

Kaukolämmön asiakasrekisterin seloste

1. Rekisterin nimi

Kaukolämmön asiakasrekisteri

2. Rekisterinpitäjä

Nurmijärven Sähkö Oy

Kauppanummentie 1, 01900 Nurmijärvi

Y-tunnus 0911384-5

vaihde +358 9 878 071

3. Tämän rekisterin vastaava yhteyshenkilö

Lämpöjohtaja Pekka Roivainen

Nurmijärven Sähkö Oy

Kauppanummentie 1, 01900 Nurmijärvi

vaihde +358 9 878 071

4. Rekisterin käyttötarkoitus ja käsittelyn perusteet

Sähkön siirtoasiakkaiden tietojen käsittelyn perusteena ovat rekisterinpitäjän energiatehokkuuslakiin liittyvät ja muut lakisääteiset velvollisuudet; osapuolten välisten sopimusten ja tilausten täyttäminen ja niitä edeltävien toimenpiteiden toteuttaminen asiakkaan pyynnöstä, sekä rekisterinpitäjän ja kolmansien osapuolten oikeutetut edut, esimerkiksi:

- asiakassuhteen hoitaminen, hallinta, ylläpito ja kehittäminen, laskutus sekä maksujen valvonta ja perintä
- rekisterinpitäjän ja sen yhteistyökumppaneiden palveluiden toteuttaminen, ylläpitäminen, kehittäminen ja laadun varmentaminen
- kirjeitse, puhelimella, sähköpostilla, tekstiviestillä tai muilla sähköisillä välineillä tapahtuva rekisterinpitäjän ja sen yhteistyökumppaneiden asiakasviestintä, tiedottaminen, markkina-, mielipide- ja asiakastyytyväisyystutkimukset, suoramarkkinointi sekä mainonnan kohdentaminen ja esittäminen rekisterinpitäjän omissa ja muiden tahojen Internet- ja mobiilipalveluissa sekä muu yhteydenpito asiakkaan kanssa
- edellä mainittujen käyttötarkoitusten edellyttämä palvelujen käytön, asiakkaiden ja asiakassuhteiden analysointi ja profilointi
- petosten, väärinkäytösten, tietosuojaja- ja turvaloukkausten, valvonta ja ehkäiseminen
- muut vastaavat asiakassuhteen hoitamiseen liittyvät tarkoitukset ja tehtävät

Asiakastietoja voidaan käsitellä myös muihin tarkoituksiin, joihin asiakas on antanut suostumuksen.

5. Rekisterin tietosisältö

Rekisteriin tallennetaan käyttötarkoituksen kannalta tarpeelliset tiedot. Rekisteri voi sisältää seuraavia tietoja asiakkaista:

- perustiedot esimerkiksi nimet, kuluttaja-asiakkaan henkilötunnus, äidinkieli, asiantikieli, ikä, sukupuoli, ammatti tai nimike, toimitus-, laskutus- ja sähkön käyttöpaikkojen osoitteet sekä muut yhteystiedot
- yritysasiakkaiden yhteyshenkilöitä koskevat perustiedot (kuten tiedot työnantajasta, tehtävästä ja asemasta)
- sopimuksia, tilauksia, toimitusta, laskutusta, maksamista, perintää koskevat tiedot, asiakkaan tunnistamiseen tarpeelliset tiedot ja käyttäjätunnisteet sekä muut vastaavat asiointitiedot
- asiakkaalle toimitettavaa palvelua koskevat käyttöpaikan tekniset ja muut tiedot sekä palvelun käyttöön ja sen ennustamiseen vaikuttavat tiedot, kuten kotitalouden jäseniä, rakennusta ja huoneistoa koskevat tiedot sekä toteutuneet palvelujen käyttö- ja kulutustiedot
- tiedot yhteydenpidosta asiakkaan kanssa, esim. asiakasviestintä, palautteet, puhelutallenteet, ja markkinointitoimet
- rekisterinpitäjän uutiskirjeiden, verkkopalvelujen sekä mobiilisovellusten ja mainonnan käyttötiedot, esim. selailuhistoria sekä asiakkaan päätelaitteen IP-osoite ja muut tekniset tiedot

- asiakkaan ilmoittamat suoramarkkinointikiellot, sähköistä suoramarkkinointia koskevat suostumukset, muut kiellot, rajoitukset ja suostumukset
- analysointiin ja profilointiin tarvittavat muut tiedot ja niiden tulokset
- mahdolliset muut rekisteröidyn suostumuksella kerätyt tiedot

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakasrekisterin tietoja ja niiden muutoksia saadaan ja ylläpidetään asiakkaalta itseltään tarjouspyyntöjen, tilausten, sopimusten tai muiden asiakassuhteeseen liittyvien kontaktien yhteydessä tai rekisterinpitäjän verkkopalvelussa.

Tietoja kerätään palvelujen käytön yhteydessä sekä uutiskirjeiden, sekä verkko- ja mobiilipalvelujen käytön yhteydessä evästeitä ja vastaavia käytön seurantatekniikoita käyttäen.

Rekisterinpitäjä voi kerätä tietoja muilta energiamarkkinoiden osapuolilta sähkömarkkinalain ja sähkömarkkinoiden tiedonvaihdon sääntöjen mukaisesti tai rekisterin käyttötarkoitusten toteuttamiseksi tai asiakkaan suostumuksella.

Asiakkaan tietoja voidaan, hankkia, tarkistaa ja ylläpitää luottotietorekistereistä, Väestörekisterikeskuksen, muiden viranomaisten, Postin sekä rekisterinpitäjän yhteistyökumppaneiden ja muiden luotettavien tahojen rekistereistä, kun se on tarpeellista rekisterin käyttötarkoitusten kannalta tai kun asiakas on antanut siihen suostumuksensa.

7. Säännönmukaiset tietojen luovutukset ja tietojen siirto

Sähköön kulutus- ja muita sähkömarkkinalaissa säädettyjä tietoja koskee sähkömarkkinalainsäädännössä säädetty salassapitovelvollisuus. Rekisterinpitäjä voi luovuttaa sanottuja tietoja rekisterinpitäjän konserniyhtiöille, viranomaisille ja sähkömarkkinoiden osapuolille ja muille tahoille vain lainsäädännön sallimissa ja edellyttämässä tilanteissa ja sähkömarkkinoiden tiedonvaihdon sääntöjen perusteella tai asiakkaan suostumuksella. Muita tietoja rekisterinpitäjä voi luovuttaa rekisterinpitäjän yhteistyökumppaneille ja muille tahoille, kun se on tarpeellista rekisterin käyttötarkoitusten toteuttamiseksi, esimerkiksi asiakkaan rekisterinpitäjältä tilaamien kolmannen osapuolen palvelujen täyttämiseksi tai, kun asiakas on antanut siihen suostumuksensa.

Maksamattomien laskujen perintätoimenpiteitä varten voidaan yksittäisiä tietoja luovuttaa perintätoimia suorittavalle perintätoimistolle.

Rekisterinpitäjä käyttää tietojenkäsittelytehtävien operatiivisessa, kaupallisessa tai teknisessä toteuttamisessa alihankkijoita henkilötietolain ja muun lainsäädännön sallimassa laajuudessa. Sitä varten rekisterin tietoja voidaan siirtää käsiteltäväksi myös EU-/ETA:n alueen ulkopuolisessa maassa. Ellei Euroopan komissio ole vahvistanut, että käsittelymaan tietosuojan taso on hyväksyttävä, rekisterinpitäjä tekee alihankkijoiden kanssa kirjalliset sopimukset Euroopan komission hyväksymillä vakiosopimusehdoilla (päätös C (2010)593), joilla varmistetaan asianmukainen tietosuoja.

8. Rekisterin suojausten periaatteet ja tietojen säilytys

Rekisterin on käyttöoikeus vain niillä rekisterinpitäjän palveluksessa olevilla henkilöillä, jotka tarvitsevat tietoja tehtävissään. Rekisterin käyttö edellyttää käyttäjäkohtaista käyttäjätunnusta ja salasanaa. Rekisterin käyttöoikeus päättyy henkilön siirtyessä pois niistä tehtävistä, joita varten hänelle on myönnetty käyttöoikeus. Rekisterin tiedot varmuuskopioidaan säännöllisesti. Rekisteri on suojattu luvatonta käyttöä vastaan myös palomuurilla ja muilla tietoturvaohjelmistoilla. Manuaalisesti käsiteltävät asiakastiedot säilytetään lukituissa ja paloturvallisissa säilytystiloissa.

Kun asiakassuhde ja siihen perustuvat oikeudet ja velvollisuudet ovat päättyneet, rekisterinpitäjä voi säilyttää anonymisoidut asiakastiedot, joita ei voida yhdistää asiakkaaseen, hävittää tiedot tai siirtää henkilötietolain 19 §:n sallimat tiedot rekisterinpitäjän markkinointirekisteriin.

9. Rekisteriin liittyvät asiakkaan oikeudet

Asiakkaan oikeus peruuttaa suostumuksensa ja kieltää suoramarkkinointi

Asiakas voi milloin tahansa peruuttaa sähköiseen suoramarkkinointiin ja muihin tarkoituksiin antamansa suostumukset. Asiakas voi kieltää tietojensa käyttämisen suoramarkkinointiin (sitä koskeva profilointi mukaan lukien).

Asiakkaan oikeus tarkastaa tietonsa, vaatia tiedon oikaisemista tai poistamista

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja asiakasrekisteriin on talletettu ja saada jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista. Tietojen tarkastuspyyntö on maksullinen, jos edellisestä tarkastuspyynnöstä on kulunut alle vuosi.

Jos asiakas havaitsee virheellisiä tietoja, hänen on oma-aloitteisesti oikaistava tai täydennettävä rekisterissä oleva virheellinen tieto, jos se on palvelussa mahdollista, tai ilmoitettava virheistä ja oikeista tiedoista rekisterinpitäjälle. Rekisteröidyllä on oikeus vaatia poistamaan tiedot, mitä häntä koskien rekisteriin on talletettu. Rekisterinpitäjä voi kieltäytyä toteuttamasta poistoa laissa säädetyin perustein tai rekisterinpitäjän velvollisuuksien ja oikeuksien perusteella.

Asiakkaan oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Jos lainsäädäntö ja viranomaisohjeet sitä edellyttävät, asiakkaalla on oikeus saada pääsääntöisesti koneluettavassa muodossa itselleen ja siirtää toiselle rekisterinpitäjälle ne tiedot, jotka hän on itse ilmoittanut asiakasrekisteriin ja joita käsitellään asiakkaan antaman suostumuksen tai toimeksiannon nojalla.

Asiakkaan oikeus vastustaa tai rajoittaa henkilötietojen käsittelyä

Asiakkaalla on oikeus henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyen vastustaa henkilötietojensa käsittelyä. Asiakkaan tulee vaatimuksen yhteydessä yksilöidä se erityinen tilanne, johon perustuen hän vastustaa käsittelyä. Rekisterinpitäjä voi kieltäytyä toteuttamasta vastustamista koskevaa pyyntöä laissa säädetyin perustein. Asiakkaalla on oikeus vaatia henkilötietojensa käsittelyn rajoittamista lakisääteisillä perusteilla esimerkiksi, kun asiakas odottaa rekisterinpitäjän vastausta tietojensa oikaisemista tai poistamista koskevaan pyyntöön.

Asiakkaan oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

Yhteydenotot oikeuksien käyttämiseksi

Tietojen tarkastus- ja poistopyynnön osalta pyyntö on annettava kirjallisesti ja allekirjoitettuna kappaleessa 3 kerrotulle rekisterin vastuuhenkilölle. Tarkastuspyyntö on tehtävä henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona. Muissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa asiakkaan tulee ottaa yhteyttä rekisterinpitäjän asiakaspalveluun tai asiakasrekisterin vastuuhenkilöön. Rekisterinpitäjä voi tarvittaessa pyytää asiakasta täsmentämään pyyntöään kirjallisesti ja todistamaan henkilöllisyytensä.