityksille mm. Alva-yhtiöt Oy:lle, Auris Energia Oy:lle, Etelä-Savon Energialle, Lahti Energia Oy:lle, Loimua Oy:lle, Suur-Savon Sähkö Oy:lle ja Tampereen Energia Oy:lle.

3. Tasevastuu ja taseselvitys

Elenia Verkko Oyj noudattaa tasevastuun ja taseselvityksen osalta lakeja ja muita säädöksiä sekä toimialajärjestön antamia ohjeita ja suosituksia.

Elenia Verkko Oyj:n vastuulla on järjestää sähköverkossaan taseselvityksen ja laskutuksen perustana oleva sähkötoimitusten mittaus sekä mittautietojen rekisteröinti ja ilmoittaminen sähkömarkkinoiden osapuolille.

Elenia Verkko Oyj:n asiakkaista noin 80 %:lla sähkönmittaus perustuu mitattuun 15 minuutin tasejaksoon vuoden 2024 loppuun mennessä.

4. Tietojärjestelmien hallinta

Tietojärjestelmiä kehitetään jatkuvasti vastaamaan lainsäädännön, käyttäjien ja liiketoiminnan tarpeita. Noudatamme tietoturvallisen sovelluskehityksen vaatimuksia, hyviä tapoja ja parhaita käytäntöjä ("best practices"). Toimintaohjeet, palvelukuvaukset ja käyttötapaukset ovat dokumentoituja, jonka lisäksi kaikki käyttäjät saavat käyttäjäperehdytyksen lisäksi täydennyskoulutuksia aina tarpeen mukaan.

Kyberturvallisuus on kiinteä osa tietojärjestelmien hallintaa. Eleniassa kyberturvallisuutta toteutetaan ISO27001 -sertifioitun tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän mukaisesti. Vuoden 2023 aikana siirryttiin tietoturvariskien hallintakeinojen määrittelyssä uusimman, ISO27001:2022 -version mukaisiin käytäntöihin. Poikkeustilanteiden harjoittelu, niin sisäisesti kuin osana kansallista verkostoakin ovat Elenian kyberturvallisuuden johtamisessa keskeisessä roolissa.



5. Salassapitovelvollisuus

Elenia Verkko Oyj huomioi toiminnassaan sähkömarkkinalain (588/2013) salassapitovelvoitteet sekä henkilötietojen suojaa tietosuojaa koskevat yleiset säädökset, kuten EU:n yleisen tietosuojasetuksen (EU 2016/679), kansallisen tietosuojalain (1050/2018). Elenia Verkko Oyj kouluttaa kaikille työntekijöilleen syrjimättömyyden ja salassapitovelvollisuuden noudattamista koskevat yleiset säädökset, ja jokainen uusi työntekijä allekirjoittaa salassapitositoumuksen.

Koko Elenia Verkko Oyj:n henkilöstö käy syrjimättömyyttä, luottamuksellista, tietoturvaa ja tietosuojaa koskevat koulutukset, ja suoritusten ajantasaisuutta seurataan koulutusrekisterin avulla. Koulutukseen käytettävää materiaalia päivitetään säännöllisesti sähköisessä koulutusympäristössä.

Elenia Verkko Oyj laatii kumppaneidensa kanssa säännönmukaisesti sopimukset salassapidosta, tietojenkäsittelystä ja tietoturvasta, ja Elenia on laatinut hankintoihin sovellettavat tietoturva vaatimukset, joilla vahvistetaan hankittavien tietojärjestelmien tietoturvan toteutumista.

Yhteenveto

Elenia Verkko Oyj on noudattanut syrjimättömyyden toteuttamista toimenpideohjelmansa tavoitteiden mukaisesti.

Tampereella 7.5.2024

Kunnioitavasti

Elenia Verkko Oyj

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jorma Myllymäki".

Jorma Myllymäki
Toimitusjohtaja