

VÖRDSE KOHTLEMISE TEGEVUSKAVA

SISSEJUHATUS

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 5. juuni 2019. a direktiivi nr 2019/944, mis käsitleb elektrienergia siseturu ühiseeskirju (edaspidi Direktiiv) artikli 35 kohaselt peab jaotusvõrguettevõtja olema juriidilise staatuse osas, organisatsiooniliselt ja otsuste tegemises sõltumatu muust elektrienergia jaotamisega mitteseotud tegevusest. Jaotusvõrguettevõtja peab kehtestama nõuetele vastavuse programmi, milles sätestatakse meetmed diskrimineeriva käitumise vältimiseks ning tagab, et järelevalve nende täitmise üle oleks piisav. Direktiivi artikli 37 kohaselt peab jaotusvõrguettevõtja tagama oma äritegevuse käigus saadud tundliku äriteabe konfidentsiaalsuse. Eelnimetatud põhiprintsiibid on sätestatud ka elektrituruseaduse (edaspidi ELTS) §§-des 1, 16, 18, 65, 69, 70 ja 71.

Elektrilevi OÜ (edaspidi Elektrilevi) on Direktiivi ja ELTS-i alusel töötanud välja ja viib ellu käesoleva abinõude kava turuosaliste võrdseks kohtlemiseks.

Elektrilevi koostab igal aastal kava täitmiseks rakendatud abinõusid käsitleva aastaaruande ning avaldab selle oma veebilehel.

Kui te soovite lähemat teavet võrguteenuste osutamise kohta üldiselt, kaasa arvatud käesoleva kava ja selle täitmise kohta või esitada kaebust diskrimineerimise juhtumite kohta, siis saate kontakteeruda järgmiselt:

Lembit Sünt

lembit.sunt@elektrilevi.ee

turusuhete juht

Elektrilevi OÜ, Veskiposti 2, 10138 Tallinn

Tel: 46 54 225

Turusuhete juht raporteerib võrdse kohtlemise tegevuskavaga seotud tegevustes otse Elektrilevi juhatuse esimehele.

1. VÖRGUTEENUSE OSUTAMISE TEGEVUSALA ERALDAMINE

1.1. Tegevusalade juriidiline ja organisatsiooniline eraldamine

ELTS § 16 lõike 2 kohaselt ei või jaotusvõrguettevõtja, kelle võrguga ühendatud tarbijate arv on suurem kui 100 000, toota või müüa elektrienergiat.

Elektrilevi kuulub Eesti Energia AS-i (edaspidi Eesti Energia) kontserni. Kontserni ettevõtete juriidilise eristamise nõude täitmiseks tegutseb Elektrilevi alates 16. juunist 2004 iseseisva äriühinguna. Elektrilevi osutab võrguteenust 17. juunil 2004 väljastatud tegevusloa alusel.

1.2. Tegevusalade eristamine raamatupidamises

Elektrilevi esitab majandusaasta aruandes bilansi ja kasumiaruande ainult oma tegevusala s.o võrguteenuse ja sellega seotud lisateenuste osutamise kohta.

Müügitulude klassifitseerimine raamatupidamises toimub järgmistel põhimõtetel:

- Konkurentsiameti (edaspidi KA) poolt kooskõlastatavate võrguteenuste müük;
- tarbijate poolt tasutud liitumistasud;
- mittepõhitegevusest saadav tulu.

Tegevusalade ristsubsideerimist ei võimalda kehtiv elektrituruseadus, mille kohaselt on KA-l tasude järelevalve õigus ning seaduses ettenähtud juhtudel võrgutasude kooskõlastamise pädevus. Tasude arvutamiseks on KA kehtestanud asjakohased metodikad, mis on saadaval KA veebilehel.

1.3. Elektrilevi jagunemine ja Enefit Connect OÜ moodustamine

Elektrilevi jagunes 01.01.2021 eraldumise teel. Jagunemise järgselt jäi Elektrilevi pakkuma üksnes elektrituruseaduses sätestatud võrguteenuseid (sh. liitumised ja reguleeritud lisateenused). Jagunemise raames alustas Eesti Energia kontsernis tegevust uus ettevõtte Enefit Connect OÜ (edaspidi EC). EC loomise eesmärk oli eristada ning viia Elektrilevist välja kõigi vabaturuteenuste osutamine, et Elektrilevi saaks keskenduda üksnes reguleeritud jaotusvõrguteenuse osutamisele. Ettevõtetal on fookuse ja läbipaistvuse tagamiseks ka eraldi nõukogud.

2. ELEKTRILEVI JUHTIMINE

Elektrilevi juhtimisorganid on: ainuosanik, nõukogu ja juhatuse.

2.1. Ainuosaniku pädevus

Elektrilevi ainuosanik on Elektrilevi emaettevõtja Eesti Energia AS.

Emaettevõtjal on seadusest tulenev kohustus ja õigus teostada majanduslikku ja juhtimisalast järelevalvet jaotusvõrguettevõtja varade tootluse üle, mis hõlmab eelkõige õigust kiita heaks jaotusvõrguettevõtja iga-aastane eelarve, sealhulgas rahastamiskava, ning määrata jaotusvõrguettevõtja võlgade ülempiir. Emaettevõtjal on keelatud sekkuda jaotusvõrguettevõtja igapäevasesse majandustegevusse ega võrgu ehitamise või uuendamise seotud otsustesse, mis ei ületa heakskiidetud aastaeelarvet.

2.2. Nõukogu pädevus

Nõukogu planeerib Elektrilevi tegevust, korraldab Elektrilevi juhtimist ning teostab järelevalvet Elektrilevi juhatuse tegevuse üle. Nõukogu nõusolek on Elektrilevi juhatusele vajalik tehinguteks ja toiminguteks kõikides Elektrilevi tegevuse suhtes olulist tähendust omavates valdkondades ja küsimustes, mis ei ole osanike pädevuses seaduse või põhikirja kohaselt ning mis väljuvad Elektrilevi igapäevase majandustegevuse raamest.

2.3. Juhatuse pädevus

Elektrilevi juhatuse liikmete valimine ja tagasikutsumine on nõukogu pädevuses. Ühingu võib kõigis õigustoimingutes esindada kaks juhatuse liiget ühiselt.

Juhatuse pädevuses on igapäevast majandustegevust puudutavate küsimuste otsustamine, mis ei ole seaduse ega põhikirjaga antud nõukogu või osanike pädevusse, sh otsuste tegemine seoses:

- 1) eelarve piires igapäevase majandustegevusega seotud investeerimisotsustega;
- 2) eelarve piires rahaliste vahendite kasutamisega;
- 3) võrguteenuste ja nendega otseselt seotud lisateenuste tasude ja hindade ning tingimuste kehtestamisega;
- 4) Elektrilevi isikkoosseisu ja struktuuri kinnitamisega ja neis vajalike muudatuste tegemisega.

2.4. Juhatuse ja nõukogu sõltumatus

Elektrilevi juhatuse liige ei ole samal ajal ühegi võrguettevõtjaga samasse kontserni kuuluva teise elektriettevõtja juhatuse liige ega vastuta muul viisil otseselt või kaudselt võrguettevõtjaga ühte kontserni kuuluva teise elektriettevõtja igapäevase majandustegevuse eest, millega on täidetud elektrituruseaduses sätestatud nõuded. Alates 01. maist 2022 kehtivad samad nõuded ka Elektrilevi nõukogu liikmete suhtes. Ainus osanikule teeb nõukogu liikmete nimetamise ja tagasikutsumise ettepaneku riigivaraseaduse §-s 80¹ nimetatud riigi osalusega äriühingute nõukogude liikmete nimetamiskomitee.

2.5. Juhatuse, nõukogu liikmete ja töötajate tasustamise põhimõtted

Nõukogu ja juhatuse liikmetele makstav tasu või temale ettenähtud muu hüve ei sõltu teise elektriettevõtja majandustegevuse edukusest või selle isiku majandustegevuse edukusest, kellel on selle elektriettevõtja üle valitsev mõju. Sama põhimõtte kehtib ka kõigi Elektrilevi töötajate suhtes.

3. TURUOSALISTE VÕRDSE KOHTLEMISE TAGAMISE ABINÕUD

3.1. Võrdne kohtlemine

- 1) Võrguteenuseid osutatakse seaduses ettenähtud juhtudel KA poolt kooskõlastatud liitumis- ja võrgulepingu tüüptingimuste alusel. Võrguteenuste osutamisega otseselt seotud lisateenuste osutamisel on kasutusel taoliste teenuste osutamiseks vastava turuosaliste grupi jaoks võrguettevõtja poolt väljatöötatud põhimõtted ja KA-ga kooskõlastatud lepingute tüüptingimused;

- 2) Võrguteenuste osutamine toimub ühetaoliselt, sõltumata võrgulepingu sõlminud turuosalise poolt valitud elektrimüüjast või muude teenuste osutajast;
- 3) Võrguteenuse osutamisest keeldumine on lubatud üksnes ELTS-s sätestatud alustel;
- 4) Võrgutasud on ELTS-is ettenähtud juhtudel kooskõlastatud KA-ga. Kooskõlastamata teenuste tasud arvutab võrguettevõtja kõikidele sarnastes tingimustes olevatele turuosalistele ühetaoliselt;
- 5) Elektrilevi arendab võrku oma teeninduspiirkonnas viisil, mis tagab võimaluse järjepidevalt osutada õigusakti ja tegevusloa tingimuste kohast võrguteenust võrguga ühendatud turuosalistele, arvestades nende põhjendatud vajadusi ning ühendada võrguga oma teeninduspiirkonnas asuva turuosalise nõuetekohane elektripaigaldis. Arenduskohustuse sisu on detailsemalt määratletud tegevuskava Lisas 1, mida uuendati viimati 2022. a alguses;
- 6) Elektrilevi rakendab varustuskindluse tagamise abinõusid süsteemihalduri, Elering AS-i, korraldusel, mille tarbeks on Elektrilevi ja Elering AS-i vahel sõlmitud ka süsteemi tehnilise koostöö ja varustuskindluse tagamise koostööleping;
- 7) Elektrilevi lähtub oma tegevuses ISO 9001 kvaliteedijuhtimissüsteemi, ISO 14001 keskkonnajuhtimissüsteemi ja ISO 45001 töötervishoiu ja tööohutuse juhtimissüsteemi ning ISO 55 001 varahalduse juhtimise rahvusvaheliste standardite nõuetest, mille olemasolu ja kehtivust nõuab Elektrilevi oma asjaomastelt koostööpartneritelt nõuetekohase jaotusvõrguteenuse osutamisel.

3.2. Informatsiooni käsitlemine ja konfidentsiaalsuskohustus

ELTS § 69 sätestab, et võrguettevõtja järgib sellise teabe konfidentsiaalsuse nõuet, mille ta on oma tegevuse käigus turuosaliselt saanud elektrienergia tootmis- või tarbimiskoguste kohta. Sätet ei kohaldata, kui:

- 1) teave on juba avalikustatud või saanud avalikuks muul viisil kui võrguettevõtja kohustuste rikkumise tõttu;
- 2) teave on vaja kolmandale isikule edastada elektrituruseadusest tulenevate võrguettevõtja kohustuste täitmiseks;
- 3) võrguettevõtja peab teabe edastama õigusakti kohaselt.

Kontserniüleselt on kehtestatud juhendid ja korrad, milles on reguleeritud informatsiooni turvalisuse tagamise põhimõtted ja abinõud. Turbealdusega tagatakse:

- konfidentsiaalsus: tundliku informatsiooni kaitse volitamata avalikustamise eest;
- terviklikkus: informatsiooni kaitstus võltsimise ja volitamata muutmise eest;
- käideldavus: informatsiooni ja oluliste teenuste kättesaadavus volitatud kasutajate nõudel.

3.3. Informatsiooni kättesaadavus

Elektrilevi tagab võrgule tõhusa juurdepääsu võimaldamiseks vajaliku informatsiooni kättesaadavuse mugavalt ja kõigi turuosaliste jaoks võrdsetele alustel. Selleks on Elektrilevi kehtestanud vastavad reeglid, mis reguleerivad nii kliendisuhete haldamise põhimõtteid ja teenustasemeid kui ka võrgule tõhusa juurdepääsu võimaldamiseks vajaliku informatsiooni sisu. Elektrilevi jaoks on äärmiselt oluline, et võrguteenustega seotud informatsiooni kättesaadavaks tegemise viis ega ulatus ei looks ühelegi turuosalisele ebaõiglasi eeliseid ega kahjustaks turuosalisi muul viisil.

Elektrilevi tagab võrguteenuse osutamist puudutava informatsiooni kättesaadavuse kõigile turuosalistele üheaegselt ja mugavalt oma interneti veebilehel <https://www.elektrilevi.ee/>, klienditelefonil 777 1545, Elektrilevi esindustes ning e-teeninduse keskkonnas aadressil <https://www.elektrilevi.ee/et/eteenindus>

Alates 1. märtsist 2022 toimub klienditefonil 777 1545 üksnes Elektrileviga seotud pöördumiste lahendamine. Kliendid saavad pöördumisi saata e-posti aadressile info@elektrilevi.ee

Elektrilevi äriklientide teenindamiseks toimib eraldi telefon 777 1747 ning e-posti aadress ariklient@elektrilevi.ee
Elektrilevi rikkekõnede teenindamiseks toimib eraldi telefon 1343.

Võrguteenusele tõhusa juurdepääsu võimaldamiseks on Elektrilevi veebilehel avalikustatud või avalikustatakse alljärgnev informatsioon:

- 1) võrdse kohtlemise tegevuskava ja selle täitmiseks rakendatud abinõusid kajastav aastaaruanne;
- 2) alajaamade vabade võimsuste kaardirakendus
- 3) liitumistingimused;
- 4) üldteenuse ning avatud tarne ahela katkemise elektrimüügi tarbeks nimetatud müüja nimi ja kontaktandmed;
- 5) liitumis- ja võrgulepingu tüüptingimused;
- 6) lisateenuste tüüptingimused ja hinnakiri;
- 7) võrguettevõtja teeninduspiirkond;
- 8) võrgutasude hinnakiri;
- 9) võrgutegevuse tõhusust, kvaliteeti ja tulukust käsitlevad põhiandmed;
- 10) üldine teave elektrikatkestuste kohta ja katkestuste kaart;
- 11) muud ettevõtja poolt vajalikuks peetavad andmed.
- 12) õigusaktidega ettenähtud muu avalikustav informatsioon.

3.4. Suhtlemine avalikkusega

Elektrilevi suhtlemist avalikkusega korraldab Elektrilevi kommunikatsioonijuht, kes väljastab Elektrilevi tegevust puudutavad pressiteated ise. Kommunikatsioonijuht saab pressiteadete jaoks sisendi Elektrilevi juhtkonnalt. Avaliku kommunikatsiooni roll võrguteenuse osutamise juures on tuua välja, kuidas ettevõtte täidab ülesannet pakkuda üha paremat ja kvaliteetsemat võrguühendust mõistliku (ootuspärase) hinnaga. Sihtgruppidele antakse infot ja neid kaasatakse aruteluks erinevate meediumite – pressiteated, sotsiaalmeedia, kliendi infokirjad, Elektrilevi kodulehekülg – kaudu.

Kommunikatsioonis on tähtsal kohal sotsiaalne vastutus rõhuasetusega elektriohutuse alase teadlikkuse tõstmisel.

3.5. Võrgukadude katteks elektrienergia ostmine

Elektrilevi ostab võrgukadude katteks ja tehnoloogiliseks otstarbeks vajamineva elektrienergia määratud tarnena elektribörsilt Nord Pool Spot. Elektrilevi on analüüsimas võimalust osta osa sellest elektrienergiast tarnelepingu alusel fikseeritud hinnaga tingimusel, et see on toodetud üksnes taastuvatest energiaallikatest ning et elektri ost tarnelepingus kokkulepitud tingimustel võrgukadude katteks on kooskõlastatud regulaatoriga.

4. ELEKTRILEVI VARAD

Elektrilevi on võrguteenuse osutamiseks vajaliku vara ja oma tegevuses tekkinud infovara omanik. Elektrilevil kui vara omanikul on õigus käsutada ning otsustada võrgu säilitamiseks ja arendamiseks vajalikku vara kasutamise üle, millega on tagatud elektrituruseaduses sätestatud nõude täitmine. Samuti on vara omanikul õigus otsustada, milliseid võrguteenuste osutamiseks vajalikke tugifunktsioone omada ettevõttesiseselt ning milliste ülesannete lahendamiseks kaasata väliseid partnereid.

5. SISSEOSTU RAKENDAMINE

Elektrilevi ülesandeks on tagada, turvalise, töökindla ja tõhusa jaotusvõrgu järjepidev toimimine. Seetõttu on oluline tagada ka selle ülesande täitmiseks vajalike ressursside, sealhulgas inim-, tehniliste, füüsiliste ja rahaliste ressursside olemasolu.

Elektrilevi hangib võrguteenuse osutamiseks vajalikud teenused läbipaistvatel, mittediskrimineerivatel ja turupõhistel tingimustel. Elektrilevi analüüsib ka paindlikkusteenuste kasutamise otstarbekust ja valmistab selle hindamiseks ette vastavaid hankeid.

Sisseostu korraldamisel on Elektrilevi lähtunud ja lähtub ka edaspidi Euroopa Liidu riigihangete direktiivis (2014/25/EL) ja siseriiklikus riigihangete seaduses sätestatud põhimõtetest, mille igapäevaseks täitmiseks on välja töötatud nii hankekord kui ka regulaarsed hankeplaanid.

Elektrilevi ostab mitmeid teenuseid ka kontsernisiseselt. Selline lahendus on Elektrilevile sobiv ja otstarbekas ning lubatud nii riigihangete seadusega kui ka konkurentsiseadusega. Teenuste ostmisele eelnevad läbirääkimised nii hinna kui muude tingimuste osas ja sõlmitud lepinguid on võimalik mõlemapoolselt lõpetada. Elektrilevi sõltumatuse ja turuosaliste võrdse kohtlemise seisukohalt ei kujuta sellises mahus teenuste ostmine kontsernis ohtu, kuna nimetatud teenuste ostmine ei piira võrguettevõtja otsustusvabadust ega ole teiste turuosaliste suhtes ka ebamõistlikult piirav.

Eesti Energia AS osutab lepingute alusel Elektrilevile järgmisi võrguettevõtja funktsioonide täitmiseks vajalikke tugiteenuseid sh:

- võrgulepingute sõlmimine, muutmise ja lõpetamine telefoniteeninduses;
- kõnekeskuse teenus, sh rikketekõnede käsitlemine ja e-kirjadele vastamine;
- osutatud teenuste arveldamine, sh arvete väljastamine ja võlgade menetlemine.

Enefit Connect OÜ osutab lepingute alusel Elektrilevile järgmisi võrguettevõtja funktsioonide täitmiseks vajalikke tugiteenuseid sh:

- Klienditeenindusega seotud teenused, näiteks rikketeavituste haldus, pöördumiste menetlemine ja pakkumiste ning lepingute haldus.
- Võrgu ehituse, hoolduse ja opereerimise korraldamisega seotud teenused ning tarbimise järelevalve, vastavalt Elektrilevi poolt käsunduslepingus fikseeritud strateegilistele arenduskavadele.
- Võrgu arenduse ja investeeringute täideviimine vastavalt Elektrilevi poolt käsunduslepingus fikseeritud strateegilistele arenduskavadele.

Lisaks eelpool nimetatule ostab Elektrilevi kontsernist veel tugiteenuseid (kinnisvara haldamise teenus, büroo- ja arhiiviteenus, transpordi-, finants-, personali-, maa-, turva-, keskkonna-, raamatupidamis-, hanke-, õigus-, ning infotehnoloogia teenus).

6. TEGEVUSKAVA

6.1. Elektrituru korraldus

Eesti avas kogu elektrituru 01.01.2013. a.

Kuna Elektrilevi võrguga ühendatud tarbijate arv on suurem kui 100 000, siis Elektrilevi ei tooda ega müü elektrienergiat. ELTS § 76¹ lg 2 sätestab, et kui võrguettevõtja ise elektrienergiat ei müü, nimetab ta teenust osutama tegevusloaga müüja. Elektrilevi on varasemalt Eesti Energia nimetanud müüjaks üldteenuse osutamise ja avatud tarne ahela katkemise elektrimüügi osas. Elektrilevi on ELTS §-st 76¹ lähtudes ette valmistamas riigihanget üldteenuse osutamiseks tegevusloaga müüja leidmiseks, eelistamata seejuures sidusettevõtjat.

Elektrilevi teeninduspiirkonda kuulub kaks süsteemist eraldatud saart, Ruhnu ja Prangli. Ruhnu elektrivarustuse tagamiseks toodab elektrienergiat osaliselt taastuenergialahendust kasutades vastava hankekonkursi võitnud Enefit Green AS. Prangli elektrivarustuse tagamiseks toodab elektrienergiat Elektrilevi, lähtudes ELTS §-st 61¹. Toodetud elektrienergia müüb Elektrilevi elektrimüüjatele, kes on sõlminud saarel asuvate mõõtepunktide suhtes elektrilepingud.

Elektrilevi ei sõlmi tarbijatega elektrimüügi lepinguid ega lahenda elektrimüügiga seotud küsimusi.

Elektritarbimise järelevalvet teostab Elektrilevi.

Turuosaliste võrdne juurdepääs mõõtepunkti andmetele ja mõõteandmetele on tagatud ELTS § 42¹ alusel loodud andmevahetusplatvormi (edaspidi AVP) kaudu. AVP on digitaalne keskkond, mille kaudu toimub elektriturul andmevahetus avatud tarnija vahetamiseks, mõõteandmete edastamiseks ning turuosalisele seadusega pandud kohustuste täitmiseks ja talle antud õiguste tagamiseks. Elektrilevi edastab AVP-le õigusaktides ettenähtud andmed, mis tagab, et turuosalistel on võimalus andmeid võrdsetel alustel ja õigeaegselt saada. Lisaks on Elektrilevi loonud võimaluse tarbimisandmetele ligipääsuks oma e-teeninduse keskkonnas.

Elektrilevi on algatanud projekti automaatplaneerimise rakenduse juurutamiseks, mis tagab turuosalistele võrdsetel alustel võrgule tõhusaks juurdepääsuks vajalike andmete parema kättesaadavuse.

Osa elektrimüüjatest oli taotlenud võimalust esitada ühtne arve elektrienergia ja Elektrilevi võrguteenuse eest. Elektrilevi võttis koostöös KA-ga kohustuse töötada välja asjakohased tüüptingimused ja vastav tehniline lahendus.

Võetud kohustuse raames hakkas Elektrilevi alates 01.01.2017 edastama ELTS § 65 lg 1 punktides 3 ja 4 nimetatud võrguteenuste arveldusinfot AVP vahendusel kõigile elektrimüüjatele, kes soovivad ühist arvet esitada.

Turumudel elektrituru kontekstis on kirjeldatud tegevuskava Lisas 3.

6.2. Andmevahetuse korraldamine

Selleks, et erinevad turuosalised saaksid turul vabalt tegutseda, peavad osapooled vahetama mitmesuguseid andmeid. Avatud turu andmevahetuse tagamiseks on otstarbekas luua andmevahetuse mudelid ja sõnumite standardid, et turuosalised saaksid üksteisest aru ning edastada ja vastu võtta vajalikku informatsiooni.

Harmoneeritud andmevahetus võimaldab sarnaste lahenduste loomisega hoida kokku ressursse: aega, raha ja tööjõudu.

Selleks, et tekiks aus konkurents ja elektriturg toimiks efektiivselt, on välja töötatud ja töösse rakendatud turuosalistele mõeldud digitaalne keskkond ehk AVP.

AVP üldeesmärgiks on efektiivsete, turuosaliste võrdse kohtlemise printsiipe arvestavate ning nõuetele vastavate andmevahetuse protsesside tagamine elektriturul. AVP toimivus on oluliseks eelduseks, et Eesti elektritarbijad saaksid valida elektrimüüjaid. Andmevahetuse korraldamisel on oluline andmete konfidentsiaalsuse tagamine. Konfidentsiaalsuskohustus tuleneb võrguettevõtjale nii Direktiivist kui elektriturseadusest. Õigusaktides on täpsemalt määratlemata, milline info on peale turuosalise tarbimis- ja tootmiskoguste konfidentsiaalne. Üldprintsiip on, et turuosaline on enda kohta käiva info omanik ja määrab ise, kuidas seda infot käsitletakse. Konfidentsiaalne info sisaldab ärilise tähtsusega andmeid, mis võivad anda õigussuhte osapooleks mitteolevale isikule ärilise eelise. Konfidentsiaalne info on mõeldud kasutamiseks üksnes neile isikutele, kellel on info kasutamiseks omavaheline õigussuhe või kui selline õigus tuleneb õigusaktist. Nendest põhimõtetest lähtudes liigitab Elektrilevi konfidentsiaalseks tegevuskava Lisas 4 loetletud info

klassid. Konfidentsiaalse info käsitlemise osas rakendatakse täiendavaid juurdepääsupiiranguid, mis on sätestatud Elektrilevi ja Eesti Energia vahel sõlmitud konfidentsiaalse info käsitlemise kokkuleppes.

6.3. Tegevuskava viimine töötajate ja koostööpartneriteni

Turuosaliste võrdseks kohtlemiseks on vältimatu juhtkonna ja koostööpartnerite toetav tegevus, töötajate ja koostööpartnerite informeeritus kava nõuetest ja motiveeritus nõudeid järgida. Selleks on kavas sisalduvad nõuded sisse viidud töö- ja koostöösuhteid reguleerivatesse dokumentidesse ning töökorraldusdokumentidesse. Lisaks sellele uuendatakse koolitusmaterjale ning käsitletakse kavaga seonduvat uutele töötajatele ja koostööpartneritele mõeldud tutvustusprogrammis. Samuti on töötajatele tagatud võimalus saada kavas toodud nõuete järgimise osas konsultatsiooni.

Elektrilevi on määratlenud koolituse teemad ning koostanud osa koolitusmaterjalidest ja varasemalt läbi viinud sissejuhatavad koolitused. Samuti on kehtestatud nõuded koostööpartneritele koolituste läbimise kohta.

6.4. Infosüsteemid

Võrguteenuse osutamiseks kasutavad Elektrilevi ja Elektrilevi poolt volitatud koostööpartnerid andmebaase, millele ligipääs on piiratud kasutajaõiguste ja käitumisreeglitega erinevates teenindussituatsioonides. Konfidentsiaalsusnõude täitmine tagatakse andmete haldamisel nii administratiivsete meetmetega kui ka tehniliste juurdepääsupiirangute rakendamisega. Turuosaliste võrdse kohtlemise tagamiseks ja konfidentsiaalsuskohustuse täitmiseks on kehtestatud reeglid andmekasutusele. Reeglite täitmist kontrollitakse. Jätkumas on tegevused, mille eesmärk on viia Elektrilevi ja Eesti Energia teiste ettevõtete teenuste osutamine eraldi kliendiinfosüsteemidesse.

6.5. Nõuded hankepartneritele

Elektrilevi kasutab võrguteenuste osutamiseks laialdaselt hankepartnereid, kes puutuvad kokku ka turuosalisi puudutavate andmetega. Hankepartneritega sõlmitavates lepingutes on sätestatud teabe konfidentsiaalsuse hoidmise kohustus ja sanktsioonid selle kohustuse rikkumise puhuks. Vastavuse tagamine on pidev protsess.

6.6. Kaubamärk

Võrguettevõtja neutraalsuse ja selge eristatuse tagamise abinõuna on Elektrilevi eristanud oma kaubamärgi teistel tegevusaladel tegutsevate kontserni ettevõtjate kaubamärkidest. Elektrilevi kasutab alljärgnevat kontserni logost eristuvat kaubamärki ja logo alates 17.05.2012.



6.7. Ettevõtte peakontor

Elektrilevi rendib ruume Veskiposti 2, Tallinn, asuvas hoones eraldi töökorrusel, mis on sissepääsuõigustega vastavalt piiritletud. Samas hoones paiknevad osaliselt ka teiste äriühingute tööruumid, kelle õigused Elektrilevi ruumidele ligipääsuks on piiratud. Emaettevõtja teiste struktuuriüksuste ruumid paiknevad muudes asukohtades olevates ehitistes.

7. VÖRDSE KOHTLEMISE TAGAMISE JÄRELEVALVEMEETMETE RAKENDAMISE KORD

7.1.Sissejuhatus

Järelevalve eesmärgiks on tagada võrdse kohtlemise tegevuskavas kirjeldatud nõuete ja meetmete korrektne täitmine Elektrilevi ja tema koostööpartnerite poolt, samuti tagada kehtestatud nõuete ja meetmete tõhusus ning eesmärgipärasus. Järelevalvet võrdse kohtlemise tegevuskavas kirjeldatud abinõude täitmise suhtes teostab Elektrilevi.

Asjakohaste meetmete rakendamise käigus veendutakse nii võrguteenusega seotud teabe eesmärgipärasuses ja sihtotstarbelises kasutamises kui ka võrguteenuste osutamise tingimuste ühetaolises rakendamises kõigi turuosaliste suhtes.

7.2. Rakendatavad meetmed

Meetmed jagunevad ennetavateks ja reageerivateks. Ennetavad meetmed jagunevad omakorda regulaarseteks ja vajaduspõhisteks.

Regulaarsed meetmed on järgmised:

- Võrguteenuste osutamisega seotud andmeid sisaldavate infosüsteemide ligipääsuõiguste regulaarsed auditid, veendumaks, et ligipääsud on antud eesmärgipäraselt ning eemaldatud õigeaegselt.
- Võrguteenuste osutamisega seotud andmeid sisaldavate infosüsteemide kasutamise auditid, veendumaks, et andmeid on kasutatud eesmärgipäraselt üksnes tööülesannete täitmiseks.
- Klientide pöördumiste (sh. tellimuste ja liitumistaotluste) täitmise järjekorra, kiiruse ja kvaliteedi kontroll, veendumaks, et klientide pöördumised oleksid lahendatud ühetaoliselt vastavalt kehtivatele teeninduspõhimõtetele.
- Kõnekeskusesse tehtud klientide pöördumiste järelkuulamine, tuvastamiseks parendusvõimalusi teenindusprotsessis ning tagamiseks klientide mittediskrimineeriv ja neutraalne teenindamine.
- Võrguteenustega seotud arveldusprotsessi kontroll, tagamiseks tasuliste teenuste ühetaoline ja mittediskrimineeriv hinnastamine.

Pistelise kontrolli mahu ja ulatuse määrab Elektrilevi, võttes arvesse seatud prioriteete ja turuosalistelt saadud tagasisidet puuduste ja parendusvõimaluste kohta, aga ka ettepanekuid.

7.3. Järelevalvetegevuste läbiviimine

Järelevalvetegevuste planeerimise ja koordineerimise eest vastutab võrdse kohtlemise eest vastutav isik, kes kaasab vastavalt vajadusele ka teisi Elektrilevi töötajaid või kolmandaid osapooli.

Pöördumised ja ülevaated edastatakse võrdse kohtlemise tagamise eest vastutavale isikule, kes kontrollib ja vajadusel täpsustab esitatud teabe sisu ja seotud asjaolusid.

Esitatud teabe kontrollimise järgselt kujundab võrdse kohtlemise eest vastutav isik seisukoha. Parendustegevuste vajaduse ilmnemisel selgitatakse vastavalt vajalikud meetmed. Kontrollide läbiviimise asjaolud ja kujundatud seisukohad dokumenteeritakse ja salvestatakse ühtses elektroonilises dokumendihaldussüsteemis.

Järelevalvetegevustest, leidudest ja parendustegevustest teeb võrdse kohtlemise eest vastutav isik regulaarsed kokkuvõtted, sh. vähemalt korra aastas ka Elektrilevi juhatusele.