

**SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEN
RAPORTTI 2023**

OULUN ENERGIA SÄHKÖVERKKO OY

21.5.2024

Syrjimättömyyden varmentamisen raportti koskien vuotta 2023

1. Yleistä

Verkonhaltijan tulee kohdella kaikkia sähköverkon käyttäjiä tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Tämän velvoitteen varmistamiseksi verkkonhaltijan tulee laatia syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelma.

Oulun Energia Sähköverkko Oy:n syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelmassa on määritelty toimenpiteet, joiden avulla verkkonhaltija arvioi toimintansa syrjimättömyyttä sekä varmistaa henkilöstönsä ja käyttämiensä ulkopuolisten palveluntuottajien syrjimättömän toiminnan.

Tässä vuosittain laadittavassa raportissa tarkastellaan toimenpiteitä, joita Oulun Energia Sähköverkko Oy on toteuttanut syrjimättömyyden varmentamiseksi viimeisen vuoden aikana sekä havaittuja kehittämiskohteita, jotka vaativat toimenpiteitä ohjelman toteuttamiseksi.

2. Toiminnallinen eriyttäminen

Oulun Energia Sähköverkko Oy on Oulun Energia Oy:n/Oulun kaupungin 100 % omistama osakeyhtiö. Oulun Energia Sähköverkko Oy:n johtoon kuuluvat henkilöt eivät toimi sähköntuotannosta tai sähkömyynnistä vastaavan yrityksen toimitusjohtajana tai hallituksen jäsenenä.

Yhtiön hallituksen kokoonpano on muuttunut viimeisen vuoden aikana. Hallituksen uutena puheenjohtajana toimii Pirjo Kivari ja jäseninä ovat jatkaneet Katja Virkkunen, Marika Autti ja Tuomas Savola.

Oulun Energia Sähköverkko Oy:llä on yhtiön hallituksen hyväksymä tulospalkkausjärjestelmä. Tulospalkkiot eivät perustu Oulun Energia Oy:n sähköntuotannon tulokseen tai menestykseen kilpailussa.

Oulun Energia Sähköverkko Oy on laatinut toimenpideohjelman syrjimättömyyden varmentamiseksi. Viimeisin toimenpideohjelman päivitys on hyväksytty Oulun Energia Sähköverkko Oy:n hallituksen kokouksessa 20.5.2022. Toimenpideohjelma ja vuosiraportit ovat julkisesti nähtävillä yhtiön internet-sivuilla.

3. Asiakassuhteet

Oulun Energia Sähköverkko Oy:n asiakaspalvelu- ja laskutustoiminnot ostetaan palveluina Barona Infra Oy:ltä (aiemmin Ensin Infra Oy). Asiakaspalvelussa Oulun Energia Sähköverkko Oy:n asiakkaille on käytössä oma palvelunumero ja sähköpostiosoite. Verkkopalvelulaskuilla laskuttajana näkyy Oulun Energia Sähköverkko Oy. Tekninen neuvonta ja liittymäpalvelut tarjotaan asiakkaille Oulun Energia Sähköverkko Oy:n oman henkilöstön toimesta.

Syrjimättömyys asiakassuhteisiin liittyvien tehtävien hoitamisessa on varmistettu perehdytykseen kuuluvilla Energiateollisuuden ohjeilla, henkilökohtaisella luottamuksellisuus- ja salassapitosopimuksella sekä säännöllisesti järjestettävällä koulutuksella. Toimivuutta valvotaan saadun asiakaspalautteen, yhteistyöpalaverien ja auditointien avulla.

Oulun Energia Sähköverkko Oy noudattaa julkisia, toimialan yleisiä Energiaviraston hyväksymiä verkkopalveluehtoja (VPE2019) ja liittymisehtoja (LE2019), jotka on otettu käyttöön 1.9.2019.

Oulun Energia Sähköverkko Oy hankkii sähköverkkonsa häviö- ja omakäyttösähkön avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti. Oulun Energia Sähköverkko Oy on kilpailuttanut häviösähkön hankinnan vuonna 2021 sopimuskaudelle 1.1.2023-31.12.2026.

Oulun Energia Sähköverkko Oy:n jakeluverkon kehittämissuunnitelma on nähtävillä verkkosivuilla. Viimeisin vahvistettu suunnitelma on tehty vuonna 2022 ja uusi suunnitelma on parhaillaan asiakaskuulemisella toukokuun 2024 ajan.

4. Tasevastuu ja taseselvitys

Kaikki Oulun Energia Sähköverkko Oy:n käyttöpaikat ovat joko tunti- tai varttipohjaisen taseselvityksen piirissä. Yhtiö korjaa taseisiin jääneet virheet Energiateollisuus ry:n ohjeistuksen mukaan.

Taseselvityksen liittyvässä tiedonvaihdossa noudatetaan sähkömarkkinoiden menettelyohjeita ja suosituksia.

5. Tietojärjestelmien hallinta

Oulun Energia Sähköverkko Oy noudattaa toiminnassaan tietosuojalainsäädännön vaatimuksia. Henkilöstö osallistuu tietosuojakoulutuksiin perehdytyksen yhteydessä sekä säännöllisin määräajoin työsuhteen aikana.

6. Salassapitovelvollisuus

Tietojen salassapitoon ja luottamuksellisuuteen liittyvien velvollisuuksien noudattamista on ohjattu omalle ja palvelutuottajien henkilöstölle annettavalla sisäisellä koulutuksella sekä ohjeistuksen avulla.

Asiakastietojärjestelmässä olevien tietojen osalta tietoturva on varmistettu järjestelmää käyttävien henkilöiden salassapitokoulutuksin ja -sitoumuksin.

7. Kehittämiskohteet

Vuoden 2023 keväällä Oulun Energia Sähköverkko Oy:ssä otettiin käyttöön CRM-järjestelmä asiakaskontaktien hallintaa varten. Järjestelmän avulla pyrimme tehostamaan sisäisiä prosessejamme ja lisäämään läpinäkyvyyttä, sekä parantamaan asiakaskokemusta.

Olemme kehittäneet asiakkaillemme uutta digitaalista palvelualustaa, jonka käyttöönotto on vuoden 2024 kesällä. Alustan kautta asiakas voi seurata esim. omia kulutustietojaan ja sopimukseen liittyviä muita asioita. Myöhemmin palvelualustassa on tarkoitus julkaista liittymäportaali, jonka kautta asiakas voi hoitaa liittymätilauksensa ja nähdä tilausprosessin läpinäkyvästi. Palvelualustan myötä asiakkaat voivat päivittää tietojaan, tai ottaa meihin yhteyttä entistä joustavammin.

8. Raportin vahvistaminen

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti Signom -allekirjoituspalvelulla.

Päiväys: 22. toukokuuta 2024, 12:37:47

Oulun Energia Sähköverkko Oy

Anna Pasma

Anna Pasma

Toimitusjohtaja

Oikeutettu edustamaan yhtiötä.

'Yhteisö sääntöjen mukaan toiminimen kirjoittaa / yhteisöä edustavat hallituksen puheenjohtaja ja toimitusjohtaja kumpikin yksin ja hallituksen jäsenet kaksi yhdessä.'

Vahva tunnistus:

04. huhtikuuta 2024, 11:30:49

Pankkitunnistus

Yritystiedot:

22. toukokuuta 2024, 12:37:01

Patentti- ja rekisterihallitus

