

29.5.2026

Syrjimättömyyden varmistamista koskevan toimenpideohjelman raportti

Johdanto

Raportissa on arvioitu KSS Verkko Oy:n (KSSV) toiminnan syrjimättömyyttä aihealueittain. Raportissa on esitetty havaitut puutteet ja toimenpiteet puutteiden korjaamiseksi.

Raportti on laadittu Energiaviraston 9.2.2024 julkaiseman ohjeen perusteella.

Raportti perustuu yhteenvetoon kokouksesta, joka on pidetty toukokuussa 2026 eri toimintojen edustajien kanssa, ja koskee vuoden 2025 tapahtumia.

Toiminnallinen eriyttäminen

Toiminnallinen eriyttäminen on KSSV:n näkemyksen mukaan hyvällä tasolla. Tämän vuoksi toiminnallisessa eriyttämisessä ei ole tehty toimenpiteitä syrjimättömyyden varmentamiseksi tai parantamiseksi.

Toiminnallisesta eriyttämisestä ei ole tunnistettu kehittämiskohteita.

Asiakassuhteet

KSS Energia Oy hoitaa KSSV:n asiakaspalvelun ja laskutuksen palvelusopimuksen perusteella. KSS Energia Oy käyttää molempien palvelujen tuottamiseen alihankkijaa. Alihankkija on perehdytetty tehtävään myös syrjimättömyyden huomioimisen osalta.

Vuoden aikana asiakaspalvelun toimintaohjeita on päivitetty.

KSSV:n asiakkaat palvelevat omassa puhelinpalvelulinjassa.

KSS Energia Oy on myynyt sähkön vähittäismyyntiliiketoiminnan Oomi Oy:lle.

KSSV:llä on kattavat palvelukanavat asiakaspalveluun: sähköinen itsepalvelu ja puhelinasiakaspalvelu. KSSV:llä on palveluista myös kattavasti tietoa verkkosivuilla.

KSSV on lisännyt sähköpostilla ja tekstiviesteillä toteutettavaa asiakasviestintää.

KSSV selvittää, millä tavalla KSSV ja KSSV:n asiakkaat voisivat hyötyä kulutuksen joustoista.

29.5.2026

KSSV on jatkanut etäluettavien mittareiden massa-asennuksia. Uudet mittarit kykenevät toimittamaan mittaustietoja 15 minuutin aikajauoksella.

KSSV on toteuttanut ns. turvallisen kytkennän automatisoinnin. Asiakas voi tekstiviestillä vahvistaa sähköjen kytkennän.

KSSV on valmistellut uusiin etäluettaviin mittareihin sisältyvän HAN-portin käyttöön liittyvää automatisointia.

KSSV on valmistellut uusiin etäluettaviin mittareihin liittyvää kuormanohjausrajapinnan käyttöönottoa.

KSSV on kilpailuttanut häviöenergian toimituksen vuosille 2027–2029.

Kehittämiskohteiksi on tunnistettu syrjimättömyyden varmistamisen vuosittainen kertaus asiakaspalvelun henkilöstölle.

Kehittämiskohteeksi on tunnistettu chat-palvelun toteutus.

Tasevastuu ja taseselvitys

Taseselvitys perustuu mitattuihin vartti- ja tuntikulutuksiin, jotka on validoitu myös Datahub-järjestelmässä.

Tasevastuu ja taseselvitys on KSSV:n näkemyksen mukaan hyvällä tasolla. Tämän vuoksi tasevastuussa ja taseselvityksessä ei ole tehty toimenpiteitä syrjimättömyyden varmentamiseksi tai parantamiseksi.

Tasevastuussa ja taseselvityksessä ei ole tunnistettu kehittämiskohteita.

Tietojärjestelmien hallinta

KSS Energia-konserni on saanut ISO 27001 -standardin sertifiointin.

KSSV:n henkilöstö suorittaa vuosittain tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen.

Kehittämiskohteena on tietoturvan jatkuva kehittäminen mm. auditoinneista saatujen havaintojen perusteella.

Salassapitovelvollisuus

Salassapitovelvollisuus on KSSV:n näkemyksen mukaan hyvällä tasolla. Tämän vuoksi salassapitovelvollisuudessa ei ole tehty toimenpiteitä syrjimättömyyden varmentamiseksi tai parantamiseksi.

Salassapitovelvollisuudessa ei ole tunnistettu kehittämiskohteita.

KSS Verkko Oy

Petri Tuomainen
toimitusjohtaja