

## Tietosuojaseloste

Tämä tietosuojaseloste koskee Turku Energian sähkönmyynti-, sähköverkkopalvelu- ja lämpöliiketoimintojen asiakaspalvelussa käyttämää asiakasrekisteriä.

### 1. Rekisterinpitäjä

Oy Turku Energia – Åbo Energi Ab (Y-tunnus 0984944-9)  
sekä  
Turku Energia Sähköverkot Oy (Y-tunnus 2001717-6).

### 2. Rekisterinpitäjän yhteyshenkilö

Asiakaspalvelupäällikkö/Asiakaspalvelu

Turku Energia Asiakaspalvelu  
PL 105 (Linnankatu 65)  
20101 Turku  
Puh. (02) 2628 111

### 3. Rekisterin nimi

Asiakasrekisteri

### 4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja perusteet

Rekisterinpitäjä tai sen valtuuttama (rekisterinpitäjän lukuun toimiva) yhteistyökumppani käyttää asiakkaiden tai potentiaalisten asiakkaiden henkilötietoja henkilötietolainsäädännön mukaisesti seuraaviin tarkoituksiin:

- asiakassuhteen hoitaminen ja kehittäminen
- tuotteiden ja palvelujen tarjoaminen, toimitus ja tuottaminen
- sopimushallinta ja laskutus
- maksaminen, maksunvalvonta ja perintä
- tuotteiden ja palvelujen markkinointi, mainonta ja myynti
- liiketoiminnan ja palveluiden kehittäminen ja siihen liittyvä asiakaspalvelun kehittäminen sekä
- yllä mainittuja tarkoituksia varten tehty segmentointi ja profilointi

Rekisterinpitäjällä on oikeus käsitellä tietoja seuraavin perustein

- henkilötietojen käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän ja asiakkaan välisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi
- henkilötietojen käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi
- rekisterinpitäjällä on asiakassuhteeseen perustuva oikeutettu etu hyödyntää asiakastietoja palvelujen kehittämiseen sekä tuotteiden ja

palvelujen markkinointiin lainsäädännössä määritellyin edellytyksin ja rajoituksin.

Rekisterinpitäjä poistaa henkilötiedot asiakasrekisteristä, kun rekisterinpitäjällä ei enää ole edellä mainittua perustetta tietojen säilyttämiseen

- Potentiaalisten asiakkaiden osalta tiedot poistetaan kolmen kuukauden kuluttua tietojen kirjaamisesta, mikäli markkinointitoimenpiteet eivät ole johtaneet asiakassuhteen syntymiseen.
- Asiakastietoja säilytetään 10 vuotta asiakassuhteen päättymisestä. Tiedot poistetaan määräajan täyttymistä seuraavan kalenterivuoden kuluessa.

## 5. Rekisterin tai muun tietojärjestelmän tietosisältö

Asiakasrekisterissä käsitellään seuraavia tietoja

- Asiakastiedot
  - o Asiakkaan yksilöimiseen käytetään henkilötunnusta. Henkilötietolainsäädännön mukaan henkilötunnusta saa käsitellä mm. luotonannossa ja saatavan perimisessä. Tämän nojalla rekisterin pitäjällä on sopimuksia solmiessaan oikeus käyttää henkilötunnusta asiakkaan yksilölliseen tunnistamiseen.
- Palvelun toimituskohdetta tai käyttöpaikkaa koskevat tiedot
- Palvelujen ja energian käyttöä koskevat tiedot
- Sopimustiedot
- Laskutusta ja maksamista koskevat tiedot
- Tuotteiden ja palvelujen markkinointia varten hankitut/kerätyt tiedot ja tiedot markkinointitoimenpiteistä
- Asiakaskontaktien tiedot
  - o Kaikki asiakkaiden kontaktit rekisterin pitäjän asiakaspalveluun voidaan tallentaa. Tallenteita käytetään liiketapahtumien todentamisessa, reklamaatioiden käsittelyssä sekä asiakaspalvelun kehittämisessä.

## 6. Säännönmukaiset tietolähteet (= Tietolähteet, joista tietoja kerätään)

Asiakasrekisteriin kerätään tietoja pääsääntöisesti seuraavista lähteistä

- Asiakkaalta itseltään sopimuksen tekemisen yhteydessä tai markkinointitilanteissa asiakkaan suostumuksella
- Pankkien TUPAS-tunnistuspalveluista asiakkaan tunnistautuessa sähköisessä sopimustilausprosessissa tai kirjautuessa EnergiaOnline-asiointipalveluun.
- Henkilö- ja osoitetietojen päivityspalveluja tarjoavien rekisterinpitäjien palveluista asiakkaan yksilöivien henkilötietojen tarkastuksen tai asiakkaan luottokelpoisuustarkastuksen yhteydessä.
- Fingridin ylläpitämästä käyttöpaikkarekisteristä asiakkaan solmiessa uutta sähköisopimusta.

- Sähkökaupan osapuolien (sähkönmyyjä, jakeluverkon haltija) välisestä muutto-, myyjänvaihto- ja sopimusmuutostilanteisiin liittyvästä sähköisestä sanomaliikenteestä.
- Energiankäytön mittauksesta vastaavalta jakeluverkon haltijalta laskutusta varten vastaanotetuista mittaustiedoista.
- Asiakkaalta itseltään rekisterinpitäjän ylläpitämien sähköisten palvelujen käytöstä evästeiden välityksellä kerätystä tiedoista, joita hyödynnetään rekisterinpitäjän palvelujen käytettävyyden parantamiseksi sekä markkinointitoimenpiteiden kohdentamiseen.

Potentiaalisten asiakkaiden tietoja voidaan kerätä mm. markkinointipahtumista, kilpailuista ja arvunnoista. Tiedot tallennetaan järjestelmään, mikäli henkilö on antanut luvan markkinointiin tai yhteydenottoon.

Henkilötietoja voidaan hakea markkinointi ja myyntitarkoituksiin myös osoite- ja päivityspalvelua tarjoavan rekisterinpitäjän palvelusta ja päivittää tiedot asiakasrekisteriin.

#### 7. Mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan

Asiakasrekisterin käyttötarkoituksen mukaisesti tietoja luovutetaan saata-  
vienvälön ja perinnän palveluja Turku Energia -konsernille tuottavalle ulkoiselle rekisterinpitäjälle edellä mainittujen tehtävien hoitamisen edellyttämässä laajuudessa.

Sähkömarkkinalainsäädännön ja tätä täydentävien toimialan soveltamisohjeiden mukaisesti tietoja luovutetaan sähkökaupan muille osapuolille (mm. sähkönmyyjä, jakeluverkon haltija) sähköisen sanomaliikenteen välityksellä.

Viranomaisten käyttöön tietoja luovutetaan lainsäädännön edellyttämässä laajuudessa.

Turku Energia ei luovuta asiakasrekisterin sisältämiä tietoja muiden organisaatioiden käyttöön ilman asiakkaan erillistä suostumusta.

#### 8. Miten rekisterin suojaus on järjestetty

Asiakasrekisteriin tallennettujen tietojen ja tallenteiden käyttö on rajattu käyttäjätunnuksiin ja salasanoihin perustuvalla suojauksella. Tietoja käsittelevien työntekijöiden käyttöoikeudet on rajattu niihin tietoihin, joita heidän on omissa työtehtävissään tarve käsitellä. Asiakastiedon käsittely on ohjeistettu konsernin tietoturvapoliittikan mukaisesti ja työntekijät ovat sitoutuneet noudattamaan tätä ohjeistusta.

EnergiaOnline-asiointipalvelun käyttäjäksi rekisteröityneillä asiakkailla on mahdollisuus käsitellä omaa asiakassuhdettaan koskevia tietoja internet-yhteydellä selainkäyttöliittymän kautta. Kirjautuminen palveluun tapahtuu pankkien tarjoamaa tunnistuspalvelua hyödyntäen tai asiakkaan itsensä rekisteröitymisen yhteydessä määrittelemällä salasanalla.

Asiakasrekisterin tietokannat sijaitsevat Suomessa. Rekisterinpitäjä käyttää ohjelmistotoimittajaa, jolla on toimintaa myös EU-alueen ulkopuolella. Rekisterinpitäjän ja ohjelmistotoimittajan välisillä kirjallisilla sopimuksilla on varmistettu, että myös ne henkilöt, joilla on pääsy Turku Energian dataan EU-alueen ulkopuolelta ovat sitoutuneet noudattamaan sovittuja käytäntöjä ja EU:n tietosuojalainsäädännön velvoitteita.

## 9. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa itseään koskevat rekisteritiedot. Henkilön, joka haluaa tarkastaa itseään koskevat tiedot, tulee esittää tarkastuspyyntö Turku Energian asiakaspalveluun sähköisessä EnergiaOnline-palvelussa ohjeistetulla tavalla tai ottamalla yhteyttä asiakaspalvelupisteeseen joko sähköpostitse tai henkilökohtaisesti. Asiakkaan tiedoista koostettuja raportteja luovutetaan vain luotettavasti tunnistetulle asiakkaalle.

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterissä olevan, häntä koskevan, virheellisen tiedon oikaisemista, poistamista tai käsittelyn rajoittamista. Rekisteröidyllä on oikeus kieltää rekisterinpitäjää käyttämästä itseään koskevia tietoja suoramarkkinointia sekä markkina- ja mielipidetutkimuksia varten.

Jos rekisteröity katsoo, että hänen lakisääteisiä oikeuksiaan on loukattu, rekisteröity voi ottaa yhteyttä tietosuojaviranomaiseen. Tietosuojaviranomaisen yhteystiedot löytyvät osoitteesta [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi).

Rekisteriseloste on saatavilla Turku Energian asiakaspalvelupisteessä sekä verkkosivuilla.